

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin maju menyebabkan timbulnya persaingan antar dunia usaha yang semakin ketat. Begitu juga kesuksesan suatu perusahaan tidak hanya ditentukan dari apa yang dijual, melainkan bagaimana cara suatu perusahaan untuk menjual barang atau jasa yang ditawarkan juga sangat penting. Terkadang pada proses-proses tersebut belum menjamin bahwa pelanggan akan kembali melakukan bisnis dengan perusahaan. Salah satu cara yang dapat digunakan adalah menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

UD. Remaja Motor adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam tiga bidang, yaitu penjualan barang, penjualan jasa dan pergudangan. Adapun barang yang dijual dapat berupa onderdil, baik itu onderdil standar maupun variasi dari berbagai macam jenis motor. Jasa yang berupa *service* dan perbaikan yaitu *service* mesin berupa turun mesin dan *service body*.

Karena perusahaan bergerak dalam bidang penjualan barang dan jasa, maka setiap harinya perusahaan akan memberikan pelayanan kepada para pelanggan yang datang untuk berbisnis. Namun selama ini, pelayanan kepada pelanggan masih belum maksimal. Sistem yang ada belum dapat menangani antrian *service* pelanggan. Terkadang pelanggan yang datang pertama belum tentu mendapatkan pelayanan *service* motor terlebih dahulu. Lama waktu menunggu antrian yang tidak pasti dan pelanggan tidak mengetahui kapan kendaraan mereka akan selesai diperbaiki, sehingga pelanggan sering mengeluh tentang pelayanan

perusahaan. Selain itu, belum ada pencatatan data pelanggan dan data transaksi pelanggan sehingga perusahaan tidak mengenal siapa pelanggan yang sering melakukan transaksi dan pelanggan mana yang tidak melakukan transaksi kepada perusahaan. Perusahaan juga tidak menyediakan informasi-informasi *service* yang dibutuhkan oleh pelanggan sehingga pelanggan tidak mengetahui kapan seharusnya mereka kembali melakukan *service* dan mereka tidak mengetahui bagaimana keadaan motor mereka setelah melakukan *service*. Permasalahan yang terakhir adalah belum adanya sistem pelaporan khususnya pelaporan tentang pelanggan dan motor pelanggan sehingga pemilik tidak mengetahui informasi tentang pelanggannya.

Dari permasalahan di atas, pemilik memiliki ingin memperbaiki pelayanan perusahaan kepada pelanggan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka dibuat sistem yang dapat menunjang tujuan perbaikan pelayanan dalam hal mengatur antrian *service* pelanggan baik itu pencatatan *booking service* maupun keluhan *service* pelanggan yang datang secara langsung. Selain itu, dibuat sistem pencatatan dan pemeliharaan data pelanggan dan data transaksi pelanggan baik itu dalam menerima keluhan *service* maupun permintaan dan pesanan *order*. Dalam hal pemberian informasi *service* kepada pelanggan akan dibuat sistem pemberian informasi yang akan disampaikan kepada pelanggan secara personal. Informasi *service* yang akan diberikan berupa jadwal *service*, rekomendasi *service*, info *booking service* dan *progress service*. Selain itu, pelanggan diberikan informasi berupa estimasi waktu menunggu pelayanan saat pelanggan melakukan *service*, urutan antrian dan estimasi waktu perbaikan. Selanjutnya, sistem juga akan dilengkapi dengan pembuatan pelaporan yaitu laporan pelanggan, laporan

motor pelanggan, laporan laporan *booking service*, laporan jadwal *service*, laporan *reward* pelanggan, laporan kerusakan, laporan tolakan antrian dan laporan *service* yang akan diinformasikan secara rutin sesuai dengan kebutuhan pemilik akan informasi yang diperlukan. Sistem ini diharapkan dapat membantu dalam perbaikan pelayanan pelanggan yang selama ini belum maksimal serta dapat membantu meningkatkan hubungan antara pelanggan dan pihak perusahaan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan yang akan dibahas bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pelayanan pelanggan pada UD. Remaja Motor.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, adapun batasan-batasan masalah dalam Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan pada UD. Remaja Motor yaitu :

1. Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan yang akan dibuat meliputi :
  - a. Pengaturan antrian *service* pelanggan.
  - b. Pencatatan dan pemeliharaan data pelanggan dan data transaksi pelanggan.
  - c. Pemberian informasi *service* yang akan disampaikan secara personal kepada pelanggan.
  - d. Pembuatan pelaporan untuk membantu manajemen memberikan informasi berupa informasi jumlah pelanggan baik itu total kunjungan maupun nominal belanja pelanggan, informasi jumlah motor pelanggan,

informasi *booking service*, informasi jadwal *service*, informasi *reward* pelanggan, informasi kerusakan yang sering terjadi, informasi tolakan antrian *service* dan informasi *service* yang akan diinformasikan secara rutin.

2. Pemberian informasi *service* kepada pelanggan yaitu jadwal *service*, info *booking service* dan *progress service* akan disampaikan secara personal kepada pelanggan melalui SMS. Sedangkan untuk informasi rekomendasi *service* akan diberikan berupa catatan saat pelanggan melakukan *service*. Saat melakukan *service* pelanggan akan diberikan informasi berupa estimasi waktu menunggu pelayanan.
3. Jenis *service* yang masuk ke antrian meliputi ganti oli, perbaikan komponen dan *service* ringan.
4. Aplikasi *dekstop* yang dibuat akan terintegrasi dengan perangkat *handphone* sebagai pengiriman informasi via SMS.
5. Tidak membahas tentang keamanan data dan jaringan.
6. Tidak menangani *tracking* pulsa dan kegagalan pengiriman pesan.
7. Tidak membahas tentang retur barang, hutang dan piutang.
8. Layanan SMS yang digunakan hanya mencakup jaringan *Global System for Mobile Communication (GSM)*.

#### **1.4 Tujuan**

Adapun tujuan dari pembuatan Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan pada UD. Remaja Motor adalah merancang dan membangun sistem informasi pelayanan pelanggan yang dapat menangani :

1. Antrian *service* pelanggan yang tidak terstruktur.

2. Pencatatan dan pemeliharaan data pelanggan, data transaksi pelanggan dan menghasilkan histori data pelanggan.
3. Informasi-informasi *service* yang dibutuhkan oleh pelanggan dan akan disampaikan secara personal kepada pelanggan.
4. Informasi untuk manajemen berupa informasi jumlah pelanggan baik itu total kunjungan maupun nominal belanja pelanggan, informasi jumlah motor pelanggan, informasi *booking service*, informasi jadwal *service*, informasi *reward* pelanggan, informasi kerusakan yang sering terjadi, informasi tolakan antrian *service* dan informasi *service* yang akan diinformasikan secara rutin.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Tugas Akhir ini terbagi atas lima bab. Masing-masing bab terdiri dari sub-bab yang menjelaskan isi dari bab-bab tersebut. Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi, antara lain: latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah yang menjelaskan batasan sistem dan aplikasi yang dibuat, tujuan yang diharapkan dari aplikasi dan kontribusi yang diperoleh pengguna dengan adanya aplikasi tersebut.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi teori penunjang yang diharapkan dapat menjelaskan secara singkat mengenai landasan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna yaitu teori mengenai sistem, informasi, sistem informasi, analisis dan perancangan sistem, *entity*

*relationship diagram*, *data flow diagram*, siklus hidup pengembangan sistem, pelayanan, pelayanan pelanggan dan *profile* perusahaan yaitu UD.Remaja Motor.

### **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Pada bab ini berisi tentang desain perancangan sistem yang akan digunakan yaitu identifikasi masalah, analisis kebutuhan sistem, perancangan arsitektur sistem, *system flow*, *data flow diagram*, *entity relationship diagram* baik *conceptual data model* maupun *physical data model*, struktur tabel, desain *interface*, dan desain uji coba.

### **BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI**

Pada bab ini berisi penjelasan tentang evaluasi dari sistem yang telah dibuat dan proses implementasi dari sistem yang telah melalui tahap evaluasi sebelumnya.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan uraian kesimpulan tentang analisis sistem yang telah dibuat beserta saran-saran yang diambil sesuai dengan hasil pembahasan.