

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Kerja Praktek merupakan salah satu syarat mata kuliah yang wajib ditempuh seluruh mahasiswa sebelum menghadapi tugas akhir dimana diharapkan Mahasiswa yang menempuh kerja praktek dapat merasakan suasana di lingkungan kerja serta dapat berkontribusi dengan cara menyelesaikan permasalahan yang dihadapi organisasi di tempat Mahasiswa yang sedang melaksanakan kerja praktek.

Teknologi merupakan kebutuhan yang sangat vital dalam era informasi seperti ini dimana informasi dibutuhkan sebagai landasan agar pihak manajemen dapat melakukan strategi guna meningkatkan kegiatan bisnis dan meningkatkan minat para pelanggan.

Apabila informasi yang diminta tidak valid maka akan menyulitkan pihak manajemen dalam melakukan strategi manajemen dan akan berdampak eksekusi taktik manajemen yang akan diimplementasi, jika informasi yang diberikan valid maka diharapkan keberhasilan dari strategi yang diharapkan tercapai.

Proses manajemen pelanggan diawali dengan pencatatan pelanggan saat pertama kali datang, dilanjutkan dengan pengelompokan jenis pelanggan apakah bersifat fleet maupun retail, dan juga pencatatan kepemilikan kendaraan customer dan manajemen Pkb (perintah kerja bengkel), serta dalam proses monitor kedatangan pelanggan servis yaitu pihak kepala bengkel akan melihat kedatangan pelangga dari jangka waktu tertentu , apakah harian, bulanan, triwulan, semester , atau satu tahun.

Karena proses manajemen data yang cukup banyak dan pengakses aplikasi yang banyak maka akan mempengaruhi kinerja aplikasi SAP yang sudah diimplementasikan di perusahaan menjadi berat dan akses data yang besar menyebabkan penampilan informasi yang dibutuhkan terkirim lama.

Dari hal tersebut organisasi membutuhkan suatu perangkat lunak untuk membantu bagian *Service Agent* dalam proses manajemen data pelanggan lebih cepat dan membantu Kepala bengkel mendapatkan informasi kegiatan kedatangan pelanggan servis secara cepat dan valid dan penggunaan aplikasi lebih cepat sehingga diharapkan akan berdampak baik terhadap Astra Isuzu cabang Hr Muhammad Surabaya khususnya dalam bidang pengambilan keputusan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas sehingga dapat dirumuskan bagaimana merancang dan membangun suatu Sistem Informasi yang handal untuk menangani pendataan pelanggan, mencatat kepemilikan kendaraan, mengelola Pkb dan monitor kedatangan pelanggan dalam rentang waktu tertentu .

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka pembatasan masalah dalam sebuah Sistem informasi manajemen pengelolaan pelanggan servis berkala Astra Isuzu cabang Hr Muhammad Surabaya dibatasi pada hal-hal sebagai berikut :

1. Aplikasi yang dibangun hanya menangani pendaftaran pelanggan baru.
2. Aplikasi ini tidak menangani manajemen data pelanggan Isuzu BIB (Bengkel Isuzu Berjalan)

3. Aplikasi ini hanya menerima pelanggan retail maupun fleet.
4. Aplikasi ini tidak menangani proses pengajuan pelanggan fleet.
5. Aplikasi ini meliputi proses pendaftaran pelanggan baru, pengelompokan pelanggan *retail* dan *fleet*, pencatatan kepemilikan kendaraan pelanggan, manajemen Pkb , monitoring kedatangan pelanggan servis per periode dan per tipe kendaraan dan per aksi perbaikan kendaraan
6. Aplikasi yang di buat berbasis *Website*
7. Aplikasi tidak menangani pencatatan pembelian *sparepart* kendaraan
8. Aplikasi ini tidak menangani stok *sparepart* bengkel

1.4 Tujuan

Tujuan dari pembuatan sistem ini adalah :

1. Membuat sistem yang difungsikan mempercepat proses dalam menangani pendataan pelanggan, kepemilikan kendaraan dan manajemen pkb.
2. Menyediakan informasi kedatangan pelanggan berdasarkan tipe kendaraan, aksi perbaikan dalam rentang waktu tertentu
3. Menyediakan sebuah informasi yang mudah diakses bagi pegawai level manajer dalam hal ini kepala bengkel, agar dapat membantu pengambilan keputusan

1.5 Kontribusi

Diharapkan setelah proyek Kerja Praktek ini selesai maka dalam proses pendaftaran pelanggan, pencatatan kepemilikan kendaraan, manajemen pkb hingga pemantauan kedatangan pelanggan berdasarkan tipe kendaraan, aksi perbaikan dalam rentang waktu tertentu dapat berjalan lebih cepat dan penyampaian informasi menjadi lebih valid.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini secara sistematis dapat dibagi menjadi 5 bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah yang ada, perumusan masalah berdasarkan tujuan, batasan masalah yang akan dibahas, tujuan dari pembuatan aplikasi, kontribusi serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM INSTANSI

Berisi kilas sejarah instansi, visi dan misi, departemen yang ada, yang berada pada tempat kerja praktek

BAB III : LANDASAN TEORI

Berisi teori-teori pendukung yang digunakan dalam pembuatan aplikasi.

BAB IV DESKRIPSI PEKERJAAN

Berisi uraian tentang tugas-tugas yang dikerjakan pada saat kerja praktek, yaitu dari metodologi penelitian, analisis sistem, pembahasan masalah berupa *system flow*, *data flow diagram*, *entity relationship diagram*, struktur tabel, dan implementasi sistem berupa capture dari setiap tampilan program.

BAB V: PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran untuk perbaikan sistem untuk ke depannya