

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan industri sepeda motor di Indonesia telah mengalami peningkatan yang signifikan dalam lima tahun terakhir. Menurut Badan Pusat Statistik, pada tahun 2022 jumlah kendaraan bermotor di Indonesia khususnya Provinsi Banten mencapai 2,5 juta. Dengan semakin banyaknya jumlah sepeda motor yang beredar di jalan raya, kebutuhan akan layanan perawatan dan perbaikan (service) juga semakin meningkat. Oleh karena itu, bengkel motor memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kualitas dan keandalan sepeda motor pelanggan, serta memberikan solusi saat terjadi masalah atau kerusakan.

Provinsi	Jumlah Kendaraan Bermotor - Mobil Penumpang	Jumlah Kendaraan Bermotor - Bus	Jumlah Kendaraan Bermotor - Truk	Jumlah Kendaraan Bermotor - Sepeda Motor	Jumlah Kendaraan Bermotor - Jumlah
Banten	263.103	3.666	87.271	2.508.475	2.862.515

Gambar 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Banten 2022

Pentingnya menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan tidak dapat diabaikan oleh bengkel motor. Kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang memengaruhi kesuksesan dan kelangsungan bisnis bengkel motor. Untuk mencapai hal ini, diperlukan pengelolaan yang efektif dan efisien terhadap hubungan dengan pelanggan, serta penggunaan teknologi informasi yang mampu mengintegrasikan berbagai aspek dalam pengelolaan bisnis bengkel motor. Inilah sebabnya mengapa sistem informasi Customer Relationship Management (CRM) menjadi relevan dan penting dalam konteks ini.

Sistem informasi CRM dirancang untuk membantu bengkel motor dalam mengelola interaksi dengan pelanggan, mengumpulkan dan menganalisis data pelanggan, serta memberikan layanan yang lebih baik dan lebih personal kepada pelanggan. Penggunaan sistem informasi CRM dapat membantu bengkel motor untuk

mengidentifikasi peluang bisnis baru, meningkatkan retensi pelanggan, dan mengoptimalkan proses pemasaran.

Bengkel Moto Italiana merupakan salah satu bengkel sepeda motor yang berdiri sejak tahun 2015. Moto Italiana memiliki peralatan yang lengkap untuk pelanggan yang ingin melakukan service pada kendaraan pribadinya. Peralatan yang lengkap ini membuat pelanggan lebih memilih untuk melakukan service atau perawatan kendaraan pribadinya di Moto Italiana, tidak hanya jasa service yang disediakan tetapi bengkel tersebut juga menyediakan pembelian suku cadang yang dikhususkan bagi sepeda motor matic. Pelayanan yang diberikan oleh Moto Italiana terbilang sangat baik dan ramah. Fasilitas yang dimiliki oleh Bengkel Moto Italiana sudah terbilang cukup lengkap dan disediakan untuk pelanggan yang sedang berada di bengkel tersebut. Namun, untuk pelayanan yang dilakukan pihak bengkel masih bersifat manual, hanya proses pembayaran yang sudah menggunakan sistem.

Strategi Customer Relationship Management (CRM) yang diterapkan oleh Moto Italiana merupakan upaya untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Terkait dengan banyaknya dan bertambahnya jumlah pelanggan, Moto Italiana selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Salah satu pelayanan yang diberikan yaitu setelah pelanggan melakukan service, pelanggan akan mendapatkan buku service khusus dan pelanggan bisa mendapatkan diskon sebesar 5% untuk semua barang. Terkait dengan pelayanan yang diberikan sudah terbilang cukup baik tetapi masih ada saja pelanggan yang kurang puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan Moto Italiana, salah satunya ruang tunggu yang minimalis dan lain sebagainya. Dengan jumlah sekitar lima sampai sepuluh pelanggan yang datang setiap harinya, artinya perusahaan harus terus lebih meningkatkan penerapan CRM agar konsumen mendapat kepuasan yang lebih serta mampu meningkatkan loyalitas pelanggan pada perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, rumusan masalah yang di dapat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem CRM berbasis *website* dalam mendukung proses pekerjaan bengkel Moto Italiana?
2. Bagaimana CRM dapat mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan baru?
3. Bagaimana membangun sistem yang dapat membantu pihak bengkel dan pelanggan pada bengkel Moto Italiana?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang sistem CRM berbasis *website* untuk mendukung proses pekerjaan bengkel Moto Italiana dengan pelanggan.
2. Meningkatkan pemasaran dengan merancang media promosi berbentuk *website*.
3. Merancang sistem yang dapat membantu bengkel Moto Italiana dalam pengelolaan data pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Membantu bengkel Moto Italiana dalam memberikan informasi terkait layanan *service* yang ditawarkan.
2. Dengan strategi CRM, bengkel Moto Italiana dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan lama.
3. Mengurangi pekerjaan manual pada bengkel Moto Italiana dalam penyimpanan data menjadi lebih terkomputerisasi.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan dalam menentukan fitur terbaik pada sistem, antara lain adalah:

1. Fitur yang dimasukkan dalam sistem merupakan hasil dari proses digitalisasi mekanisme manual yang sebelumnya digunakan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bengkel motor Moto Italiana.
2. Sistem informasi yang dirancang merupakan CRM berbasis *website* dengan

beberapa fitur pendukung yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan serta kepuasan pelanggan terhadap bengkel Moto Italiana, berikut adalah beberapa fitur yang akan diusulkan:

a. Notifikasi atau *reminder*

Fitur ini merupakan fitur yang berfungsi sebagai pengingat kepada pelanggan untuk melakukan servis pada kendaraan bermotor. Admin bengkel akan memberikan *reminder* ketika pelanggan tidak melakukan servis rutin kendaraan bermotor setiap 4-5 bulan sekali. Fitur ini juga akan memberikan notifikasi kepada pelanggan terkait promo yang tersedia pada bengkel dan juga ucapan ulang tahun yang bertujuan untuk meningkatkan layanan dan hubungan pihak bengkel kepada pelanggan.

b. *Feedback*

Fitur feedback berfungsi sebagai platform dimana pelanggan dapat menyampaikan kritik dan saran untuk pihak bengkel terkait pelayanan yang ada pada bengkel tersebut. Fitur ini bertujuan untuk mengetahui kekurangan yang ada pada pelayanan pada bengkel Moto Italiana.

c. Konsultasi

Fitur konsultasi memiliki fungsi dimana pelanggan dapat berkonsultasi terkait permasalahan yang ada pada kendaraan bermotor miliknya. Dengan adanya fitur ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada bengkel Moto Italiana.

d. Halaman informasi promo dan ketersediaan *sparepart*

Fitur ini merupakan informasi terkait sparepart dan promo yang ada pada bengkel Moto Italiana. Pelanggan dapat melihat ketersediaan stok sparepart dan juga promo pada website bengkel Moto Italiana, Hal ini diharapkan dapat meningkatkan hubungan pelanggan dengan pihak bengkel.

e. Reservasi

Fitur reservasi berfungsi untuk mempermudah pelanggan untuk memesan tanggal dan waktu ketika akan melakukan servis kendaraan bermotor. Dengan adanya fitur ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan kepada pihak bengkel.

3. Sistem ini ditujukan untuk digunakan oleh pihak internal dan eksternal bengkel Moto Italiana.
4. Perancangan aplikasi CRM ini menerapkan pendekatan *Systems Development Life Cycle* (SDLC) dengan model *waterfall*.

1.6 Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan berupa sistem informasi CRM yang mampu memudahkan bengkel Moto Italiana dalam pelayanan terhadap pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama serta membantu dalam mengelola data pelanggan.

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini tersusun atas beberapa bab dari masing-masing bab akan menjelaskan pokok pembahasan di bawah ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan perihal latar belakang dari permasalahan yang diteliti, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran yang diharapkan, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan perihal kajian teoritis terkait konsep dasar yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan perihal tahapan dan metode yang akan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, analisa sistem berjalan, analisa kebutuhan sistem, perancangan database dan perancangan sistem.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran penulis dari selama proses pembuatan dan penelitian yang mungkin berguna untuk masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA