

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PURNA JUAL
BERBASIS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA
BENGKEL JAKARTA MOTOR**

Proposal

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Tugas Akhir pada

Program Sarjana Strata Satu Sistem informasi

Disusun Oleh :

NAMA : ANDY DHARMALAU

NIM : 08111014



Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer

SWADHARMA

JAKARTA

2011

Lembar Persetujuan

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PURNA JUAL
BERBASIS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA
BENGKEL JAKARTA MOTOR**

Disusun Oleh :

NAMA : ANDY DHARMALAU

NIM : 08111014

Telah diperiksa dan disetujui

Jakarta, Oktober 2011

Ir. Yogasetya Suhandu, M.Sc

Dosen Pembimbing I

Lela Nurlaela ST

Dosen Pembimbing II

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
Bab I	PENDAHULUAN
1.1.	Latar Belakang Masalah 1
1.2.	Perumusan Masalah 3
1.3.	Tujuan dan Kegunaan Hasil Penelitian..... 3
1.4	Batasan Sistem..... 4
Bab II	TINJAUAN PUSTAKA
2.1.	Pengertian Perancangan Sistem..... 4
2.2.	Pengertian Informasi..... 5
2.3.	Pengertian CRM 10
2.4.	Studi Penelitian Terdahulu 11
2.5.	Persyaratan Sistem Konseptual..... 14
Bab III	METODE PENELITIAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di bidang komputer saat ini sangat pesat, sehingga perusahaan-perusahaan dapat mengelola informasi dengan cepat dan akurat dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya.

Pesatnya perkembangan bisnis yang mengadaptasi teknologi informasi, mendorong terjadinya persaingan bisnis. Setiap pelaku bisnis bersaing untuk merebut pangsa pasar dan meraih pelanggan agar menggunakan produk atau jasa dari perusahaan mereka. Bengkel Jakarta Motor saat ini masih menggunakan sistem manual dan belum menggunakan sistem komputer dalam mengelola usaha bengkelnya terutama dalam hal mengelola pelanggannya, mengelola data barang, mengelola data transaksi dan mengelola informasi kepelanggannya.

Untuk dapat menunjang itu semua, perlu sebuah konsep yang dapat membuat hubungan antara pihak bengkel dan pelanggannya selalu terjalin dengan baik yaitu dengan membuat sistem informasi berbasis *Customer Relationship Management*. Pembuatan aplikasi berbasis *Customer Relationship Management* pada bengkel Jakarta Motor dimulai dengan melakukan analisis terhadap sistem yang ada.

Dengan menggunakan sistem informasi tersebut, bengkel Jakarta Motor dapat mengelola hubungan baiknya dengan pelanggan, serta segala jenis masalah administrasi dalam pengolahan data pelanggan, data barang, pengolahan transaksi pembelian maupun penjualan dan pengolahan informasi seputar pelanggan yang ada dibengkel dapat ditangani secara maksimal.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah

1. Bagaimana membuat aplikasi desktop untuk mengelola pelanggan dan mengelola transaksi yang terjadi di bengkel Jakarta Motor ?
2. Bagaimana membuat sistem Informasi kepada para pelanggan berbasis web untuk memberikan informasi berkaitan dengan bengkel Jakarta Motor.

1.3. Tujuan dan Kegunaan Hasil Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang sebuah sistem aplikasi yang dapat mengelola data transaksi kegiatan operasional dan membantu penyampaian informasi secara berkala dalam konteks Customer Relationship Management.

1.3.2. Kegunaan Hasil Perancangan

Manfaat yang dapat diharapkan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk menciptakan suatu sistem yang dapat mempermudah pengolahan data transaksi sehingga menjadi lebih cepat, akurat dan efisien.
2. Memudahkan pemilik bengkel dalam mengetahui dan mengontrol semua transaksi yang dilakukan di bengkel Jakarta Motor.
3. Dapat berinteraksi dengan konsumen sebagai bentuk dari Customer Relationship sehingga dapat menciptakan kesetiaan para pelanggan

1.4. Batasan Sistem

1.4.1 Cakupan modul

Modul dalam system aplikasi yang akan di buat terdiri dari :

1. Modul Pejualan
2. Modul Inventori
3. Modul Pembelian
4. Modul Laporan
5. Modul Pengguna
6. Modul Master Kode

1.4.2. Cakupan user

User pengguna yang ada dalam system aplikasi yang akan di buat terdiri dari :

1. Operator
2. Administrator
3. Supervisor

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Perancangan Sistem

Menurut Adi Nugroho (2005 : 203) perancangan sistem adalah strategi untuk memecahkan masalah dan mengembangkan solusi terbaik bagi permasalahan itu. Perancangan sistem adalah termasuk bagaimana mengorganisasikan sistem kedalam subsistem-subsistem, serta alokasi subsistem-subsistem ke komponen-komponen perangkat keras, perangkat lunak, serta prosedur-prosedur.

Menurut Teguh Wahyono (2004 : 82) beberapa prinsip yang harus dipahami dalam melakukan perancangan sebuah sistem informasi antara lain :

1. Proses desain merupakan langkah lanjutan dari analisis data, jadi desain harus dapat ditelusuri sampai ketingkat analisis.
2. Desain sebuah sistem harus meminimalkan kesenjangan intelektual, misalnya program komputer yang dibuat untuk hanya dioperasikan oleh seseorang yang ahli komputer saja.
3. Desain harus mencakup keseragaman dan integrasi antara subsistem yang kuat.
4. Desain harus berorientasi ke kondisi sekarang dan masa depan. Artinya sebuah desain harus mampu mengakomodasikan jika terjadi suatu perubahan.
5. Desain harus mempertimbangkan konsep penanganan kesalahan pada saat pengoperasian sistem.
6. Desain harus dinilai kualitasnya pada saat desain dibuat.
7. Desain harus dikaji lebih lanjut sehingga dapat meminimalkan kesalahan-kesalahan konseptual.

2.2. Pengertian Informasi

Adapun pengertian Informasi menurut pendapat beberapa ahli adalah sebagai berikut:

- a. Menurut Mukhtar, dalam buku Drs. Sanyoto Gondodiyoto (2007 : 110), informasi adalah hasil suatu proses yang terorganisasi, memiliki arti dan berguna bagi orang yang menerimanya.
- b. Menurut Tata Sutabri (2004 : 18), informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.
- c. Menurut Bambang Wahyudi (2004 : 6), informasi adalah suatu fakta yang memiliki nilai atau arti bagi seseorang.

Jadi dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berguna, lebih bermanfaat dan lebih berarti bagi penerimanya.

2.2.1. Pengertian Customer Relationship Management

Beberapa pengertian tentang Customer Relationship Management (CRM) :

1. Menurut Sheth (2001 : 6) mengatakan bahwa Customer relationship management adalah strategi komprehensif yang terdiri dari proses acquiring, retaining, partnering terhadap konsumen tertentu untuk menciptakan nilai yang tinggi baik bagi perusahaan maupun konsumen tersebut. Tetapi dalam prakteknya masih banyak perusahaan yang mengalami kesulitan dalam mempertimbangkan konsumennya. Dalam perjalanannya, definisi Customer Relationship telah berkembang menjadi suatu paradigma baru bagi perusahaan di dalam menciptakan kedekatan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan. Kedekatan hubungan perusahaan dengan pelanggan dimaksudkan agar pelanggan tetap atau lebih loyal, tetap mengkonsumsi produk atau jasa perusahaan, dan memerlukan setiap produk atau jasa baru yang dikeluarkan perusahaan, serta meminta pemenuhan produk atau jasa yang diperlukan.

Oleh sebab itu , perusahaan perlu menentukan pasar sasaran dengan tepat serta mengemas produknya untuk ditawarkan kepada pelanggan dan calo pelanggan. Dari definisi yang dikemukakan Sheth dikatakan bahwa customer relationship melibatkan proses acquiring, retaining, partnering.

2. Menurut Costanzo (2003, p.8), CRM merujuk pada *software system* yang membantu perusahaan memperoleh dan menyimpan data pelanggannya serta melakukan hubungan dua arah. Tetapi saat ini CRM lebih menekankan pada perubahan kebijakan dan prosedur yang didesain untuk meningkatkan *sales* dan *customer retention* di berbagai lini perusahaan.
3. Definisi menurut Kalakota dan Robinson 2001, CRM didefinisikan sebagai integrasi dari strategi penjualan, pemasaran, dan pelayanan yang terkoordinasi. Ada tiga tahapan CRM, yaitu (Kalakota dan Robinson 2001) :
 - Mendapatkan pelanggan baru (acquire). Pelanggan baru didapatkan dengan memberikan kemudahan akses informasi, inovasi baru, dan pelayanan yang menarik.

- Meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang telah ada (enhance). Perusahaan berusaha menjalin hubungan dengan pelanggan melalui pemberian pelayanan yang baik terhadap pelanggannya (customer service). Penerapan cross selling atau up selling pada tahap kedua dapat meningkatkan pendapatan perusahaan dan mengurangi biaya untuk memperoleh pelanggan (reduce cost).
 - Mempertahankan pelanggan (retain). Tahap ini merupakan usaha mendapatkan loyalitas pelanggan dengan mendengarkan pelanggan dan berusaha memenuhi keinginan pelanggan.
4. Definisi menurut Kotler 2003 , CRM mendukung suatu perusahaan untuk menyediakan pelayanan kepada pelanggan secara real time dan menjalin hubungan dengan tiap pelanggan melalui penggunaan informasi tentang pelanggan
 5. Definisi menurut Laudon dan Traver 2002, CRM menyimpan informasi pelanggan dan merekam seluruh kontak yang terjadi antara pelanggan dan perusahaan, serta membuat profil pelanggan untuk staf perusahaan yang memerlukan informasi tentang pelanggan tersebut.

2.4. Studi Penelitian Terdahulu

Menurut hasil penelitian tentang perancangan aplikasi berbasis Customer Relationship adalah :

1. Tahun 2010, Tri Setyo Adi Nugroho dalam skripsinya yang berjudul: “Pembuatan Sistem Informasi Pembelian Dan Penjualan Berbasis Customer Relationship Management di Bengkel Mobil Rewwin Motor”, menghasilkan sebuah aplikasi desktop sebagai berikut :

Rancangan Desain Aplikasi Menggunakan Visual Basic 6 Terdiri dari :
Tampilan Awal

Input :

Master :

- Kategori
- Sparepart
- Service
- Customer
- Supplier
- Karyawan

- Jenis

- Merk
- Model
- Mobil

Proses Yang terjadi :

Transaksi:

- Pembelian
- Penjualan

Outputnya terdiri dari

1. Laporan :
 - Service
 - Sparepart
 - Supplier
 - Customer
2. Grafik Penghasilan
3. Informasi :
 - Sparepart Terlaris
 - Service Terlaris
 - Pelanggan Teraktif

2. Tahun 2011, Bustanul Arifin dalam skripsinya yang berjudul “Analisis dan Desain Customer relationship Management Transaksi reservasi Hotel Berbasis Teknologi Mobile”.

Menghasilkan sebuah aplikasi Web sebagai berikut :

Pembahasan Desain Interface terdiri dari :

Menu :

- Login
- Tampilan Login Gagal
- Menu Utama
- Menu Informasi

Input Sistem:

- Input Data Tamu
- Input Data Pegawai
- Menu Status Room
- Menu CheckIn
- Menu CheckOut

Out put sistem :

- Displai Data

- Displai Data Report

2.5. Persyaratan Sistem Konseptual

Asumsi terhadap perancangan sistem yang akan dibahas, merupakan sistem yang akan dikembangkan berdasarkan teori dan penyempurnaan dari studi penelitian terdahulu. Persyaratan sistem konseptual yang akan dibuat adalah sebagai berikut :

1. Program yang akan digunakan adalah PHP
2. Database yang akan digunakan adalah MySQL
3. Output :
 - Invoice / Faktur
 - Laporan
 - Pesan Informasi
4. Input :
 - Data Konsumen
 - Data Pembelian Part
 - Data perbaikan dan Kendaraan

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam rangka mempersiapkan penyusunan tugas akhir, metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data, fakta dan keterangan bahan-bahan yang ada hubungannya dengan masalah yang akan di bahas, maka melakukan penelitian dengan cara :

1. Penelitian Lapangan

Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah studi lapangan dengan teknik mengumpulkan data sebagai berikut :

- a. Wawancara (Interview)

Yaitu mengadakan wawancara langsung kepada pemilik, pegawai dan pelanggan Jakarta Motor.

- b. Observasi

Yaitu mengadakan pengamatan secara langsung dengan mengunjungi bengkel motor dan website-website yang memberikan ide-ide yang menarik.

Rencana Kegiatan :

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pemilik, semua karyawan dan pelanggan pada bengkel Jakarta Motor

2. Tempat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi di Bengkel Jakarta Motor.

3. Waktu Penelitian

Dengan beberapa pertimbangan dan alasan penulis menentukan menggunakan waktu penelitian selama 1 bulan. Waktu dari perencanaan sampai penulisan laporan hasil penelitian tersebut pada tahun 2011.

4. Jadwal Penelitian

NO	KEGIATAN	WAKTU (Minggu)						
		I	II	III	IV	V	VI	VII
1	Persiapan Proposal	■						
2	Desain instrumen penelitian		■					
3	Ujicoba Instrumen			■				
4	Pengambilan Data Penelitian				■			
5	Analisis data					■	■	
6	Penyusunan Laporan Penelitian						■	
7	Hasil Penelitian							■