

BAB 1**PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang**

Di zaman era globalisasi ini, teknologi informasi dan komputerisasi semakin berkembang dengan cepat, sehingga membuat segala sesuatu menjadi serba otomatis dan cepat. Teknologi informasi dan komputerisasi diperlukan oleh suatu perusahaan guna untuk mendukung efektivitas dan efisiensi kinerja operasional perusahaan dengan memudahkan dalam pengelolaan data, sehingga dapat menyediakan informasi yang *realtime* dan membantu pihak manajer dalam mengambil keputusan bagi kebijakan perusahaan (Sugiarto, 2011).

Sebuah perusahaan ingin menjadi perusahaan yang unggul dalam kompetitif dengan lainnya maka haruslah memiliki teknologi informasi yang baik dan memiliki layanan bisnis dalam penjualan produk secara *online*. Teknologi informasi yang baik akan membantu perusahaan dalam mengelola data atau proses bisnisnya. Dengan demikian perusahaan akan menjadi pilihan yang utama bagi para pelanggan, sehingga dapat meningkatkan *benefit* bagi perusahaan.

PT. Bando Indonesia adalah salah satu produsen sabuk transmisi otomotif dan industri terkemuka di Indonesia. Ini memiliki satu pabrik utama yang menghasilkan sebuah pembuatan sabuk transmisi otomotif yang terbuat dari karet alam yang berkualitas tinggi, yang berlokasi di Tangerang dengan kantor pemasarannya berlokasi di Jakarta Pusat. Seiring dengan komitmen perusahaan terhadap kualitas produk, kualitas layanan dan perbaikan terus – menerus. Perusahaan juga memberikan dukungan teknis kepada pelanggan, memastikan kepuasan pelanggan dalam hal kualitas, harga, menjaga kelestarian lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja sehingga membuat sabuk transmisi listrik Bando yang paling nama tepercaya di Indonesia (www.bandoindonesia.com, 2011).

Pada umumnya sebuah perusahaan tersebut melakukan sistem kerja sama dengan perusahaan tetangga atau lainnya untuk berbisnis suatu produk dengan mencatat apa saja kebutuhan dari perusahaan tetangga dalam bentuk sebuah laporan kunjungan di setiap perusahaan tetangga. Laporan bagi perusahaan

merupakan bukti adanya kerja sama dalam berbisnis suatu produk dan bukti pencatatan yang telah dikunjunginya di perusahaan lainnya.

Akan tetapi pada perusahaan PT. Bando Indonesia sedikit mengalami permasalahan pada sistem pelaporan *marketing after sales* di bagian departemen *marketing* dengan menyampaikan pencatatan laporan dan kunjungannya dari perusahaan lainnya. Untuk sistem pelaporan *marketing after sales* tersebut disebabkan kurangnya tepat waktu atau realtime karena data laporan tersebut tidak akurat, banyaknya data pencatatan yang sebagian hilang maupun sobek atau basah, tidak ada *history data* yang tersimpan di dalam *database* tersebut, tidak ada bukti data penyimpanan selama ia berkunjung di suatu perusahaan tersebut, tidak bisa melakukan analisa data, dan dalam mencatat laporan masih menggunakan di kertas atau di buku, lewat chat atau sms di *handphone*. Permasalahan diatas masih menggunakan sistem manual.

Maka kedepannya untuk meningkatkan dalam pengelolaan hubungan dengan pelanggan atau sistem CRM (*customer relationship management*) dan meningkatkan mutu bisnis suatu produk yang terkemuka maupun terkenal di seluruh dunia untuk perusahaan dengan menggunakan sistem secara *online* pada sistem pelaporan *marketing after sales* di bagian departemen *marketing* di PT. Bando Indonesia. Berdasarkan berbagai uraian diatas maka penulis menyusun Tugas Akhir ini dengan judul **“Perancangan Aplikasi Pelaporan After Sales Di Departemen Marketing Berbasis Web Pada PT. Bando Indonesia”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana caranya sistem pelaporan *marketing after sales* mengelola laporan dengan menggunakan sistem *online* ?
2. Bagaimana caranya sistem pelaporan *marketing after sales* mengelola laporan dengan tepat waktu ?
3. Bagaimana caranya *marketing after sales* mengelola laporan dengan menyimpan data maupun *history data* ke dalam *database* ?
4. Bagaimana caranya *marketing after sales* bisa melakukan analisa data ?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka adapun tujuan yang dapat dicapai penulis sebagai berikut :

1. Membuat rancangan aplikasi berbasis *web* pada sistem pelaporan *marketing after sales* untuk mengurangi biaya operasional dengan memudahkan penginputan dan penyimpanan data laporan untuk mengelola laporan dengan tepat waktu, lengkap, jelas dan akurat.
2. Membuat *database* untuk menyediakan tempat *history data* pada sistem pelaporan *marketing after sales*.
3. Meningkatkan sistem pengelolaan hubungan dengan *customer*.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Dapat mempertimbangkan dalam perubahan sistem manual ke dalam sistem *online* termasuk sistem pelaporan *marketing after sales* di bagian departemen *marketing* di PT. Bando Indonesia, supaya dapat meningkatkan mutu bisnis suatu produk yang terkemuka maupun terkenal diseluruh dunia.

2. Bagi Penulis

- a) Dapat memenuhi salah satu syarat dalam menempuh sidang tugas akhir guna memperoleh gelar (S1) pada program studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer di Universitas Esa Unggul.
- b) Dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai sistem pelaporan dalam pengelolaan yang *realtime* dan *details*, dan banyaknya data yang tersimpan dalam satu *database*.
- c) Dapat melengkapi dan menerapkan pengetahuan teoritis yang diperoleh selama masa perkuliahan dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan untuk penelitian tersebut.

3. Bagi Pembaca

Dapat memberikan ilmu dan pengetahuan secara meluas tentang teknik informatika yang berguna dimasa yang akan datang.

1.5 Lingkup Tugas Akhir

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini, penulis hanya memfokuskan pada perancangan aplikasi pelaporan *marketing after sales* untuk departemen marketing berbasis *web* pada PT. Bando Indonesia – Tangerang.
2. Dalam penelitian ini, penulis hanya menggunakan pemrograman PHP dan *Database MySQL* dalam pembuatan aplikasi berbasis *web*.
3. Dalam penelitian ini, penulis hanya mendapatkan data dari perusahaan industri PT. Bando Indonesia – Tangerang.

1.6 Kerangka Berpikir

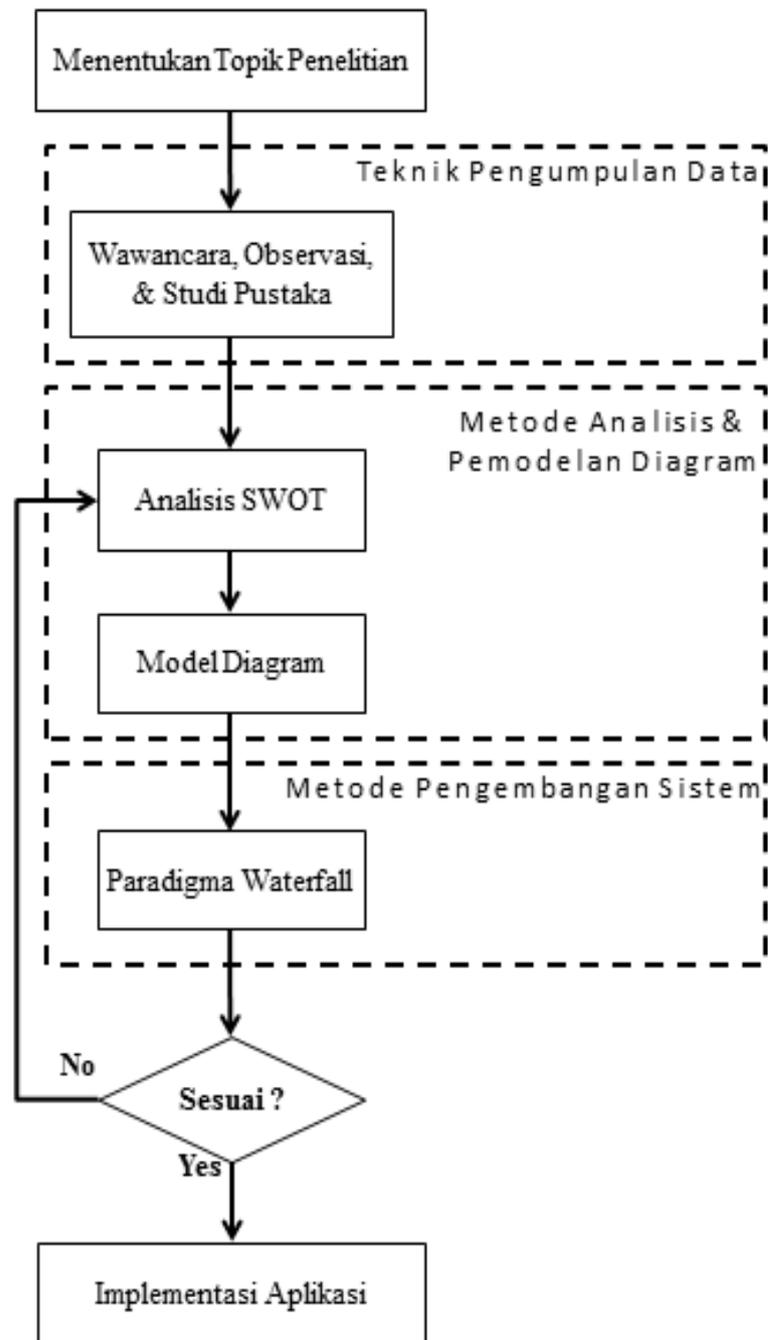
Sistem pelaporan *after sales* atau *marketing after sales* dari segi sistem kerjanya seperti mengelola data laporan *customer*, di dalam laporan tersebut berupa keluhan dan kepuasan *customer* dengan menggunakan produk tersebut yang sudah ditawarkan oleh *marketing after sales* serta dipesannya oleh *customer*.

Kondisi saat ini pada sistem pelaporan *marketing after sales* mengalami kendala atau permasalahan yang cukup rumit dalam pengelolaan data laporan *customer* dengan tidak jelas, lengkap, tepat waktu. Dari segi pencatatan laporan *customer* yang masih menggunakan sistem manual seperti penulisan dari kertas atau buku dan chat atau sms, penyimpanan data dalam *Ms.Excel*, dan tidak bisa melakukan analisa data disebabkan laporan yang sudah hilang, basah, sobek.

Maka tindakan yang akan dilakukan yaitu peningkatan suatu sistem manual ke dalam sistem *online* dengan membuat rancangan aplikasi berbasis *web* pada sistem pelaporan *marketing after sales*, dengan awalnya menggunakan metode paradigma *waterfall* disertai metode analisis SWOT dan diagram UML sebagai rancangannya disertai diagram *fishbone* untuk sebab-akibatnya.

Berdasarkan uraian kondisi dan tindakan diatas, penulis mengharapkan dalam hasil akhirnya yaitu sudah menggunakan sistem *online* berupa aplikasi berbasis *web* pada sistem pelaporan *marketing after sales* dalam pengelolaan data laporan *customer* tersebut, sehingga kedepannya bisa dikembangkan ke dalam sistem CRM (*customer relationship management*).

Berikut uraian kerangka berpikir diatas, terdapat gambaran aliran kerangka berpikir yang akan ditunjukkan pada gambar 1-1 :



Gambar 1-1 Aliran Kerangka Berpikir

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah yang akan dibahas. Kegunaan lain dari sistematika pada penulisan ini adalah sebagai kerangka dasar pada penulisan sehingga memberi kemudahan dalam menyusun. Adapun susunannya adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan menguraikan tentang latar belakang, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat tugas akhir, lingkup tugas akhir, kerangka berpikir, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka menguraikan pengertian perancangan, aplikasi, pelaporan *after sales, marketing, web*, pemodelan, analisis swot, dan paradigma *waterfall*.

BAB 3 METODE

Pada bab metode menguraikan tentang rencana penelitian, obyek penelitian, dan teknik pengumpulan data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil dan pembahasan menguraikan berupa data hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian, analisis data, metode Pengembangan Sistem / Software, dan perbandingan dengan penelitian lain.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab kesimpulan dan saran menguraikan penjelasan kesimpulan dari penelitian dan saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut lagi.