

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia industri, banyak tantangan-tantangan yang dihadapi oleh setiap perusahaan. teknologi dan pengetahuan yang digunakan di dalamnya semakin berkembang seiring dengan berjalannya waktu. Kemudian para pelaku industri pun mulai sadar bahwa untuk menyediakan pelayanan terhadap pelanggan merupakan suatu poin yang paling penting untuk dimaksimalkan dalam menghadapi persaingan bisnis disamping tingginya tuntutan dari pelanggan akan pelayanan yang baik. Konsep yang bernama *Customer Relationship Management* muncul sebagai jawaban atas masalah tersebut.

Metode CRM ini dipilih mengingat proses bisnis perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan berorientasi kepada pelanggan. Melalui CRM ini diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Disamping itu di dalam CRM memunculkan kesadaran bahwa melayani pelanggan yang sudah ada merupakan sumber pendapatan yang berkelanjutan bagi perusahaan

Setiap industri memiliki metode pelayanan terhadap pelanggan yang berbeda, termasuk perusahaan ritel bernama Super Shop and Drive. Selain perbedaan proses bisnis yang sifatnya unik antar perusahaan. Sesuai dengan misi perusahaan yaitu mengembangkan dan memelihara hubungan dan jaringan kerja yang saling menguntungkan khususnya dengan pelanggan maka aplikasi dari metode ini merupakan hal yang menarik untuk dibahas dalam skripsi ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Super Shop and Drive merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang ritel sparepart yang di-supply oleh PT. Astra Otopart. Sebuah terobosan baru dari PT. Astra Otoparts Tbk melayani kebutuhan pelanggan atas produk-produk dan pelayanan yang disediakan.

Disamping untuk memenuhi kebutuhan setiap pelanggannya, Super Shop and Drive juga menginginkan suatu nilai yang membuat mereka memiliki kelebihan disamping para pesaingnya. Nilai tersebut diwujudkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan itu sendiri. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan profit perusahaan melalui peningkatan jumlah pelanggan. Selain untuk mengatasi masalah persaingan bisnis perlu adanya suatu strategi yang menjawab tuntutan pelanggan akan pelayanan terbaik yang diinginkan.

Oleh sebab itu perlu dilakukan analisa perbaikan kualitas layanan kepada pelanggan untuk menemukan aspek-aspek yang menjadi fokus peningkatan pelayanan tersebut dan kemudian dilakukan perancangan aplikasi CRM yang menjadi solusinya.

Keberhasilan perusahaan tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk saja. Tetapi juga faktor kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan maksimalnya kepada pelanggannya..

Berdasarkan pengamatan awal dan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan masalah yang ada, sebagai berikut :

1. Bagaimana loyalitas pelanggan dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan

2. Apa saja variabel-variabel yang menjadi fokus dalam melakukan perbaikan kualitas layanan.
3. Bagaimana inisiatif strategi perusahaan yang harus diterapkan agar sesuai dengan visi dan tujuan perusahaan.
4. Bagaimana pendekatan *Customer Relationship Management* dapat digunakan sebagai sistem informasi, komunikasi dan pembelajaran bagi perusahaan.

1.3 Ruang Lingkup

Penelitian di *Super Shop and Drive* dilakukan dengan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Secara spesifik akan dibahas mengenai hubungan antara pelanggan dengan *SuperShop and Drive* (CRM) yaitu mengenai kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, dimana data diperoleh dari kuesioner yang dibagikan langsung kepada pelanggan.
2. Identifikasi strategi perusahaan dalam peningkatan pelayanan terbatas pada faktor internal dan eksternal perusahaan, serta rantai nilai perusahaan.
3. Data perusahaan berhubungan dengan produk, pelanggan, dan informasi perusahaan secara umum.
4. Pembuatan aplikasi E-CRM berbasis *web* didasarkan pada analisis dan perancangan system.

Pembatasan ini dilakukan agar pembahasan berikutnya lebih jelas dan tidak terlalu meluas.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan

1. Mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas dari pelanggan terhadap perusahaan sehingga perusahaan dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan sekarang serta untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang menentukan dalam perbaikan kualitas layanan.
2. Mengajukan usulan perbaikan mengenai tindakan yang harus diambil untuk melakukan perbaikan kualitas untuk tingkat kepuasan yang rendah.
3. Membantu perusahaan merumuskan perencanaan strategis
4. Merancang model aplikasi pengelolaan informasi yang dibutuhkan pelanggan pada *Super Shop and Drive* sebagai solusi perbaikan kualitas layanan.

Manfaat

1. Bagi *Super Shop and Drive*
 - Perusahaan dapat mengetahui strategi apa yang harus dilakukan untuk menang dalam kompetisi dalam mendapatkan pelanggan baru.
 - Perusahaan dapat mengimplementasikan aplikasi yang dihasilkan dari penelitian untuk menjalin hubungan dengan pelanggan.
2. Bagi *Binus University*

Dapat berguna sebagai kajian studi bagi para mahasiswa yang hendak menulis skripsi mengenai CRM serta dapat menambah daftar pustaka khususnya jurusan Teknik Industri dan Sistem Informasi.
3. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman sehingga dapat menerapkan ilmu tersebut ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

1.5 Gambaran Umum Perusahaan

Objek yang dipilih dalam penelitian ini adalah *Super Shop and Drive*.

Berikut adalah gambaran perusahaan *Super Shop and Drive*:

1.5.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Bengkel yang awalnya berdiri atas franchise PT Astra Otoparts Tbk dengan Bpk H Bacril Buyung tanggal 21 Oktober 2004 bernama *Shop and Drive* Cirende. (Dahulu hanya menjual sebatas Aki, Oli, Shockbreaker & Accessories saja) Tetapi seiring dengan perkembangan bengkel dan industri Otomotif yang sangat pesat. Maka pada tanggal 20 Desember 2006 bengkel *Shop and Drive* Cirende mengganti logo dengan nama *Super Shop and Drive* Cirende dengan nomor izin 98.2.0149. Nomor : 56/SR/III/2006. Dibawah kepemimpinan Taufik Akbar selaku pengelola bengkel melakukan renovasi besar-besaran dengan tujuan untuk meningkatkan profesionalitas dan kepuasan pelanggan.

1.5.2 Visi, Misi, Moto, dan Nilai Dasar Perusahaan

Pada tahun 2005 Super Shop and Drive menetapkan moto, visi, misi dan nilai-nilai dasar perusahaan adalah sebagai berikut:

Moto dari Super Shop and Drive adalah:

“The Trusted Parts Shop”

Visi dari Super Shop and Drive adalah:

Mengembangkan dan memelihara hubungan dalam jaringan kerja saling menguntungkan antara pelanggan dengan perusahaan.

Misi dari Super Shop and Drive adalah sebagai berikut:

- Mengembangkan usaha sehingga membentuk jaringan usaha yang luas
- Menjadikan usaha sebagai bengkel yang banyak dicari setiap orang karena mengedepankan kualitas dan pelayanan yang profesional

Nilai-nilai dasar ini sekaligus merupakan **pilar utama** dan **karakter dasar** Super Shop and Drive sehingga harus tercermin secara nyata dalam segala hal yang berhubungan dengan bisnis yang dijalankan, yaitu:

1. kebijakan/tindakan bisnis yang diambil
2. standar dari prosedur kerja operasional yang berlaku
3. perilaku setiap karyawan maupun pemilik
4. penampilan fisik karyawan, produk, maupun toko dan area servis (*termasuk tools dan equipment*)
5. kualitas produk dan jasa/service

Adapun nilai-nilai dasar atau pilar-pilar utama tersebut adalah:

- **Trusworthy**, Produk dan service yang diberikan adalah produk yang terpercaya dan terjamin, baik dari segi kualitas maupun nilainya (*price of value*)
- **Personalized**, Pelayanan yang sangat memperhatikan kedekatan dengan pelanggan secara personal
- **Uniformity of Service**, Keseragaman atas kebijakan, system, pelayanan, serta jasa/service dan produk yang diberikan kepada pelanggan
- **Quick and Reliable**, Pelayanan yang cepat sekaligus handal (teruji) adalah dua hal yang tidak terpisahkan demi kepuasan pelanggan

- *Green Company*, Perusahaan yang ramah terhadap lingkungan adalah kesadaran yang harus terwujud secara nyata.

1.5.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan

Adapun produk dan jasa yang ditawarkan oleh Super Shop and Drive antara lain:

1. Aki

Super Shop and Drive Cirendeude menyediakan *battery* yang lengkap untuk berbagai type MOBIL dan MOTOR. Produk yang dijual didukung dengan garansi penuh oleh pabrikan *battery* besar seperti GS, INCOE, VARTA & ROCKET. Dll

Super Shop & Drive Cirendeude juga selalu menerapkan pemeriksaan sistem pengisian dan *Free Battery Maintenance* untuk setiap transaksi *battery*.

2. Oli

Super Shop and Drive Cirendeude memberikan jaminan keaslian seluruh produk oli yang dijual, baik oli mesin, oli gardan maupun oli transmisi. Berbagai varian oli lokal sampai dengan oli import bisa didapat di *Shop and Drive* Cirendeude, seperti MESRAN, TOP 1, PENZOIL, SHELL, CASTROL, REPSOL, CONOCO, PETRONAS, BARDAHL, dll.

3. Shock Absorber

Untuk meningkatkan kestabilan dan kenyamanan dalam berkendara, *Super Shop and Drive* Cirendeude juga menyediakan *high performance Shock Absorber*. Tersedia Kayaba Jepang untuk kendaraan niaga seperti Toyota Kijang, Isuzu Panther, Suzuki Vitara, Daihatsu Espass, dan juga

jenis sedan.

4. Ban dan *Velg*

Super Shop and Drive Cirendeudeu menyediakan berbagai merk ban seperti Achilles, Bridgestone, Dunlop, Gajah Tunggal, Good Year, Toyo, Michelin, Yokohama, dll. Pemberian secara gratis *balancing* setiap pembelian minimal 2pc ban mobil mendapatkan biaya gratis untuk *spooring* 3D dan *balancing* setiap pembelian 1set *velg* dan ban mobil jenis apa saja.

5. Rem

Kegunaan rem sangat penting dalam sebuah kendaraan, *Super Shop and Drive* Cirendeudeu menyediakan perangkat pengereman antara lain dengan merek TDW, ASPIRA, TGP(*Toyota Genuine Parts*), HGP(*Honda Genuine Parts*), SGP(*Suzuki Genuine Parts*), dll.

6. *Accessories*

Super Shop and Drive Cirendeudeu juga menyediakan beberapa *accessories* seperti *Car Air Freshener* (*Ambipur, Stella*), *Chemical, Wax, Air aki, Wiper, Brake Fluide, Busi*, dll.

7. *Spooring* 3D dan *Balancing*

Super Shop and Drive Cirendeudeu juga menyediakan jasa *spooring* & *balancing*, adapun mesin yang kami pakai mempunyai teknologi tercanggih yaitu 3Dimensi yang mempunyai keunggulan dalam segi keakuratan dan ketepatan.

Super Shop and Drive juga memberikan garansi selama tujuh hari

setelah perbaikan dilakukan dan apabila masih ada kekurangan dapat kami perbaiki dengan cuma-cuma selama masih dalam waktu garansi.

8. Reparation

Super Shop and Drive Cirendeudeu juga bisa mengerjakan reparasi seputar mesin, persneling dan kaki - kaki. Khusus untuk mengerjakan reparasi ini kami menggunakan mekanik senior dan berpengalaman dibidangnya.

9. Salon Mobil

Agar mobil anda terlihat seperti baru, salon mobil sangat diperlukan untuk mengembalikan cat mobil anda yang sudah kusam / untuk menghilangkan jamur pada kaca mobil anda. kami menggunakan bahan obat - obatan yang sangat berkualitas dan tidak merusak cat mobil anda sehingga hasilnya maksimal.

10. Service Plus

Super Shop and Drive memberikan *service* cuma-cuma untuk setiap pengecekan sparepart.

11. Car Wash

Super Shop and Drive Cirendeudeu menyediakan jasa cuci mobil dengan menggunakan *snow wash*. Adapun kelebihan dari *snow wash* itu yakni busa-busa salju yang dikeluarkan sudah mengandung KIT sehingga hasilnya lebih mengkilap.

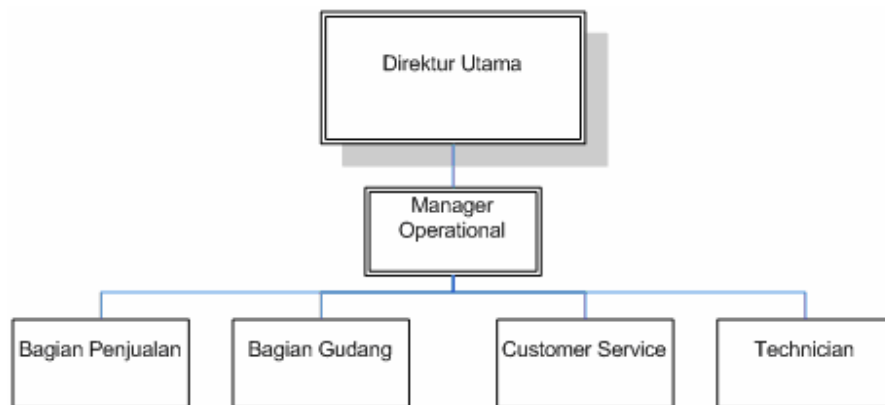
1.5.4 Lokasi Perusahaan

Lokasi perusahaan tepatnya berada di Jl Cirendeudeu raya no 5 Rt 03/01 pondok cabe Ciputat Tangerang.

Bengkel beroperasi selama 10 jam, dari jam 08.00 sampai jam 18.00, dalam sehari. Dan tujuh hari seminggu yang dalam pelaksanaannya didukung oleh sistem manajemen terpadu.

1.5.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut adalah struktur organisasi *Super Shop and Drive*:



Sumber : Dokumentasi Bagian Penjualan *Super Shop and Drive* (2008)
Gambar 1.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Tugas dan wewenang masing-masing bagian pada *Super Shop and Drive* adalah:

1. Direktur Utama

Tugas

- Menentukan kebijakan dan strategi perusahaan
- Melakukan koordinasi dengan pihak *franchisor*

Wewenang:

- Menentukan harga jual produk
- Menentukan peraturan yang berlaku di perusahaan

2. Manager Operational :

Tugas:

- Mengawasi proses pelayanan yang dilakukan sesuai SOP
- Mengawasi bagian lain dalam perusahaan
- Melakukan pemesanan stok barang kepada *franchisor*

Wewenang :

- Melakukan perekrutan pegawai

3. Bagian Penjualan

Tugas :

- Menerima pesanan pelanggan
- Menerima pembayaran
- Melakukan promosi
- Membuat laporan penjualan

Wewenang

- Membatalkan pesanan jika stok habis
- Menentukan media promosi yang digunakan

4. Bagian Gudang

Tugas :

- Melakukan pengemasan produk
- Pengecekan kecacatan atau kerusakan produk
- Melakukan pemesanan jika stok habis

Wewenang:

- Meminta barang pada saat stok habis
- Menentukan tanggal penerimaan barang

5. *Customer Service*

Tugas :

- Menangani keluhan pelanggan
- Memberikan informasi produk dan jasa kepada pelanggan

Wewenang:

- Menentukan alternative penyelesaian masalah pelanggan

6. *Technician*

Tugas :

- Melakukan servis kendaraan

Wewenang:

- Menentukan penggantian sparepart kendaraan jika memang diharuskan