

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perkembangan teknologi sedang berkembang dengan pesat terutama pada perusahaan-perusahaan besar. Teknologi merupakan hal yang penting, karena dapat mempersingkat proses-proses yang biasa dilakukan oleh manusia. Selain itu perkembangan kebutuhan dalam penanganan *customer* juga meningkat, perlu peningkatan pelayanan dalam menangani setiap *customer* dengan membangun hubungan dengan *customer*.

Penerapan aplikasi Sistem Informasi Manajemen pada Bengkel Panca Jaya dengan menggunakan *Customer Relationship Management* didasarkan atas pertimbangan cara kerja yang masih manual dan kebutuhan dalam perkembangan bengkel. Dalam hal ini, aplikasi Sistem Informasi Manajemen pada bengkel Panca Jaya dengan menggunakan *Customer Relationship Management* ditujukan untuk mengkomputerisasi kegiatan yang ada pada Bengkel Panca Jaya serta memenuhi kebutuhan tiap *customer*.

Penerapan aplikasi Sistem Informasi Manajemen pada bengkel Panca Jaya dengan menggunakan *Customer Relationship Management*, dapat menerapkan budaya *customer-centric* dan *customer-related data* di Bengkel Panca Jaya serta membantu perkembangan bengkel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diungkapkan di atas, penulis merumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengkomputerisasi kegiatan pengelolaan stok barang, absensi, penggajian mekanik, penjualan barang pada Bengkel Panca Jaya ?

2. Bagaimana cara menerapkan *Customer Relationship Management* pada Bengkel Panca Jaya ?
3. Bagaimana cara membuat laporan keuangan pada Bengkel Panca Jaya?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diungkapkan di atas, penulis menetapkan tujuan pembahasan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui cara mengkomputerisasi kegiatan pengelolaan stok barang, absensi, penggajian mekanik, penjualan barang pada Bengkel Panca Jaya
2. Untuk mengetahui cara menerapkan *Customer Relationship Management* pada Bengkel Panca Jaya
3. Untuk mengetahui cara membuat laporan keuangan pada Bengkel Panca Jaya

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Berikut ini dijabarkan ruang lingkup *software* dan ruang lingkup *hardware* untuk aplikasi yang dibuat.

1.4.1 Ruang Lingkup Software

- Sistem operasi Microsoft Windows XP Professional SP 2
- Sistem Basis Data: *SQL Server* 2005
- Bahasa Scripting: C# Programming Language
- Editor Pemrograman: Visual Studio .NET

1.4.2 Ruang Lingkup Hardware

- Processor Intel Pentium 4 2,6 GHz
- Memory 1GB DDR
- Hard disk 40 GB

- VGA 64 MB
- Keyboard + MoUse
- Monitor CRT 17”

1.4.3 Batasan Aplikasi

Berikut ini ditetapkan batasan-batasan dari aplikasi Sistem Informasi Manajemen dengan menggunakan *customer relationship management* :

- a. *User* terdiri dari *administrator* dan *owner*.
- b. Tidak menangani pembelian.
- c. Fitur yang terdapat pada aplikasi :
 - Pengelolaan stok barang.
 - Penjualan barang.
 - Penggajian mekanik.
 - Absensi karyawan.
 - Jasa servis motor.
 - Fitur *know your Customer* & menggunakan *CRM*.
 - Penerapan akuntansi jurnal umum untuk laporan keuangan

1.5 Sumber Data

Data-data yang digunakan dalam penyusunan makalah ini adalah

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui proses wawancara langsung dan survey lapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui studi literatur, internet, dan sumber-sumber lainnya untuk mendukung kekuatan dan kebenaran data primer.

1.6 Sistematika Penyajian

Adapun sistematika penyajian dari laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, serta sistematika penyajian.

BAB II KAJIAN TEORI membahas mengenai teori-teori yang digunakan dalam tugas akhir penulis.

BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM membahas mengenai proses bisnis, rancangan ERD, UML, dan rancangan UID.

BAB IV HASIL PENELITIAN membahas mengenai fungsi dan cara penggunaan aplikasi yang telah dibuat.

BAB V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN yang berisi hasil pengujian aplikasi.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN yang berisi kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil evaluasi.