UPAYA PENINGKATAN KUANTITAS SERVIS MOBIL PADA DILER DI PT. SEJAHTERA BUANA TRADA MENGGUNAKAN ELECTRONIC-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM)

Muflih Rabbani¹⁾, Wendi Usino²⁾

Program studi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260 E-mail: muflihrabbani@gmail.com, wendi.usino@budiluhur.ac.id)

Abstrak

PT. Sejahtera Buana Trada merupakan perusahaan yang bergerak di bidang otomotif yang memberikan pelayanan berupa penjualan mobil, jasa servis dan pergantian suku cadang mobil Suzuki. Perusahaan mengalami penurunan kuantitas pelayanan kendaraan pelanggan yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti pelanggan merasa tidak diperhatikan secara personal yang disebabkan oleh penyebaran informasi promo tidak merata atau maksimal dan tidak adanya pengingat servis secara berkala, tidak adanya kejelasan durasi waktu selesai yang menyebabkan pelanggan tidak puas, pelanggan juga tidak dapat memberikan penilaian ke teknisi terhadap hasil servis yang dapat digunakan perusahaan sebagai pengukuran kinerja teknisi dan tidak adanya informasi perkembangan pengajuan komplain kepada pelanggan. Berdasarkan masalah tersebut, maka perlu adanya pembuatan rancangan sistem berbasis web dengan konsep Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah tersebut serta memaksimalkan hubungan pelanggan dengan perusahaan. Hasil penelitian ini berupa analisa dan perancangan berbasis website, use case diagram, sequence diagram dan prototype yang mendukung rancangan interface antara sistem dengan pengguna. Dengan analisa dan perancangan sistem informasi ini, diharapkan PT. Sejahtera Buana Trada dapat menarik pelanggan baru dan meningkatkan loyalitas pelanggan yang telah ada sehingga dapat meningkatkan kuantitas pelayanan servis kendaraan (mobil).

Kata kunci: electronic customer relationship management, e-CRM, suku cadang, servis

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat membawa dampak dalam berbagai aspek kehidupan, terutama dalam persaingan bisnis. Perusahaan seakan dituntut untuk terus mengembangkan teknologi informasi di perusahaannya supaya memiliki nilai dan daya saing agar lebih unggul dari pesaingnya.

Dengan berkembangnya suatu perusahaan dan bertambah luasnya wilayah usaha, maka konsumen dari perusahaan pun bertambah banyak. Untuk menjaga hubungan baik dari setiap pelanggannya, maka perusahaan menggunakan strategi Electronic Customer Relationship Management (E-CRM). E-CRM adalah salah satu teknik bagi perusahaan yang dilakukan secara *online* untuk mempererat hubungan antara perusahaan dengan para konsumennya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan mendapatkan loyalitas dari para konsumennya (Warrington, et al., 2007)[1]. Hubungan yang baik dengan pelanggan merupakan kunci keberhasilan sebuah perusahaan dalam mempertahankan pelanggan.

PT. Sejahtera Buana Trada merupakan anak perusahaan di bidang penjualan mobil yang di dalamnya mencakup perbaikan, pemeliharaan (maintenance) atau perawatan (service), penjualan suku cadang (spareparts) dari PT. Suzuki Indomobil Sales. Perusahaan ini menangani berbagai permintaan pelanggan dengan berbagai kebutuhan yang berbeda

sesuai dengan permasalahan kendaraan yang dikeluhkan pelanggan.

Persaingan bisnis dewasa ini tidak hanya bertumpu pada kualitas produk, melainkan lebih pada kualitas layanan, yang lebih mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Namun, tidak berarti produk atau jasa yang ditawarkan tidak bermutu. Di dalam memberikan kualitas layanan yang baik, perusahaan dituntut untuk membangun suatu hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan, sehingga perusahaan mengetahui banyak hal mengenai pelanggannya.

Dengan penerapan konsep *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM), diharapkan akan terjalin relasi yang lebih kuat di antara perusahaan dan pelanggan serta loyalitas pelanggan dapat terbangun. Pelanggan yang setia merupakan cermin dari kepuasan pelanggan dan berdampak kepada kesetiaan pelanggan kepada perusahaan. selain meningkatkan hubungan yang lebih kuat diantara perusahaan dengan pelanggan lama, dengan E-CRM juga akan membantu divisi pemasaran untuk melakukan komunikasi pada calon pelanggan, maka dari itu untuk meningkatkan pendapatan dan memberdayakan hubungan dengan pelanggan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

2. METODE PENELITIAN

Untuk menyelesaikan masalah yang ada pada PT. Sejahtera Buana Trada, diperlukan beberapa tahapan. Tahapan awal pada penelitian ini ialah melakukan pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan pengamatan dan meninjau secara langsung ke PT. Sejahtera Buana Trada. Kemudian, wawancara dengan stakeholder untuk mengetahui permasalahan yang ada pada PT. Sejahtera Buana Trada. Setelah melakukan wawancara dengan stakeholder, untuk mengetahui proses bisnis dari proses pengajuan servis mobil sampai proses penyelesaian servis, tahap selanjutnya yaitu menganalisa permasalahan dan proses bisnis yang telah didapat, menurut Yakub (2012:125) "analisa sistem dapat diartikan sebagai suatu proses untuk memahami sistem yang ada, dengan menganalisa jabatan dan uraian tugas (business users), proses bisnis (business process), ketentuan atau aturan (business rule), masalah dan mencari solusinya (business problem and business solution), dan rencana-rencana perusahaan (business plan)"[3]. Setelah menganalisa, penulis mengumpulkan dan menganalisa semua dokumen yang tekait dalam proses pengadaan bahan baku sampai proses produksi dengan menggambarkan proses bisnis kedalam rich picture sedangkan untuk menggambarkan masalah yang dihadapi penulis mengimplementasikan ke dalam diagram ishikawa, menurut Saeger dan Feys (2015) "diagram ishikawa merupakan sebuah diagram yang digunakan untuk mengidentifikasi penyebab dan efek masalah"[4]. Setelah menganalisa dokumen yang terlibat, penulis melakukan analisa kebutuhan yang diperlukan oleh perusahanaan. Tahap terakhir dalam melakukan penelitian ini ialah proses merancang sistem usulan berdasarkan hasil dari analisa yang didapat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari analisa yang telah didapatkan maka pada penelitian ini menghasilkan sebuah rancangan sistem usulan dengan pendekatan electronic customer relationship management. Menurut Fjermestad & Jr (2015), "Electronic Customer Relationship adalah penggunaan dari teknologi untuk melayani dan mencapai keinginan customer yang menyebabkan adanya nilai tambah perusahaan pada customer" [5].

3.1. Rich Picture Sistem Berjalan

Rich Picture merupakan penggambaran sistem atau situasi proses bisnis dengan menggunakan gambar.



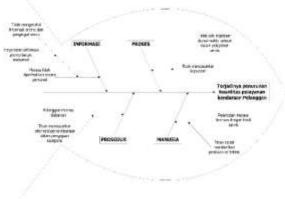
Gambar 1. Rich Picture Sistem Berjalan

Pada gambar 1 dapat dilihat penggambaran proses bisnis pada PT. Sejahtera Buana trada dan berikut merupakan uraian gambar tersebut:

- 1) Pelanggan mengajukan servis kepada Service Advisor.
- 2) Service Advisor menerima pengajuan servis dari pelanggan dan menanyakan buku servis atau
- 3) Pelanggan menyerahkan buku servis atau STNK.
- 4) Service Advisor menyerahkan mobil pelanggan kepada teknisi.
- 5) Teknisi menerima dan memeriksa mobil pelanggan
- 6) Apabila mobil setelah diperiksa terdapat suku cadang yang perlu diganti maka teknisi akan menyampaikan kepada *foreman* yang kemudian keputusan pergantian suku cadang terdapat di pelanggan. Kemungkinannya vaitu:
- a) Jika pelanggan menyetujui pergantian suku cadang, maka foreman akan menyampaikan pergantian suku cadang ke Service Advisor. Service Advisor kemudian menyerahkan suku cadang yang dibutuhkan kepada teknisi.
- b) Jika pelanggan tidak menyetujui pergantian suku cadang, maka foreman menyampaikan ke teknisi untuk melanjutkan proses penyelesaian servis.
- 7) Setelah proses servis telah selesai, maka Service Advisor menginformasikan kepada pelanggan bersangkutan untuk melakukan pembayaran ke kasir.
- 8) Pelanggan melakukan pembayaran ke kasir dan kasir akan menyerahkan buku servis atau STNK dan menyerahkan mobil tersebut.
- 9) Pelanggan dapat mengajukan komplain ke Service Relation Officer terhadap pelayanan maupun hasil servis.

3.2. Ishikawa/Fishbone Diagram

Untuk menganalisa masalah yang ada pada PT. Sejahtera Buana Trada, penulis mempresentasikan dengan fishbone diagram. Analisa masalah yang terjadi pada PT. Sejahtera Buana Trada dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Fishbone Diagram

Uraian:

1) Informasi

Belum maksimalnya penyebaran informasi mengenai promosi yang dilakukan dan tidak adanya pengingat servis sehingga pelanggan tidak diperhatikan secara personal..

2) Proses

Pelayanan servis tidak ada kejelasan durasi waktu selesai sehingga pelanggan tidak mendapatkan kepuasan.

3) Prosedur

Tidak adanya fasilitas informasi perkembangan dalam pengajuan komplain yang berakibat pelanggan merasa diabaikan dalam penanganannya.

4) manusia

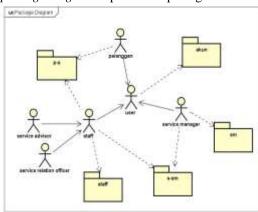
Apabila hasil servis buruk, pelanggan tidak dapat menilai kinerja teknisi yang bermanfaat terhadap perusahaan agar dapat mengukur kinerja teknisi tersebut.

3.3. Use Case Diagram

Use case diagram merupakan deskripsi dari sebuah sistem dari perspektrif pengguna atau *user*. Berdasarkan analisa dan kebutuhan, maka dapat dimodelkan dengan *use case diagram*.

1) Package Diagram

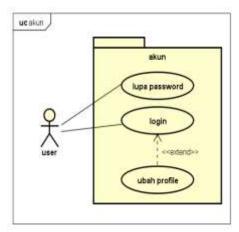
Pada package diagram terdapat beberapa user seperti, Pelanggan, Service Advisor, Service Relation Officer dan Service Manager. Dan ada beberapa package seperti package akun, package sm, package s-sm, package staff, dan package p-s. Penggambaran dari use case package diagram dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Package Diagram

2) Use Case Diagram Package Akun

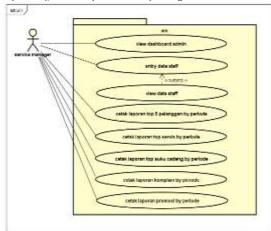
Pada use case diagram package akun, user dapat login, lupa password, dan ubah profile. Penggambaran dari use case diagram package akun dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Use Case Diagram Package Account

3) Use Case Diagram Package sm

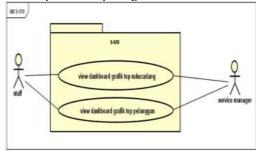
Pada use case diagram package sm, service manager dapat entry data staff dan mencetak laporan. Penggambaran dari use case diagram package sm dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Use Case Diagram Package sm

4) Use Case Diagram Package s-sm

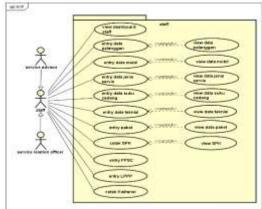
Pada use case diagram package s-sm, staff dan service manager dapat melihat View Dashboard Grafik Top Sukucadang dan View Dashboard Grafik Top Pelanggan. Penggambaran dari use case diagram package s-sm dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6. Use Case Diagram s-sm

5) Use Case Diagram Package staff

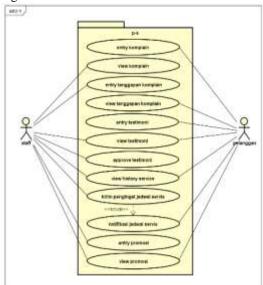
Pada use case diagram package staff, service advisor dan service relation officer memiliki hak akses yang sama. Penggambaran dari use case diagram package staff dapat dilihat pada gambar 7.



Gambar 7. Use Case Diagram Package staff

Use Case Diagram Package p-s

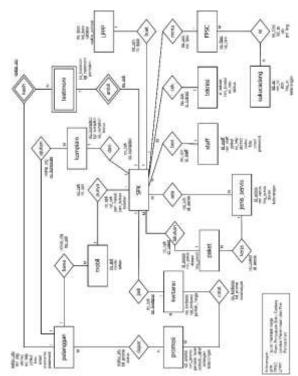
Pada Package Pelanggan-Staff terdiri dari dari Use Case Entry Komplain, View Komplain, Entry Tanggapan Komplain, View Tanggapan Komplain, Entry Testimoni, View Testimoni, Approve Testimoni, View history servis, Entry Promosi, View Promosi dapat dilihat pada gambar 8.



Gambar 8.Use Case Diagram Package p-s

3.4. Entity Relationship Diagram (ERD)

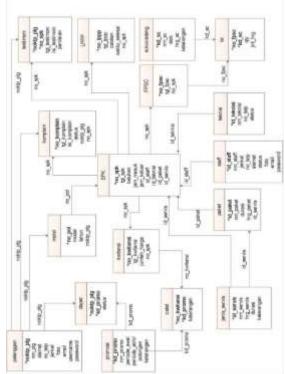
"Entity Relationship Diagram adalah model data untuk menggambarkan hubungan antara suatu entitas dengan entitas lainnya yang mempunyai relasi batasan-batasan" (hubungan) dengan Berdasarkan analisa yang telah dilakukan maka didapat sebuah entity relationship diagram seperti pada gambar 9.



Gambar 9.Entity Relationship Diagram

3.5. Class Diagram

Class diagram merupakan hubungan antar kelas dan penjelasan detail dari tiap-tiap kelas yang ada didalam model dari suatu sistem, memperlihatkan aturan-aturan dan tanggung jawab dari sebuah entitas yang menunjukan perilaku dari sebuah sistem. Penggambaran Class diagram tersebut dapat dilihat pada gambar 10.

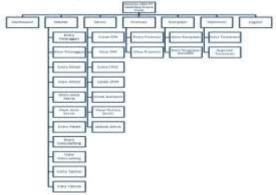


Gambar 10. Class Diagram

3.6. Design UI

1) Struktur menu

Berdasarkan hasil dari analisa yang telah dilakukan, maka didapatkan struktur menu pada *staff* dan dapat dilihat pada gambar 11.



Gambar 11. Struktur Menu

2) Rancangan Tampilan Sistem

Agar sistem dapat dipergunakan oleh *user* maka dirancang sebuah antarmuka sistem, berikut ini adalah hasil dari *printscreen* dari sistem yang telah dibuat.

a. Tampian Page Login.

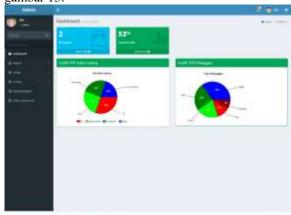
Halaman ini digunakan *user* untuk proses *login* sebelum dapat mengakses berbagai macam menu sesuai dengan hak akses *user*, dengan cara memasukan *username* dan *password*. Gambar 12 menunjukkan tampilan *page login*.



Gambar 12. Rancangan Tampilan Login

b. Tampilan Page Dahsboard Staff

Pada halaman ini merupakan tampilan awal untuk *staff* ketika berhasil *login* dan dapat dilihat pada gambar 13.



Gambar 13. Rancangan Tampilan Dahsboard Staff

c. Tampilan Page Cetak Surat Perintah Kerja (SPK)

Pada halaman ini *staff* dapat mencetak *form entry* SPK yang ingin diberikan ke teknisi untuk melakukan proses servis mobil pelanggan. Tampilan *page* cetak surat perintah kerja (SPK) dapat dilihat pada gambar



Gambar 14.Rancangan Tampilan Cetak SPK

d. Tampilan Page Entry Komplain

Setelah proses servis telah selesai pelanggan dapat mengajukan komplain terhadap hasil servis. Tampilan *page entry* komplain dapat dilihat pada gambar 15.



Gambar 15.Rancangan Tampilan Entry Komplain

e. Tampilan Page Estimasi Servis

Pada halaman ini pelanggan dapat melihat estimasi durasi waktu servis. Tampilan *page* estimasi servis dapat dilihat pada gambar 16.



Gambar 16. Rancangan Estimasi Servis

f. Tampilan Page Entry Tanggapan Komplain

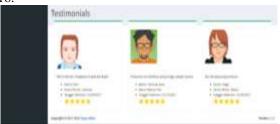
Pada halaman ini *staff* menanggapi komplain dari pelanggan dan mengisi tanggapan. Tampilan *page entry* tanggapan komplain dapat dilihat pada gambar 17.



Gambar 17. Rancangan Tampilan Entry Tanggapan Komplain

g. Tampilan Page Testimoni

Pada halaman ini pelanggan dapat melihat testimoni dari pelanggan lain terhadap teknisi. Tampilan *page* testimoni dapat dilihat pada gambar 18



Gambar 18. Rancangan Tampilan Testimoni

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan pada PT. Sejahtera Buana Trada, maka dapat diambil beberapa kesimpulan:

- Pada PT. Sejahtera Buana Trada terdapat 4
 kategori yang dapat menyebabkan penurunan
 kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan
 yaitu, kategori proses, prosedur, informasi dan
 manusia.
- 2. Pada kategori proses, penyebab menurunnya kuantitas pelayanan kendaraan pelanggan adalah tidak adanya durasi waktu yang jelas dalam pelayanan servis sehingga menyebabkan keterlambatan penyelesaian servis mobil pelanggan maka perlu ditambahkan durasi waktu pada setiap jenis servis dengan adanya durasi waktu servis baik pelanggan maupun mekanik dapat mengetahui berapa lama waktu servis yang dibutuhkan untuk penyelesaian servis.
- Pada kategori prosedur, penyebab menurunnya kuantitas pelayanan kendaraan pelanggan adalah komplain yang diajukan pelanggan tidak mendapatkan kejelasan dan informasi perkembangan dalam pengajuan komplain sehingga menyebabkan pelanggan merasa diabaikan dalam penanganan komplainnya atas masalah itu maka dibuatkan entry komplain yang dapat digunakan pelanggan untuk menyampaikan perihal komplain yang disampaikan kepada perusahaan, serta terdapat

- status komplain sehingga pelanggan dapat melihat perkembangan komplain yang diajukan.
- Pada kategori informasi, penyebab menurunnya kuantitas pelayanan kendaraan pelanggan adalah perusahaan belum maksimal dalam menyebarkan informasi promo sehingga pelanggan tidak mengetahui informasi promosi yang diadakan dan tidak adanya pengingat servis sehingga pelanggan yang pernah melakukan servis di PT. Sejahtera Buana Trada merasa tidak diperhatikan secara personal atas dasar masalah itu maka dibuatkan entry promosi yang dapat menyebarkan promo yang diadakan kepada pelanggan dan pengingat jadwal servis yang digunakan untuk mengingatkan pelanggan yang pernah melakukan servis sehingga pelanggan dapat mengetahui kapan waktu yang tepat untuk melakukan servis kembali.
- Pada kategori manusia, penyebab menurunnya kuantitas pelayanan kendaraan pelanggan adalah tidak adanya fasilitas testimoni yang tertuju langsung terhadap teknisi ketika pelanggan merasa kecewa dengan hasil servis mobil yang diberikan sehingga perusahaan dapat mengukur dan mengevaluasi kinerjanya serta mampu meningkatkan pelayanannya terhadap pelanggan berdasarkan testimoni pelanggan, atas dasar kebutuhan ini maka perlu dibuat fasilitas entry testimoni bagi pelanggan dapat memberikan sehingga pelanggan testimoni atas pelayanan yang telah dirasakan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Warrington, P.T., E., Feinberg, & de Ruyter, K. (2007). Multi-channel retailing and customer satisfaction: Implications for e-CRM. International Journal of E-Business Research.
- [2] Tunggal, Amin Widjaja 2012, Dasar-Dasar Intefrated Supply Chain Management. Jakarta: Harvarindo.
- [3] Yakub 2012, *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- [4] Saeger, A. de, & Feys, B. (2015). The *Ishikawa Diagram: Identify problems and take action* (First Edit).
- [5] Fjermestad, J., & Jr, N. C. R. (2015). *Electronic Customer Relationship Management*. New York: Routledge.