

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebutuhan akan informasi yang mudah, cepat dan akurat sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi atau perusahaan sebab dengan adanya informasi yang diperoleh tersebut perusahaan dapat segera mengambil kebijakan untuk kepentingan dan kemajuan organisasi atau perusahaan. Hal yang sama juga dialami oleh BAM Motor yang menyediakan layanan, perusahaan membutuhkan informasi yang cepat dan akurat untuk meningkatkan dan mempertahankan pelanggan melalui aplikasi manajemen pemasaran, pelayanan dan penjualan.

BAM Motor adalah salah satu toko yang menjual segala sesuatu mengenai peralatan dan perlengkapan, seperti Body motor, Pelek, Ban, Helem dan sparepart Motor lainnya. Pelanggan yang mengunjungi rata-rata 50 orang perhari sehingga data pelanggan tidak sering digunakan untuk kepentingan perusahaan. Selain itu, dalam kegiatan bisnis setiap perusahaan tentunya memiliki masalah yang berhubungan dengan pelanggan baik itu dari segi pelayanan dan penjualan barang.

Terdapat beberapa masalah yang dihadapi yaitu kurangnya informasi tentang jenis dan fungsi dari barang yang di jual. Pada saat pelanggan membeli barang, terkadang tidak puas dengan barang yang dibeli atau tidak sesuai keinginan pelanggan. Pelanggan tidak boleh menukar atau mengembalikan barang yang sudah hilang segel dan kemasannya, sehingga dapat merugikan pelanggan maupun penjual.

Lambatnya proses pengecekan stok dan ketersediaan barang, pencatatan proses pelaporan dan keuntungan setiap penjualan masih menggunakan buku besar.

Dengan adanya permasalahan diatas solusi yang ditawarkan pada sistem yang dibuat ini dapat memberikan informasi kepada pelanggan tentang harga, jenis barang dan stok barang serta informasinya dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Kemudian sistem ini juga berfungsi sebagai media penyimpanan untuk stakeholder serta dapat mengarsipkan laporan penjualan dan dapat mempengaruhi langkah promosi perusahaan kedepan untuk mendapatkan profit. Selanjutnya dengan adanya sistem ini dapat mengoptimalkan proses transaksi pada toko BAM Motor.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan pada Toko BAM Motor yaitu bagaimana cara mengoptimalkan kinerja pelayanan secara cepat dan efisien.

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian yaitu:

1. Sistem yang dibuat menyediakan *fitur* informasi tentang persediaan barang berupa peralatan dan sperpart Motor lainnya.
2. Sistem yang dibuat pada bagian penjualan dan pengadaan barang.
3. Sistem yang dibuat berbasis *web*.

1.4. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempermudah setiap kinerja pelayanan dalam bagian administrasi penjualan dan pengadaan barang.

1.5. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Menyediakan informasi tentang penjualan dan persediaan barang berupa sperpart motor.
2. Dengan adanya aplikasi ini dapat menunjang pelayanan yang lebih berkualitas dan memelihara loyalitas konsumen.
3. Memudahkan pelanggan dalam mendapatkan informasi terbaru mengenai produk maupun layanan.