# BAB I

**PENDAHULUAN**

## Latar Belakang

Perkembangan teknologi telepon seluler di Indonesia sudah menjangkau ke hampir seluruh kalangan, yang dapat dilihat melalui tingginya kepemilikan telepon seluler bahkan bagi masyarakat yang ada di desa sekalipun. Tidak menutup kemungkinan teknologi pada telepon seluler yang ada sekarang dapat mendukung dan mampu menyediakan kemudahan dalam kehidupan sehari-hari seperti penyediaan transportasi, pemesanan tiket bioskop, berbelanja, bahkan hal yang mendasar seperti pemesanan makanan sekalipun.

Kemajuan teknologi telepon seluler sudah banyak dimanfaatkan oleh para pebisnis dalam skala besar. Salah satu yang kini sering digunakan oleh para pebisnis yaitu konsep CRM (*Customer Relationship Management*), diimplementasikan sebagai sarana hubungan antara institusi bisnis dengan para pelanggannya.

Bengkel *Airbrush* Surya Painting merupakan salah satu UKM (Usaha Kecil Menengah) yang bergerak dalam bidang jasa pengecatan komponen kendaraan. Bengkel *Airbrush* Surya Painting ini ingin mendekatkan hubungan dengan para pelanggannya. Pada perusahaan berskala besar, mereka menggunakan CRM untuk mendekatkan perusahaan dengan pelanggan. Namun dalam hal ini, Bengkel *Airbrush* Surya Painting akan menerapkan sebagian dari konsep CRM, karena biaya yang dikeluarkan cukup besar bila penerapannya dilakukan secara keseluruhan. Salah satu penyebabnya yaitu obyek yang diteliti masih baru, sehingga penerapan konsep CRM belum diperlukan secara menyeluruh.

Bentuk umum yang biasa ditawarkan oleh penyedia jasa CRM yaitu sebuah aplikasi *native*. Dalam pembuatannya, aplikasi *native* mengonsumsi terlalu banyak sumberdaya karena terbatas oleh sistem operasi. Dapat dibayangkan bila terjadi masalah pada aplikasi native dengan berbeda sistem operasi, maka sumber daya yang digunakan akan lebih banyak.

Kecenderungan konsumen Bengkel *Airbrush* Surya Painting yang memiliki telepon seluler dengan spesifikasi menengah kebawah (*low-end device*) juga merupakan salah satu kendala bagi aplikasi *native* untuk dikembangkan, karena penggunaan penyimpanan data oleh aplikasi yang cenderung besar membuat konsumen tidak bersedia memasang aplikasi *native.*

## Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti mengidentifikasikan masalah tersebut sebagai berikut:

1. Skala usaha yang berbeda membuat konsep CRM belum cocok bila diterapkan secara menyeluruh pada bengkel.
2. Pengembangan aplikasi *native* pada bengkel terbatas oleh biaya pembuatan dan sistem operasi.
3. Penyimpanan memori aplikasi *native* yang besar kurang disukai konsumen.

## Batasan Masalah

Peneliti membatasi batasan-batasan masalah, sebagai berikut:

1. Konsep CRM yang dibuat hanya untuk mendukung proses transaksi yang sederhana.
2. Aplikasi yang dibuat terbatas hanya untuk pelayanan Bengkel *Airbrush* Surya Painting.
3. Penyimpanan memori aplikasi yang dibuat, relevan terhadap kebutuhan pelanggan.

## Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menyediakan layanan dukungan ke pelanggan pada Bengkel *Airbrush* Surya Painting agar lebih responsif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

## Manfaat Penelitian

Bagi pihak *Pemilik*, manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Mempermudah *Pemilik* untuk menerapkan CRM sesuai dengan skala bisnisnya.
2. Membantu *Pemilik* untuk melakukan pendataan pelanggan secara digital.

Bagi *Pelanggan*, manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan layanan sesuai dengan harapan *Pelanggan.*
2. Meningkatkan kepuasan pelayanan untuk *Pelanggan*.

Bagi *Peneliti*, manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang lebih dalam penggunaan *Progressive Web Applications (PWA).*
2. Mendapatkan pengetahuan dan pengalaman dalam proses bisnis kecil menengah.
3. Menjadi acuan dalam penelitian selanjutnya.