

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dealer Honda Karunia Motor Kabupaten Agam merupakan dealer resmi sepeda motor Honda yang telah beroperasi sejak tahun 2007 di Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, dealer didukung oleh 35 karyawan yang terlibat dalam berbagai aktivitas penjualan dan layanan purna jual serta melayani rata-rata 1.000 hingga 1.150 pengunjung setiap bulan. Salah satu aktivitas yang mendukung pencapaian target penjualan adalah aktivitas lapangan yang dilakukan oleh Marketing, seperti canvassing, flyering, pameran, dan promosi lainnya. Aktivitas tersebut dilakukan pada lokasi dan waktu yang berbeda dengan melibatkan Kepala Cabang (Sales Operation Head), Koordinator Sales (Salesman Coordinator), Admin CRM (CRM Coordinator), dan Marketing (Marketing Executive). Pelaksanaannya membutuhkan perencanaan dan penugasan yang jelas serta dokumentasi dan laporan sebagai informasi mengenai aktivitas yang telah dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dealer Honda Karunia Motor Kabupaten Agam, proses pengelolaan aktivitas lapangan diawali dengan perencanaan oleh Kepala Cabang dan Koordinator Sales. Pada tahap ini ditentukan jenis aktivitas, lokasi, waktu pelaksanaan, dan marketing yang akan ditugaskan. Hasil perencanaan kemudian digunakan oleh Koordinator Sales untuk menyusun jadwal secara tertulis dan menyampaikannya kepada Admin CRM. Admin CRM selanjutnya memasukkan jadwal tersebut ke Google Calendar dan menyampaikan informasi kepada marketing melalui grup WhatsApp. Informasi tersebut menjadi acuan bagi marketing dalam melaksanakan aktivitas lapangan. Apabila terdapat perubahan pada jadwal, seperti perubahan waktu atau lokasi aktivitas, informasi tersebut disesuaikan dan disampaikan kembali kepada pihak yang berkepentingan.

Setelah menerima jadwal dan penugasan, marketing melaksanakan aktivitas di lokasi yang telah ditentukan. Pelaksanaan aktivitas didokumentasikan menggunakan aplikasi GPS Map Camera yang menghasilkan foto dengan informasi lokasi dan waktu. Dalam satu hari, seorang marketing dapat mengunjungi lebih dari satu lokasi dengan sekitar tiga foto pada setiap lokasi. Dokumentasi tersebut kemudian dikirimkan melalui grup WhatsApp kepada Admin CRM sebagai bagian dari pelaporan aktivitas. Admin

CRM memeriksa dokumentasi yang diterima dengan mencocokkannya terhadap jadwal dan penugasan yang telah dibuat. Hasil pemeriksaan selanjutnya direkap menggunakan Microsoft Excel sebagai laporan aktivitas harian dan digunakan kembali dalam penyusunan laporan aktivitas bulanan untuk Kepala Cabang.

Pada proses tersebut, setiap media telah digunakan sesuai dengan fungsi masing-masing, tetapi informasi yang dihasilkan belum terhubung dalam satu alur data. Jadwal tersimpan pada Google Calendar, komunikasi dan dokumentasi disampaikan melalui WhatsApp, sedangkan hasil pemeriksaan dan rekapitulasi disimpan pada Microsoft Excel. Akibatnya, ketika dokumentasi diterima, Admin CRM perlu mengidentifikasi dokumentasi kemudian mencocokkannya dengan jadwal dan marketing yang ditugaskan sebelum informasi tersebut dapat dimasukkan ke dalam rekap laporan. Proses tersebut menyebabkan informasi dari satu aktivitas perlu diperiksa dan diolah kembali ketika digunakan pada tahapan berikutnya.

Proses pemeriksaan dan rekapitulasi tersebut juga memengaruhi waktu tersedianya informasi bagi pihak manajemen. Berdasarkan hasil wawancara, laporan aktivitas bulanan umumnya baru dapat diselesaikan pada tanggal 1 atau 2 bulan berikutnya. Kepala Cabang memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan aktivitas secara menyeluruh setelah proses pemeriksaan dan rekapitulasi selesai dilakukan. Kondisi tersebut membuat informasi aktivitas belum dapat langsung digunakan dalam proses monitoring ketika periode aktivitas masih berlangsung. Purnama et al. (2024) menunjukkan bahwa proses pelaporan harian dan pengelolaan data secara manual dapat meningkatkan risiko kesalahan, memperlambat penyusunan laporan, serta menyulitkan proses penilaian dan monitoring aktivitas di lapangan. Nikmah et al. (2023) juga menunjukkan bahwa pengelolaan monitoring aktivitas marketing yang belum terintegrasi dapat menyebabkan keterlambatan penyediaan informasi dan rendahnya visibilitas manajemen terhadap aktivitas lapangan.

Permasalahan tersebut berkaitan pula dengan karakteristik data yang dikelola. Data aktivitas lapangan tidak hanya berupa jadwal, tetapi mencakup jenis aktivitas, lokasi, waktu, marketing yang ditugaskan, dokumentasi, dan laporan. Data tersebut terus bertambah sesuai dengan aktivitas yang dilaksanakan dan memiliki hubungan antara satu informasi dengan informasi lainnya. Mack et al. (2018) mengidentifikasi masalah skalabilitas sebagai salah satu persoalan dalam penggunaan spreadsheet ketika volume data meningkat. Bendre et al. (2019) menunjukkan bahwa perhitungan pada

spreadsheet dengan data yang besar dan kompleks dapat memengaruhi responsivitas. Kemudian, Rahman et al. (2020) melalui penelitian Benchmarking Spreadsheet Systems menunjukkan bahwa Google Sheets, Microsoft Excel, dan LibreOffice Calc dapat mengalami penurunan performa ketika digunakan untuk mengolah dataset yang lebih besar dan kompleks. Hal tersebut menunjukkan pentingnya mempertimbangkan struktur pengelolaan data ketika data operasional terus bertambah dan memiliki hubungan antar informasi.

Kebutuhan pengelolaan data tersebut juga berkaitan dengan cara laporan aktivitas dikumpulkan. Dalam satu hari, seorang marketing dapat memperoleh lebih dari satu penugasan sehingga laporan yang dibuat perlu dapat dibedakan berdasarkan aktivitas yang dilaksanakan. Salah satu alternatif yang dapat digunakan untuk pengumpulan laporan adalah Google Forms yang dapat digunakan bersama Google Sheets dalam ekosistem Google. Google Forms dapat membantu marketing mengirimkan laporan dan mengumpulkan respons secara terstruktur. Namun, proses pengisian pada Google Forms berorientasi pada pengiriman respons. Setelah respons dikirimkan, marketing tidak secara bebas dapat mengelola kembali laporan apabila terdapat kesalahan. Kemampuan untuk mengubah respons bergantung pada pengaturan yang diberikan oleh pembuat formulir, sedangkan pengelolaan respons berada pada pihak yang memiliki akses untuk mengelolanya. Selain itu, informasi mengenai aktivitas dan penugasan perlu dicantumkan pada setiap pengisian agar laporan dapat diketahui keterkaitannya dengan aktivitas tertentu. Setelah laporan diterima, proses pemeriksaan dan pengaitan laporan dengan jadwal serta penugasan masih memerlukan pengelolaan lebih lanjut. FormAssembly (2020) menyebutkan bahwa Google Forms memiliki keterbatasan dalam mendukung alur kerja yang melibatkan beberapa tahapan dan proses persetujuan.

Penggunaan Google Calendar, Google Forms, dan Google Sheets sebenarnya dapat membantu beberapa bagian dari proses pengelolaan aktivitas lapangan. Namun, setiap layanan digunakan untuk kebutuhan yang berbeda sehingga hubungan antara data jadwal, penugasan, dan laporan perlu diatur agar dapat membentuk alur yang sesuai dengan proses bisnis. Dalam pengelolaan aktivitas lapangan, jadwal tidak berdiri sendiri karena berkaitan dengan marketing yang ditugaskan. Penugasan tersebut menjadi dasar pelaksanaan aktivitas, sedangkan laporan dan dokumentasi merupakan informasi mengenai pelaksanaan dari aktivitas yang telah ditugaskan. Bendre et al.

(2018) menunjukkan pendekatan pengelolaan data yang menggabungkan fleksibilitas penyajian data dengan kemampuan basis data dalam menangani data secara lebih skalabel. Hal tersebut menjadi pertimbangan dalam menentukan bentuk pengelolaan data yang sesuai dengan hubungan informasi pada aktivitas lapangan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengembangkan sistem informasi untuk mendukung proses yang berkaitan dengan aktivitas marketing. Hurrijal & Gupitha (2021) mengembangkan sistem informasi monitoring sales berbasis web yang mendukung pengelolaan data monitoring secara terpusat. Rakhmat et al. (2020) mengembangkan sistem informasi penjadwalan kunjungan sales yang membantu proses penyusunan jadwal dan pengelolaan agenda kunjungan. Sementara itu, Suryasari et al. (2023) mengembangkan sistem informasi pelaporan penjualan berbasis web yang mendukung pencatatan dan penyampaian laporan secara terintegrasi.

Penelitian tersebut memiliki fokus pada proses yang berbeda, yaitu monitoring, penjadwalan kunjungan, dan pelaporan penjualan. Pada Dealer Honda Karunia Motor Kabupaten Agam, proses pengelolaan aktivitas lapangan berlangsung dalam rangkaian yang saling berkaitan mulai dari penyusunan jadwal, penugasan, pelaksanaan, dokumentasi, hingga pelaporan. Informasi dari satu proses digunakan pada proses berikutnya sehingga diperlukan pengelolaan data yang dapat mempertahankan hubungan antar informasi tersebut.

Berdasarkan kebutuhan tersebut, penelitian ini mengembangkan sistem informasi pengelolaan aktivitas lapangan marketing berbasis web pada Dealer Honda Karunia Motor Kabupaten Agam. Sistem yang dibangun mengelola data jadwal, penugasan, pelaksanaan, dokumentasi, dan laporan dalam satu basis data. Jadwal dapat dikaitkan dengan marketing yang ditugaskan, sedangkan laporan dan dokumentasi dapat dikaitkan dengan aktivitas yang dilaksanakan. Data yang tersimpan kemudian dapat digunakan oleh Koordinator Sales dan Kepala Cabang sesuai dengan kewenangan masing-masing untuk memperoleh informasi aktivitas dan laporan.

Sistem dikembangkan berbasis web dengan menerapkan Responsive Web Design (RWD) agar tampilan antarmuka dapat menyesuaikan ukuran layar perangkat, baik desktop, tablet, maupun smartphone (Nusantara, 2021). Penerapan desain responsif disesuaikan dengan karakteristik pengguna sistem. Kepala Cabang, Koordinator Sales, dan Admin CRM dapat mengakses sistem melalui komputer, sedangkan marketing dapat menggunakan sistem melalui smartphone ketika

melaksanakan aktivitas di lapangan. Dengan demikian, setiap pengguna dapat mengakses informasi dan menjalankan fungsi sistem sesuai dengan perangkat yang digunakan. Pengembangan sistem dalam penelitian ini menggunakan metode Waterfall. Metode tersebut dipilih karena kebutuhan sistem telah dapat diidentifikasi melalui observasi dan wawancara terhadap proses pengelolaan aktivitas lapangan yang sedang berjalan. Pengembangan dilakukan secara bertahap mulai dari analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, hingga pengujian dengan dokumentasi pada setiap tahap (Al Azfar & Anggita, 2024).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan aktivitas lapangan Marketing pada Dealer Honda Karunia Motor Kabupaten Agam memerlukan pengelolaan informasi yang dapat menghubungkan proses penjadwalan, penugasan, dan pelaporan. Kondisi saat ini menyebabkan informasi dari setiap tahapan masih perlu dicocokkan dan direkapitulasi kembali sebelum dapat digunakan untuk kebutuhan monitoring, evaluasi, dan penyusunan laporan. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem informasi yang mampu mengintegrasikan informasi aktivitas lapangan dalam satu basis data sehingga pengelolaan dan penyediaan informasi aktivitas dapat dilakukan secara lebih terstruktur. Berdasarkan kebutuhan tersebut, penelitian tugas akhir ini berjudul “Sistem Informasi Pengelolaan Aktivitas Lapangan Marketing Berbasis Web pada Dealer Honda Karunia Motor Kabupaten Agam”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang dan membangun Sistem Informasi Pengelolaan Aktivitas Lapangan Marketing Berbasis Web pada Dealer Honda Karunia Motor Kabupaten Agam yang mampu mendukung pengelolaan aktivitas lapangan secara terintegrasi.

1.3 Batasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup masalah, penulis menetapkan beberapa batasan yaitu:

1. Objek penelitian adalah Dealer Honda Karunia Motor Kabupaten Agam dengan fokus pada pengelolaan aktivitas lapangan marketing.
2. Sistem yang dibangun mencakup pengelolaan aktivitas lapangan marketing, meliputi penjadwalan, penugasan, pelaporan, monitoring, dan penyusunan laporan aktivitas.

Sistem tidak mencakup proses penjualan kendaraan, pengelolaan stok kendaraan, maupun layanan purna jual.

3. Pengembangan sistem menggunakan metode Waterfall yang dilakukan hingga tahap pengujian.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk merancang dan membangun Sistem Informasi Pengelolaan Aktivitas Lapangan Marketing Berbasis Web pada Dealer Honda Karunia Motor Kabupaten Agam yang mampu mendukung pengelolaan aktivitas lapangan secara terintegrasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Dealer Honda Karunia Motor Kabupaten Agam dalam mendukung pengelolaan aktivitas lapangan marketing secara lebih terstruktur dan terintegrasi, mulai dari penyusunan jadwal dan penugasan, hingga pelaporan aktivitas. Sistem yang dikembangkan diharapkan dapat mengurangi proses pencocokan dan rekapitulasi data yang dilakukan secara berulang serta memudahkan penyediaan informasi untuk kebutuhan administrasi, monitoring, dan evaluasi aktivitas lapangan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini memiliki struktur yang akan dijabarkan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian sebagai dasar dalam pembangunan sistem informasi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan objek penelitian, metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem, serta tahapan penelitian yang dilakukan.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi analisis dan perancangan sistem yang meliputi pemodelan proses bisnis menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN), Use Case Diagram,

Activity Diagram, Sequence Diagram, Class Diagram, perancangan basis data, struktur tabel basis data, serta perancangan antarmuka.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini menjelaskan proses implementasi hasil perancangan ke dalam bentuk aplikasi berbasis web, serta pengujian sistem untuk mengetahui kesesuaian fungsi sistem dengan kebutuhan pengguna.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan sistem selanjutnya.

