

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri otomotif adalah salah satu sektor ekonomi yang terus berkembang dan menjadi tulang punggung dalam pertumbuhan ekonomi di berbagai negara. Kehadiran dealer otomotif memiliki peran penting dalam menjangkau konsumen dan menyediakan kendaraan serta layanan terkait. Dalam upaya memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin beragam dan menantang, serta meningkatkan efisiensi operasional, dealer otomotif telah mulai mengadopsi teknologi informasi dalam berbagai aspek bisnis mereka.

Penggunaan teknologi dalam dealer otomotif tidak terbatas pada penjualan kendaraan fisik saja, melainkan juga mencakup manajemen inventaris, layanan pelanggan, pemeliharaan kendaraan, dan banyak lagi. Salah satu platform yang menonjol dalam otomatisasi proses bisnis adalah Pega Platform. Pega Platform adalah sistem yang sangat canggih yang memungkinkan otomatisasi proses, pengelolaan data yang canggih, dan analisis yang mendalam.

Seiring dengan perkembangan teknologi, dealer otomotif yang sukses telah mengakui perlunya mengadopsi sistem seperti Pega untuk

mengoptimalkan operasional mereka dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Implementasi Pega System dalam dealer otomotif tidak hanya menghadirkan manfaat operasional yang jelas, tetapi juga memberikan kesempatan untuk menghadirkan layanan yang lebih personal dan efisien kepada pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan daya saing dealer dalam industri yang sangat kompetitif ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi potensi implementasi Pega System dalam dealer otomotif, menganalisis manfaat yang dapat diperoleh oleh dealer dengan adopsi sistem tersebut, serta mengeksplorasi dampaknya terhadap efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Dalam konteks ini, penelitian ini akan menyelidiki implementasi Pega System dalam aplikasi dealer otomotif dan menjelaskan bagaimana sistem ini dapat menjadi katalisator penting dalam mewujudkan dealer otomotif yang unggul dan inovatif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Penelitian ini akan berfokus pada implementasi platform Pega untuk penjualan kendaraan. Adapun permasalahan utama yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana platform Pega dapat diimplementasikan dalam konteks penjualan kendaraan untuk meningkatkan efisiensi dan pengelolaan data penjualan ?

1.3 Ruang Lingkup

Agar Agar penelitian ini dapat mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan, maka perlu diberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Implementasi pada aplikasi ini menggunakan Pega Systems
2. Pega Systems sebagai objek penelitian akan dijalankan dalam mode *sandbox* atau *development*.
3. Ada tiga user akses dalam system ini yaitu *customer* dan *admin, sales counter*
4. Setelah melakukan pembelian system akan mengirim email pemberitahuan pada customer.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami manfaat yang diperoleh dari implementasi Pega System dalam aplikasi Dealer.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Membantu efisiensi dan efektivitas proses bisnis dealer.
2. Membantu kualitas layanan.

3. Membantu kepuasan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penyusunan penulisan laporan secara lebih terstruktur dan mudah di pahami, pada penelitian ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian dan yang terakhir adalah sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Pada tinjauan pustaka dan dasar teori berisi tentang pengeditan atau defensi yang diambil dari buku atau penelitian lain yang serupa yang telah dilakukan sebelumnya

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian meliputi mekanisme pengumpulan bahan dan data yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian, analisis kebutuhan sistem dan perancangan sistem.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Membahas implementasi sistem yang dirancang pada bab sebelumnya dan pengujian sistem. Menjelaskan proses konfigurasi sistem.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian, sebagai acuan pengembangan aplikasi di kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang daftar sumber dan rujukan materi yang digunakan pada penelitian ini.

LAMPIRAN

Berisi lampiran-lampiran berupa gambar atau data yang tidak dapat dijelaskan secara lengkap pada bab.