BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT. Wahana Wirawan, yang didirikan pada tahun 1981 dan berbasis di Jakarta, Indonesia, adalah dealer resmi kendaraan Nissan yang berkomitmen untuk menyediakan berbagai model mobil baru berkualitas tinggi, mulai dari kendaraan penumpang hingga kendaraan komersial, serta menawarkan layanan purna jual yang meliputi perawatan rutin, perbaikan, dan layanan garansi untuk memastikan kendaraan pelanggan tetap dalam kondisi optimal. Namun, PT. Wahana Wirawan - Surabaya menghadapi tantangan signifikan dalam pengelolaan data pelanggan mereka. Data pelanggan yang meliputi informasi pribadi, riwayat pembelian, dan layanan yang digunakan tersebar di berbagai sumber dan belum terintegrasi dengan baik, menyebabkan kesulitan dalam mengakses informasi secara cepat dan akurat. Situasi ini menghambat pengambilan keputusan yang tepat waktu dan efektif, serta mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien.

Untuk mengatasi permasalahan ini, solusi yang dapat diimplementasikan adalah pembuatan dashboard visualisasi dan analisis data. Dashboard ini akan memungkinkan PT. Wahana Wirawan - Surabaya untuk mengintegrasikan semua data pelanggan dari berbagai sumber ke dalam satu sistem terpusat, memfasilitasi visualisasi data dalam bentuk grafis yang mudah dipahami seperti grafik batang, diagram lingkaran, dan tabel dinamis, serta mendukung analisis data guna mengidentifikasi tren, pola, dan insight yang berguna. Selain itu, dashboard ini memungkinkan pemantauan kinerja penjualan dan layanan purna jual secara real-time, yang membantu manajemen dalam mengambil keputusan lebih cepat dan tepat.

Dengan adanya dashboard visualisasi dan analisis data ini, PT. Wahana Wirawan - Surabaya dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kualitas layanan, dan mengoptimalkan strategi pemasaran mereka. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memahami kebutuhan dan preferensi mereka secara lebih baik, tetapi juga membantu perusahaan dalam

mencapai target bisnis yang lebih tinggi, menguatkan posisinya sebagai dealer KIA yang terdepan di Surabaya.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang kami bahas dalam laporan PKL ini sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mengintegrasikan data pelanggan dari berbagai sumber ke dalam satu sistem terpusat untuk memudahkan visualisasi dan analisis data di PT. Wahana Wirawan - Surabaya?
2. Bagaimana dashboard visualisasi dan analisis data dapat membantu PT. Wahana Wirawan - Surabaya dalam mengidentifikasi tren, pola, dan insight yang berguna untuk pengambilan keputusan bisnis yang lebih cepat dan tepat?
3. Bagaimana penerapan dashboard visualisasi dan analisis data dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kualitas layanan, dan mengoptimalkan strategi pemasaran di PT. Wahana Wirawan - Surabaya?

1.3. Tujuan

Tujuan adanya solusi berupa pembuatan dashboard visualisasi dan analisis data di PT. Wahana Wirawan - Surabaya adalah untuk mengembangkan dan mengimplementasikan dashboard visualisasi dan analisis data yang memungkinkan PT. Wahana Wirawan - Surabaya mengintegrasikan semua data pelanggan dari berbagai sumber ke dalam satu sistem terpusat, memfasilitasi visualisasi data dalam bentuk grafis yang mudah dipahami, serta mendukung analisis data guna mengidentifikasi tren, pola, dan insight yang berguna, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kualitas layanan, mengoptimalkan strategi pemasaran, dan membantu manajemen dalam mengambil keputusan lebih cepat dan tepat.

1.4. Manfaat

Manfaat adanya solusi berupa pembuatan dashboard visualisasi dan analisis data di PT. Wahana Wirawan - Surabaya adalah integrasi data pelanggan yang lebih baik, kemudahan dalam visualisasi dan analisis data untuk mengidentifikasi tren dan pola penting, kemampuan untuk memantau kinerja penjualan dan layanan secara real-time, peningkatan efisiensi operasional, perbaikan kualitas layanan, personalisasi layanan yang lebih tepat sasaran, serta optimasi strategi pemasaran, yang semuanya berujung pada peningkatan kepuasan pelanggan dan pencapaian target bisnis yang lebih efektif.