

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan semakin praktisnya cara hidup masyarakat yang menuntut segala sesuatunya dapat dilakukan dengan cepat dan mudah maka peningkatan kualitas pelayanan di segala jenis usaha seperti dibidang jasa menjadi hal yang mutlak dilakukan. Internet merupakan salah satu solusi terobosan yang banyak diminati oleh perusahaan-perusahaan dalam mengenalkan produk kepada masyarakat. Dengan menggunakan koneksi internet yang terdapat fasilitas bernama website, yaitu suatu fasilitas yang terhubung dengan internet, dan sering dimanfaatkan untuk media informasi (Permata, Tasrif, 2018). Oleh sebab itu, dibutuhkan suatu jasa transportasi angkutan yang cepat, nyaman dan aman. Banyak perusahaan yang berjuang untuk menguasai teknologi informasi agar dapat menguasai pasar dan mengalahkan saingan bisnis mereka. Banyak berbagai perusahaan baik milik pemerintah maupun swasta sudah beralih ke sistem berbasis web, hal ini dapat mempermudah mengelola data secara cepat tanpa harus datang langsung (Riskiono & Reginal, 2018).

Customer Relationship Management (CRM) adalah konsep manajemen dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, hal ini merupakan strategi penempatan pelanggan sebagai pusat proses, aktivitas dan budaya untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan. Pelayanan pada dasarnya memiliki target yang sederhana yakni memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan selaku pengguna layanan (Zulqornain, 2017). Peranan CRM tidak hanya terbatas pada

kepuasan pelanggan, tetapi juga agar pelanggan bisa terus menggunakan jasa yang sudah ditawarkan oleh pihak perusahaan. CRM juga berkaitan dengan pelanggan dalam suatu perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan akses yang lebih cepat dan kualitas dari suatu proses bisnis yang melibatkan beberapa bidang yaitu bidang pemasaran, bidang pemesanan dan pelayanan konsumen.

CV. Vadia Trans (Travel & Ekspedisi) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi. Dimana perusahaan ini, menyediakan penjualan tiket travel dengan tujuan keberangkatan ke daerah seputar Jambi yaitu Muaro Bungo, Muaro Tebo, Rimbo Bujang, dan Bangko serta melayani jasa pengiriman paket barang dan dokumen. Dalam melakukan pemesanan tiket masih menggunakan sistem manual seperti menelfon pihak loket untuk melakukan pemesanan tiket perjalanan dan nantinya akan di jemput oleh supir ke alamat yang telah di pesan oleh penumpang, setelah itu baru akan dilakukan pendataan para penumpang di loket. Pendataan tersebut masih belum terkomputerisasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengambil strategi CRM dengan melakukan perancangan sistem informasi layanan transportasi berbasis web untuk menerapkan konsep-konsep CRM kepada para pelanggan CV. Vadia Trans (Travel & Ekspedisi). Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat topik berjudul : **“RANCANG BANGUN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) LAYANAN TRANSPORTASI PADA CV. VADIA TRANS (TRAVEL & EKSPEDISI) BERBASIS WEB”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang sistem informasi *Customer relationship management* (CRM) layanan transportasi pada CV. Vadia Trans (Travel & Ekspedisi)?
2. Bagaimana merancang sistem informasi pemesanan tiket, pengiriman barang dan pengaduan pelanggan pada CV. Vadia Trans (Travel & Ekspedisi) berbasis web ?
3. Bagaimana sistem dapat memudahkan pihak CV. Vadia Trans (Travel & Ekspedisi) dalam membuat laporan data-data pelanggan ?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah di atas dapat disimpulkan beberapa hipotesa sebagai berikut :

1. Dengan adanya sistem informasi menggunakan *customer relationship management* dapat terciptanya hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan agar pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien.
2. Dengan adanya sistem informasi pemesanan tiket, pengiriman barang dan pengaduan pelanggan berbasis web yang diimplementasikan dengan bahasa pemrograman PHP dan didukung dengan database MySQL diharapkan dapat membantu pihak pada CV. Vadia Trans (Travel &

Ekspedisi).

3. Dengan adanya sistem informasi layanan transportasi secara online diharapkan dapat mempermudah calon penumpang dalam melakukan pemesanan tiket.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian tidak menyimpang dari topik permasalahan maka perlu dibatasi permasalahan yang dibahas. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Perancangan sistem informasi berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai Database Management System (DBMS).
2. Hanya membahas pada proses pemesanan tiket, pengiriman barang, dan pengaduan pelanggan pada CV. Vadia Trans (Travel & Ekspedisi).
3. Sistem hanya menyelesaikan masalah yang terkait dengan layanan transportasi pada CV. Vadia Trans (Travel & Ekspedisi).

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penguraian masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menghasilkan rancangan sistem informasi *Customer relationship management* (CRM) layanan transportasi pada CV. Vadia Trans (Travel & Ekspedisi).

2. Menghasilkan sebuah sistem informasi berbasis web yang dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan tiket, pengiriman barang dan pengaduan pelanggan.
3. Menghasilkan sistem informasi yang dapat memudahkan pihak CV. Vadia Trans (Travel & Ekspedisi) dalam membuat laporan data-data pelanggan agar lebih efektif dan efisien.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penyusunan skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik bagi mahasiswa dan khususnya bagi CV. Vadia Trans (Travel & Ekspedisi). Adapun manfaatnya adalah :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Memenuhi salah satu syarat dalam menempuh gelar Strata Satu (S1) pada fakultas ilmu komputer jurusan sistem informasi Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
 - b. Memperoleh pengalaman dan ilmu dengan melakukan penelitian dengan judul terkait.
 - c. Dapat memahami Sistem Pelayanan Transportasi pada CV. Vadia Trans (Travel & Ekpedisi).
2. Bagi CV. Vadia Trans (Travel & Ekpedisi)
 - a. Adanya media yang berupa sistem informasi berbasis web ini dapat mempermudah pengolahan data dan sebagai wadah dalam menangani pengaduan pelanggan.
 - b. Meningkatkan efektifitas dan kenyamanan pelanggan dalam memesan

tiket.

- c. Meningkatkan sistem kerja perusahaan dan mengelola hubungan baik dengan pelanggan.

1.7 Tinjauan Umum CV. Vadia Trans (Travel & Ekspedisi)

Dalam tinjauan umum CV. Vadia Trans (Travel & Ekpedisi) ini akan dibahas tentang sejarah singkat berdirinya CV. Vadia Trans (Travel & Ekpedisi), dan struktur organisasi CV. Vadia Trans (Travel & Ekpedisi), serta masing-masing bagian.

1.7.1 Sejarah Berdirinya CV. Vadia Trans (Travel & Ekspedisi)

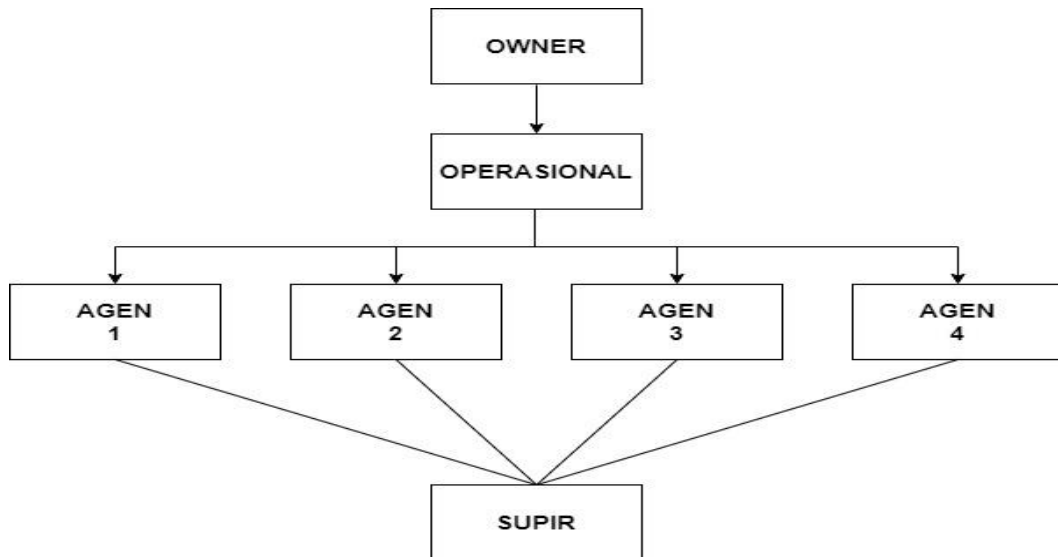
Sejak zaman dahulu kita sudah sangat membutuhkan pelayanan dalam bidang jasa terutama jasa angkutan. Hal ini dikarenakan tidak semua masyarakat memiliki kendaraan yang mampu mengangkut anggota keluarga secara keseluruhan.

Pada bulan september tahun 2008 bapak Wendri Hidayatra menciptakan jasa angkutan travel yang diberi nama CV. Vadia Trans (Travel & Ekspedisi). Perusahaan jasa ini hanya melayani keberangkatan dari padang menuju provinsi jambi yaitu di wilayah Muaro Bungo, Muaro Tebo, Bangko dan Rimbo Bujang. Setelah 1 (satu) tahun berjalan CV. Vadia Trans (Travel & Ekspedisi) mengalami peningkatan yang signifikan hingga mencapai 21 unit kendaraan yang disewakan. Perusahaan ini juga menyediakan angkutan barang bagi pelanggan yang ingin mengirimkan barang ke suatu tempat. Dari tahun ke tahun karena semakin banyaknya persaingan dan kurang efektifitas dalam pelayanan mengakibatkan

pihak perusahaan mengalami kerugian yang menyebabkan penurunan kendaraan menjadi 8 unit kendaraan. Kerugian yang dialami pihak perusahaan tidak membuat bapak Wendi Hidayatra untuk menyerah. Dengan segala upaya dan usaha dilakukan untuk tetap mempertahankan usaha jasa angkutan ini agar dapat terus berjalan dan beroperasi.

1.7.2 Struktural Kepengurusan

Struktur organisasi merupakan gambaran-gambaran tentang satuan-satuan kerja dan hubungan didalam suatu organisasi serta saluran wewenang dari garis pertanggung jawaban baik kebawah maupun ke atas. Berikut bentuk struktur organisasi pada CV. Vadia Trans (Travel & Ekpedisi).



Gambar 1. 1 Struktural Kepengurusan

Berdasarkan struktur organisasi pada gambar 1.1 dapat dideskripsikan tugas yang dimiliki oleh setiap bagian yang bersangkutan sebagai berikut:

1.7.3 Tugas dan Wewenang

1) Owner :

1. Memimpin perusahaan
2. Bertanggung jawab atas kerugian
3. Menerima laporan pengelolaan keuangan CV. Vadia Trans (Travel & Ekspedisi).

2) Operasional :

1. Memastikan seluruh kendaraan dan pengemudinya dalam keadaan siap untuk beroperasi.
2. Merancang jadwal dan rute perjalanan dari kendaraan sesuai dengan kebutuhan.
3. Membuat laporan dan evaluasi terhadap aktivitas pulang pergi dari pengemudi dan kendaraan.

3) Agen :

1. Mengumpulkan informasi dan melakukan riset pemasaran.
2. Mencari pelanggan dengan melakukan proses segmentasi pasar, targeting dan prospecting.
3. Menetapkan rencana dan sasaran, membuat alokasi waktu untuk masing-masing calon pelanggan.

4) Supir :

1. Mengantar atau menjemput penumpang dan melakukan pengiriman barang sesuai dengan alamat.
2. Memeriksa dan menjaga keamanan kendaraan sebelum jadwal keberangkatan.

3. Menaati peraturan lalu lintas yang ada.