

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat sekarang ini kemajuan teknologi dalam bidang informasi dan komunikasi saat ini berkembang dengan pesat. Informasi sangat dibutuhkan untuk mendukung kelangsungan perkembangan sebuah kegiatan. Dimana teknologi dan informasi merupakan dua hal yang tak bisa dipisahkan satu sama lain. Banyak perusahaan yang sudah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (Nurul Adinda et al., 2017).

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa salah satunya adalah pengiriman barang. Perusahaan jasa pengiriman barang melayani konsumen dengan berbagai macam pengiriman mulai dari ekspor-impor dari luar negeri atau dari dalam negara, pengiriman ke daerah tertentu, pengiriman kendaraan berat/*container*, bongkar muat dari kapal, jasa pelayaran, depo peti kemas, dan lain-lain perusahaan (Widiati et al., 2018). Dalam perusahaan jasa pengiriman barang seperti ini, informasi akan sangat penting dalam proses berjalannya perusahaan untuk memproses data dan menghasilkan sumber daya informasi yang berguna bagi pengguna (*user*). Sehingga perusahaan dituntut untuk memiliki sistem transaksi yang terkomputerisasi agar dapat bersaing dengan perusahaan jasa ekspedisi lainnya (Hilaliyyah, 2019).

Kemudian dengan meningkatnya kompetisi dalam dunia bisnis juga dibutuhkan sebuah strategi yang tepat untuk membuat hubungan yang sedekat mungkin antara perusahaan dengan konsumen. Salah satu cara yang digunakan

untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan adalah dengan membangun *Customer Relationship Management (CRM)*. CRM merupakan salah satu strategi dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta memberikan nilai tambah untuk kemudahan (Purwanto et al., 2018). Konsep ini telah banyak dikenal dan diterapkan oleh berbagai perusahaan untuk meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan agar menciptakan loyalitas pelanggan, meningkatkan keuntungan dan membangun hubungan yang dekat dengan pelanggan (Kolyaan et al., 2019).

PT. Putra Utama Lautan merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Dalam hal ini, sistem informasi ekspedisi ekspor dan impor barang di PT. Putra Utama Lautan masih mengalami permasalahan yaitu proses pengolahan data ekspor dan impor barang masih dilakukan secara manual dengan pencatatan. Dalam proses pembuatan rekap laporannya pun masih harus melihat dokumen pengiriman secara langsung dalam menginputkan rekap pengiriman. Serta sulitnya pelanggan untuk mengetahui informasi mengenai lokasi barang, waktu jalan dan waktu sampai barang yang dikirim oleh pelanggan, sehingga membuat pelanggan harus menghubungi pihak perusahaan terlebih dahulu atau datang langsung ke perusahaan untuk dapat mengetahui status pengiriman dan keberadaan barangnya.

Berdasarkan permasalahan diatas, dengan memanfaatkan teknologi informasi maka diberikan sebuah solusi berupa suatu sistem ekspedisi ekspor impor yang terkomputerisasi yang dapat digunakan untuk membantu perusahaan dalam mengoptimalkan pengolahan data dan pelayanan kepada pelanggan serta

membantu pelanggan dalam pemeriksaan status pengiriman barang(*tracking*) yang sebelumnya masih dilakukan secara konvensional dengan cepat dan akurat. Sistem ini dibuat dengan metode E-CRM (*Electronic Customer Relationship*) sebagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan.

Dalam hal ini dengan menerapkan metode E-CRM (*Electronic Customer Relationship*) dapat menjadi solusi dalam upaya mengurangi kesalahan dalam proses pengolahan data pada perusahaan sekaligus menjadi strategi bisnis dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam bentuk sistem *tracking*. Dengan pertimbangan tersebut penulis ingin menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh maka penulis tertarik mengangkat sebuah penelitian dengan judul penelitian **“PENERAPAN SISTEM INFORMASI EKSPEDISI EKSPOR DAN IMPOR BARANG DENGAN METODE E-CRM (*ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) PADA PT. PUTRA UTAMA LAUTAN PADANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah yang timbul sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem yang diimplementasikan ini dapat memudahkan pengelolaan data dan informasi pada perusahaan agar lebih efektif?
2. Bagaimana sistem yang diimplementasikan ini dapat membantu pihak perusahaan lebih mudah dalam pencatatan dan laporan transaksi ekspor dan impor barang?

3. Bagaimana sistem yang diimplementasikan ini dapat membantu pelanggan lebih mudah dalam memeriksa dan mengetahui status pengiriman barang (*tracking*)?

1.3 Hipotesa

Hipotesa adalah dugaan sementara atau pemecahan masalah yang bersifat sementara dimana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang ada dapat dikemukakan hipotesa sebagai berikut :

1. Dengan adanya sistem informasi ekspedisi ekspor dan impor barang dengan metode E-CRM (*Electronic Customer Relationship*) yang sudah terkomputerisasi, diharapkan dapat mempermudah pihak perusahaan dalam mengolah data ekspor dan impor serta penyimpanan datanya lebih terjamin.
2. Dengan adanya sistem informasi ekspedisi ekspor dan impor barang, diharapkan dapat memudahkan karyawan dalam proses pencatatan dan pimpinan melihat laporan transaksi ekspor dan impor barang menjadi lebih efektif.
3. Dengan adanya sistem informasi ekspedisi ekspor dan impor barang, diharapkan dapat memudahkan pelanggan dalam memeriksa dan mengetahui status pengiriman barang (*tracking*) secara cepat.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dibuat batasan masalah agar penelitian ini terarah dan tujuan dari penulis tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya membahas mengenai perancangan sistem informasi ekspedisi ekspor dan impor barang pada PT. Putra Utama Lautan Padang dengan metode *e-CRM (Electronic Customer Relationship Management)* menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
2. Sistem informasi ini dirancang hanya sebagai media informasi dan pengolahan data serta laporan data ekspor dan impor barang bagi perusahaan.
3. Sistem informasi ini dirancang sebagai media informasi mengenai perusahaan dan memeriksa status pengiriman barang (*tracking*) bagi pelanggan.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memudahkan pengelolaan data transaksi serta laporan ekspor dan impor bagi perusahaan secara efektif dan efisien
2. Menciptakan fitur *tracking* yang dapat diakses melalui *website* oleh pelanggan.
3. Menerapkan metode *e-CRM* untuk memudahkan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menghasilkan sistem informasi yang efektif dan efisien dalam proses pengolahan data dan laporan bagi perusahaan.

2. Menghasilkan sistem informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan pada perusahaan.
3. Dapat menghindari kesalahan dalam proses pengolahan data dan laporan ekspor dan impor barang.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

Dalam tinjauan umum perusahaan ini akan dibahas tentang sejarah singkat berdirinya perusahaan dan struktur organisasi perusahaan serta tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian.

1.7.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan

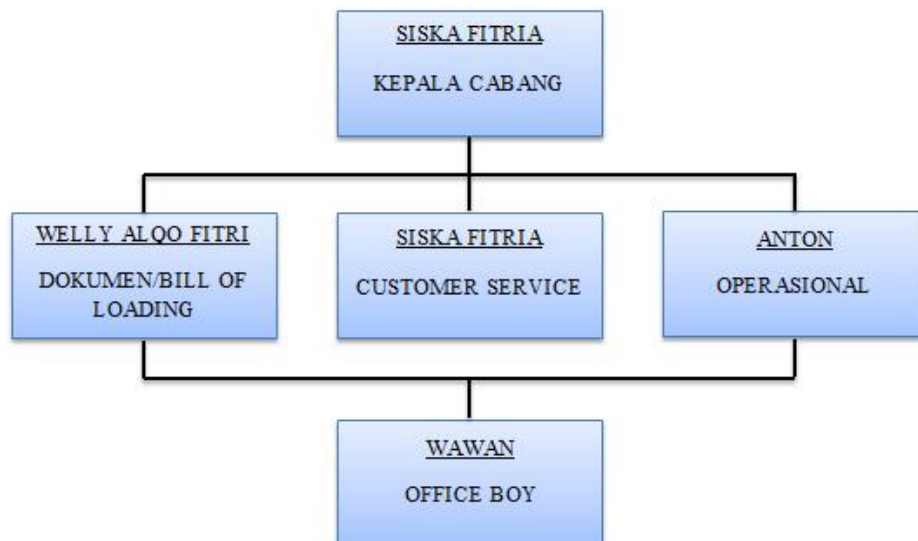
PT. Putra Utama Lautan didirikan oleh Mr. Walter Ong pada tahun 2011. PT. Putra Utama Lautan bergerak dibidang jasa pengiriman ekspor impor barang. PT. Putra Utama Lautan Padang memiliki beberapa cabang di seluruh Indonesia yaitu di Sumatera Barat, Pekanbaru, Dumai, Jambi, Bangka Belitung, Surabaya dan Semarang. Salah satu cabang PT. Putra Utama Lautan berada di Sumatera Barat yaitu di Kota Padang. PT. Putra Utama Lautan Padang dipimpin oleh Ibu Siska Fitria. PT. Putra Utama Lautan melayani berbagai macam pengiriman ekspor impor barang seperti Gambir, Pinang, Kulit Manis, Damar/Kemiri, Cengkeh, Buah Pala, Coklat, *Spare Parts* dan lain-lain ke berbagai wilayah dalam negara atau luar negeri. Perusahaan ini beralamat di Jalan Aur Duri Indah II Kel. Parak Gadang Timur Kec. Padang Timur.

1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah gambaran dari serangkaian tugas-tugas yang tujuannya agar anggota yang berada di dalam organisasi dapat bekerja sama dengan

baik yang ditunjang dengan menjaga hubungan yang telah terstruktur dan informal antar individu. Struktur organisasi bukanlah tujuan dari suatu perusahaan namun merupakan alat bantu dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut. Dalam pencapaian tujuan itu perlu adanya koordinasi dan kerjasama antara bagian-bagian dalam perusahaan.

Adapun bentuk struktur organisasi pada PT. Putra Utama Lautan dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut :



Sumber : PT. Putra Utama Lautan Padang

Gambar 1.1 Struktur Organisasi

1.7.3 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

Adapun tugas dan tanggung jawab tiap-tiap bagian adalah :

1. Kepala Cabang

Adapun tugas dari pimpinan kepala cabang adalah sebagai berikut :

- Memimpin, mengatur, mengkoordinasi dan bertanggung jawab terhadap perusahaan yang dipimpin

- Memantau roda organisasi yang berjalan secara intern dan ekstern

2. Bagian Dokumen/Bill of Loading

Adapun tugas dari staff adalah sebagai berikut :

- Menyiapkan data-data pengiriman barang

- Membuat dokumen keberangkatan kapal atau *bill of loading* kapal

3. Customer Service

Adapun tugas dari customer service adalah :

- Melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh konsumen

- Melayani konsumen yang hendak bertransaksi dengan perusahaan

- Memberikan informasi mengenai layanan ekspor impor perusahaan kepada konsumen

- Melakukan penanganan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen

4. Operasional

Adapun tugas dari operasional adalah sebagai berikut :

- Mengurus izin stuffing di bea cukai

- Memantau kegiatan stuffing

- Mengurus dokumen ekspor di bea cukai atau dikantor bersangkutan dengan ekspor

- Melakukan pengecekan kontainer di Depo Teluk Bayur dan semua kegiatan luar kantor yang berhubungan dengan stuffing

5. Office Boy

Adapun tugas dari office boy adalah sebagai berikut :

- Melakukan pelayanan dalam kantor