

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Tunggal Jaya Transport merupakan perusahaan yang bergerak di bidang transportasi umum berupa bus pariwisata dan bus antar kota dan provinsi. Perusahaan ini terletak di Jl. Raya Bandorasa Wetan, Desa Bandorasa Wetan, Kec. Cilimus, Kabupaten Kuningan. PT. Tunggal Jaya Transport memiliki dua jenis pelayanan yaitu melayani keberangkatan dari Kabupaten Kuningan menuju Palembang dan penyewaan bus untuk berpergian di dalam kota maupun luar kota. PT. Tunggal Jaya Transport sangat memperhatikan kenyamanan pelanggan-pelanggannya, karena pelanggan dapat membantu keberlangsungan proses pemasaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Didi Suhadi selaku Direktur Utama di PT. Tunggal Jaya Transport, menyatakan bahwa sistem penjualan tiket bus saat ini masih dilakukan secara manual, yaitu dengan cara pelanggan mendatangi sendiri secara langsung ke tempat PO bus dan agen yang bekerjasama dengan perusahaan, karena web yang disediakan perusahaan belum memiliki sistem transaksi. Dalam hal promosi, Perusahaan sudah menjalankan beberapa promosi, yaitu menggunakan beberapa media cetak seperti berupa surat kabar, brosur dan spanduk.

Berdasarkan konsep dari bauran promosi yang merupakan alat komunikasi dengan pelanggan dan calon pelanggan, saat ini perusahaan PT. Tunggal Jaya Transport merasa kesulitan untuk menentukan jenis dari strategi promosi yang tepat untuk digunakan di perusahaan dan untuk mempertahankan pelanggan.

Berikut data jumlah penumpang PT. Tunggal Jaya Transport:

**Tabel 1. 1 Data Jumlah Penumpang**

<b>Waktu</b>	<b>Jumlah Penumpang</b>
1 Kali Keberangkatan	±50 orang
1 Minggu	±110 orang
1 Bulan	±420 orang

Data diatas memaparkan bahwa dalam satu kali keberangkatan, bus bisa membawa sampai ±50 penumpang, dalam 1 minggu ±110 penumpang serta ±420 penumpang dalam 1 bulan. Berdasarkan data yang ada, perusahaan ingin menambah pelanggan untuk mendapatkan keuntungan yang lebih banyak serta mempertahankan pelanggan yang telah ada untuk tidak beralih ke jasa transportasi yang lain. Promosi yang tepat akan menarik minat pelanggan, begitupun sebaliknya, kurangnya promosi akan membuat pelanggan berkurang bahkan bisa sampai kehilangan pelanggan. Maka cara yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah tersebut dilakukan analisis bauran promosi untuk mendapatkan jenis promosi yang tepat dan nantinya akan digunakan perusahaan untuk melakukan promosi.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas maka sebuah perusahaan harus mempunyai strategi promosi untuk menambah pelanggan. Oleh karena itu perlunya manajemen yang baik untuk bisa menjaga hubungan antara perusahaan dengan pelanggan, diperlukan sebuah “Sistem Informasi Strategi Promosi ” di PT. Tunggal Jaya Transport berbasis WEB agar memudahkan divisi operasional perusahaan dalam menentukan promosi yang tepat.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, permasalahan yang terjadi di PT. Tunggal Jaya Transport yaitu bagaimana membangun Sistem Informasi Strategi Promosi yang efektif untuk dapat menambah pelanggan baru.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang sebuah aplikasi sistem informasi strategi promosi berbasis website dengan pendekatan *Customer Relationship Management (CRM)* di PT. Tunggal Jaya Transport.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu perusahaan dalam menentukan jenis strategi promosi untuk diterapkan di perusahaan agar meningkatkan volume penjualan dan untuk mempertahankan pelanggan yang memakai jasa PT. Tunggal Jaya Transport.

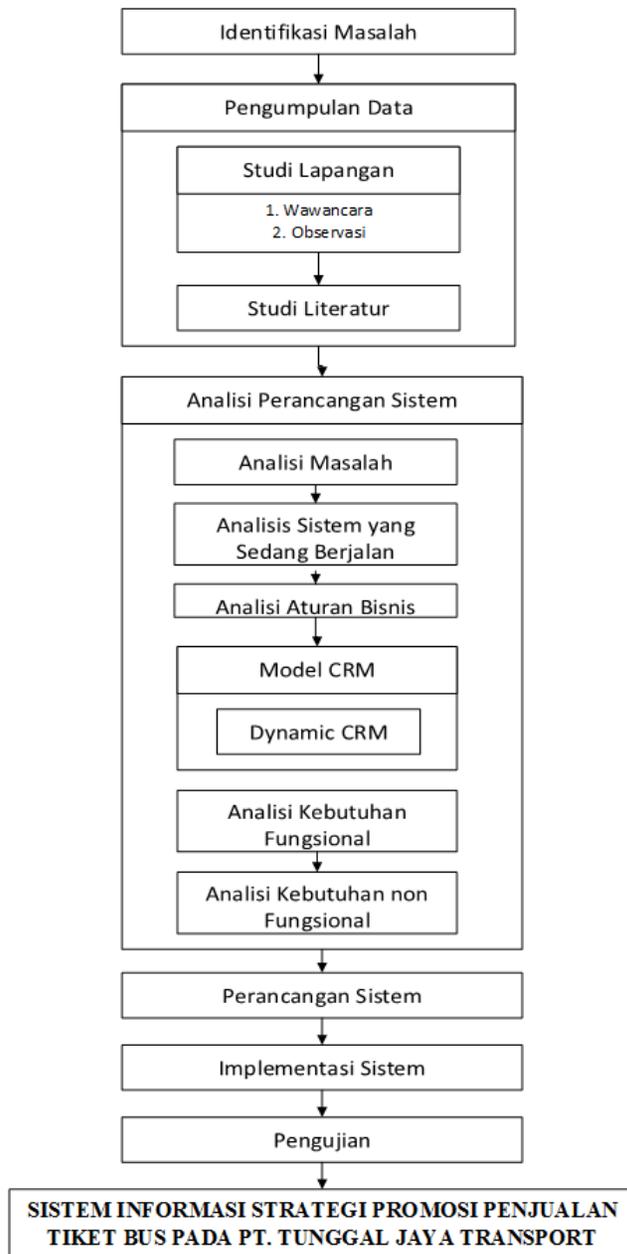
## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam pembangunan sistem informasi strategi promosi pada PT. Tunggal Jaya Transport ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan yaitu data volume penjualan, data promosi periklanan, data promosi penjualan, data pelanggan bulan Januari 2018, data kendaraan dan data keberangkatan .
2. Aplikasi yang dibangun berbasis web.
3. Dari setiap transaksi yang di inputkan dapat dicetak sebuah invoice yang berguna sebagai tanda bukti penagihan atau kuitansi kepada calon penumpang.
4. Arsitektur CRM yang digunakan yaitu *Dynamic-CRM*.
5. Bahasa pemrograman menggunakan HTML, PHP, JavaScript dan CSS.
6. Data Base Management System yang digunakan adalah MySQL.
7. Model yang digunakan adalah *object oriented programming (OOP)*

## 1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan tahapan tahapan yang telah ditentukan dalam melakukan sebuah penelitian yang berguna sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik. Metodologi penelitian yang digunakan untuk penulisan tugas akhir ini adalah metode kuantitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif, yaitu dilakukan dengan cara menggambarkan fakta-fakta dan informasi secara sistematis, peristiwa, dan kejadian yang terjadi di tempat yang sedang diteliti. Metode Kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang lebih sistematis, spesifik, terstruktur dan juga terencana dengan baik dari awal hingga mendapatkan kesimpulan.



**Gambar 1. 1 Metodologi Penelitian**

Adapun keterangan dan langkah-langkah yang tergambar pada Gambar 1 sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap awal ini, kami mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan Sistem informasi strategi promosi penjualan tiket di PT. Tunggal Jaya Transport menggunakan pendekatan *Customer Relationship Management* yang akan dibangun.

## 2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa kegiatan, diantaranya:

### 1. Studi Lapangan

#### a. Wawancara

Pada tahap ini, dilakukan pengumpulan data untuk mendapatkan informasi kepada responden yaitu direktur utama PT. Tunggal Jaya Transport.

#### b. Observasi

Pada tahap ini, dilakukan observasi terstruktur tentang apa yang akan diamati, kapan dan di mana tempatnya.

### 2. Studi Literatur

Kami mengumpulkan teori-teori yang berhubungan dengan strategi promosi penjualan dengan mempelajari literatur-literatur baik cetak maupun elektronik dan juga menelaah dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian.

## 3. Analisis Perancangan Sistem

Menjelaskan bagaimana sistem yang sekarang ini berjalan di PT. Tunggal Jaya Transport yang meliputi :

### 1) Analisis Masalah

Tahap ini peneliti melakukan sebuah asumsi dari masalah yang diuraikan dari hasil penelitian.

### 2) Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan

Pada tahap ini, peneliti melakukan analisa pada sistem yang sedang berjalan di tempat penelitiannya. Analisis sistem yang sedang berjalan adalah gambaran yang menjelaskan prosedur yang ada di perusahaan.

3) Analisis Aturan Bisnis

Aturan bisnis yang sedang berjalan merupakan identifikasi terhadap aturan-aturan bisnis seperti kondisi maupun syarat yang berlaku antara perusahaan dan *customer*.

4) Model CRM

Tahapan ini, dilakukan analisis *framework dynamic Customer Relationship Management* yang meliputi fitur-fitur yang sudah diterapkan perusahaan atau fasilitas apa saja yang akan ada dalam sistem yang akan dibangun.

5) Analisi Kebutuhan Fungsional

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan sistem yang akan dibangun

6) Analisi Kebutuhan Non Fungsional

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat yang akan digunakan dalam proses pembuatan CRM.

4. Perancangan Sistem

Pada proses ini dikerjakan setelah selesai melalui proses analisis sistem yang akan dibangun. Hal ini dilakukan begitu analisis sistem tersebut telah mendapatkan suatu gambaran yang jelas tentang apa saja yang harus dikerjakan.

5. Implementasi Sistem

Pada proses akan dilakukan penyelesaian desain yang telah dirancang sebelumnya dan diterapkan. Implementasi dengan menerapkan suatu sistem yang akan dibangun dapat menghasilkan hasil yang optimal sesuai dengan kebutuhan.

6. Pengujian Sistem

Proses selanjutnya adalah melakukan pengujian dari sistem yang dibangun, tahapan ini sangat diperlukan agar tidak ada kesalahan pada sistem yang telah

dibangun. Pada tahap ini sistem akan dinilai apakah sesuai dengan yang dibutuhkan dan dievaluasi keunggulan dalam sistem yang dibangun.

#### 1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian berikut ini adalah sebagai berikut :

a. Studi Literatur

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal ilmiah, *paper* dan bacaan-bacaan seperti buku, yang berkaitan dengan bahasan multimedia pembelajaran interaktif.

b. Observasi

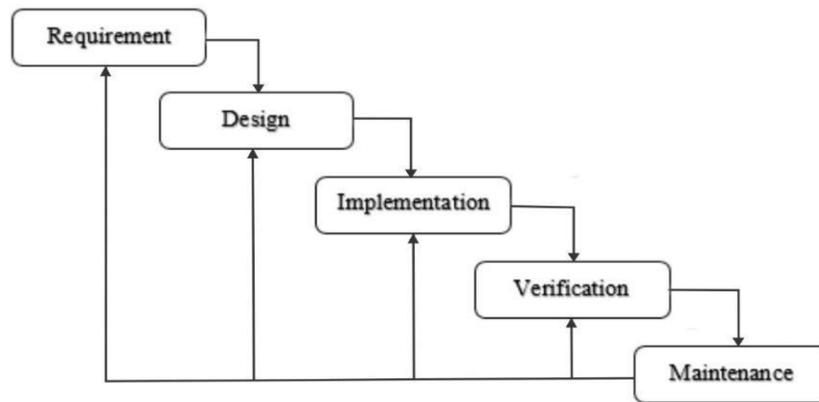
Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan terhadap sistem yang sedang berjalan di PT. Tunggal Jaya Transport.

c. Wawancara

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab dengan Bapak Didi Suha selaku Direktur Utama PT. Tunggal Jaya Transport yang berada di Kabupaten Kuningan Jawa Barat, dan selaku yang mengetahui secara pasti tentang permasalahan yang ada pada tempat penelitian.

#### 1.5.2 Metode Pembangunan Perangkat Lunak

Metode yang di gunakan dalam Pembangunan sistem informasi strategi promosi pada PT. Tunggal Jaya Transport ini adalah menggunakan model waterfall. Berikut ini beberapa tahapan model waterfall yang dapat di lihat pada gambar 1.2 .



**Gambar 1. 2 Model Waterfall**

1. *Requirement*

Pada tahap *requirement* ini yaitu melakukan pengumpulan data dengan melakukan observasi pada tempat penelitian, wawancara dengan pendaki gunung, dan pengelola gunung serta analisis kebutuhan-kebutuhan teknik untuk pengembangan aplikasi sesuai yang dibutuhkan.

2. *Design*

Pada tahap *design* ini akan dilakukan analisa apa saja kebutuhan dari perangkat lunak, mulai dari kebutuhan fungsional system maupun kebutuhan non fungsional dari sistem yang akan dibangun.

3. *Implementation*

Pada tahap *implementation* ini dilakukan perancangan desain program dapat lebih terbayang. Hal ini dilakukan dengan melakukan penulisan kode program dan juga membuat database sehingga pada hasil akhirnya akan menjadi suatu perangkat lunak yang telah sesuai dengan analisis kebutuhan serta desain yang telah ditentukan.

4. *Verification*

Pada tahap *verification* ini akan dilakukan uji coba terhadap perangkat lunak yang telah dibangun agar sesuai dengan spesifikasi kebutuhan yang telah dianalisis pada tahapan awal.

## 5. *Maintenance*

Pada tahap *Maintenance* dilakukan pemeliharaan dan perbaikan terhadap perangkat lunak apabila terdapat kesalahan yang tidak diinginkan atau juga dapat berupa peningkatan terhadap kualitas perangkat lunak yang telah dibangun.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penulisan tugas akhir yang akan dilakukan. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah yang ditemukan, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas mengenai tujuan umum PT. Tunggal Jaya Transport dan pembahasan berbagai konsep dasar mengenai Sistem Informasi *Customer Relationship Management* dan metode Regresi Linear serta teori-teori literatur pendukung yang berkaitan dengan topik pembangunan perangkat lunak.

#### **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini berisi analisis kebutuhan dalam membangun *website* ini, analisis sistem yang sedang berjalan pada *website* ini sesuai dengan metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan, selain itu juga terdapat perancangan antarmuka untuk *website* yang dibangun sesuai dengan hasil analisis yang telah dibuat.

#### **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

Bab ini membahas implementasi dalam bahasa pemrograman yaitu implementasi kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak, implementasi basis

data, implementasi antarmuka dan tahap – tahap dalam melakukan pengujian perangkat lunak.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir dan saran mengenai pengembangan aplikasi untuk masa yang akan datang.