

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Tunggal Jaya Transport merupakan perusahaan yang bergerak di bidang transportasi umum seperti travel dan penyewaan kendaraan berupa bus. Perusahaan ini terletak di jl. Raya Bandorasa Wetan, Desa Bandorasa Wetan, Kec. Cilimus, Kabupaten Kuningan. PT. Tunggal Jaya Transport memiliki dua jenis pelanggan yaitu pelanggan perorangan dan pelanggan dengan menggunakan jasa biro. Pelanggan dalam hal ini adalah penyewa atau penumpang yang akan menggunakan jasa transportasi bus untuk berpergian didalam kota maupun luar kota. PT. Tunggal Jaya Transport sangat memperhatikan kenyamanan pelanggan-pelanggannya, karena pelanggan dapat membantu dalam proses pemasaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Didi Suhadi selaku direktur utama di PT. Tunggal Jaya Transport, menyatakan bahwa saat ini PT. Tunggal Jaya Transport mendapat berbagai keluhan dari pelanggan mengenai kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan data keluhan selama 2 tahun yang di terima dari pengaduan kepada *customer service* dengan jumlah 341 pelanggan yang mengeluh terhadap pelayanan dengan jenis keluhan yang berbeda-beda (Lampiran A), diantaranya adalah keamanan barang bawaan, ketidak sesuaian kendaraan pada saat pemesanan, kendaraan mengalami kerusakan dan fasilitas didalam bus tidak dapat digunakan, disamping itu keluhan dari pelanggan tidak tersampaikan dengan baik kepada perusahaan karena penyampaian keluhan yang sudah di dokumentasikan tidak dapat dikelola dengan baik, akibatnya perusahaan mengalami kesulitan untuk mengatasi keluhan-keluhan yang diutamakan untuk diperbaiki oleh perusahaan. Bapak Didi Suhadi juga menuturkan penyebab perusahaan mengalami penurunan transaksi dalam beberapa tahun terakhir dikarenakan adanya keluhan pelanggan yang tidak dapat dikelola dengan baik oleh perusahaan. Sehingga hal ini berakibat pada penurunan penghasilan perusahaan, pada bulan juni sampai november 2018, terdapat 3 keberangkatan/minggu bahkan lebih, namun dalam 8 bulan terakhir

selain pada bulan perayaan idul fitri, keberangkatan di setiap minggunya menurun hingga 1 keberangkatan/minggu.

Permasalahan yang ditemukan dari uraian paragraf sebelumnya, tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, hal ini menyebabkan penilaian buruk pelanggan kepada perusahaan sering terjadi, PT. Tunggal Jaya Transport akan kehilangan pelanggan jika masalah ini tidak terselesaikan. Selain itu dengan meningkatnya persaingan bisnis dibidang yang serupa, PT. Tunggal Jaya Transport harus berupaya meningkatkan daya saingnya dalam menghadapi pesaing-pesaing utamanya. Kompetitor utama PT. Tunggal Jaya Transport yang berada diwilayah Kuningan diantaranya adalah perusahaan bus PO. Setia Negara, Metropolitan dan BS Guvili. Untuk menentukan daya saing terhadap kompetitor, perusahaan PT. Tunggal Jaya Transport perlu melakukan analisis SWOT untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mendorong perusahaan untuk bersaing terhadap kompetitor lain dan faktor yang menjadi ancaman perusahaan PT. Tunggal Jaya Transport terhadap perusahaan pesaing.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di paragraf sebelumnya, PT. Tunggal Jaya Transport perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan agar pelanggan dapat terlayani dengan baik dan pelanggan tidak beralih ke perusahaan lain yang bergerak dibidang yang sejenis. Maka solusi dari permasalahan PT. Tunggal Jaya Transport yaitu perlu adanya sistem Sistem Informasi yang dapat menentukan atau mengelola perbaikan pelayanan berdasarkan data keluhan dengan pendekatan *Customer Relationship Management*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, masalah yang dapat dirumuskan yaitu bagaimana cara menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* dalam perbaikan layanan di PT. Tunggal Jaya Transport berdasarkan keluhan tentang kualitas pelayanan dan analisis daya saing.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah didapatkan, maka maksud dari penelitian tugas akhir ini adalah membangun Sistem *Customer Relationship Management (CRM)* di PT. Tunggal Jaya Transport.

Tujuan dari penelitian ini adalah membantu Direktur Utama perusahaan dalam merekomendasikan perbaikan layanan berdasarkan penilaian kualitas pelayanan dan analisis daya saing.

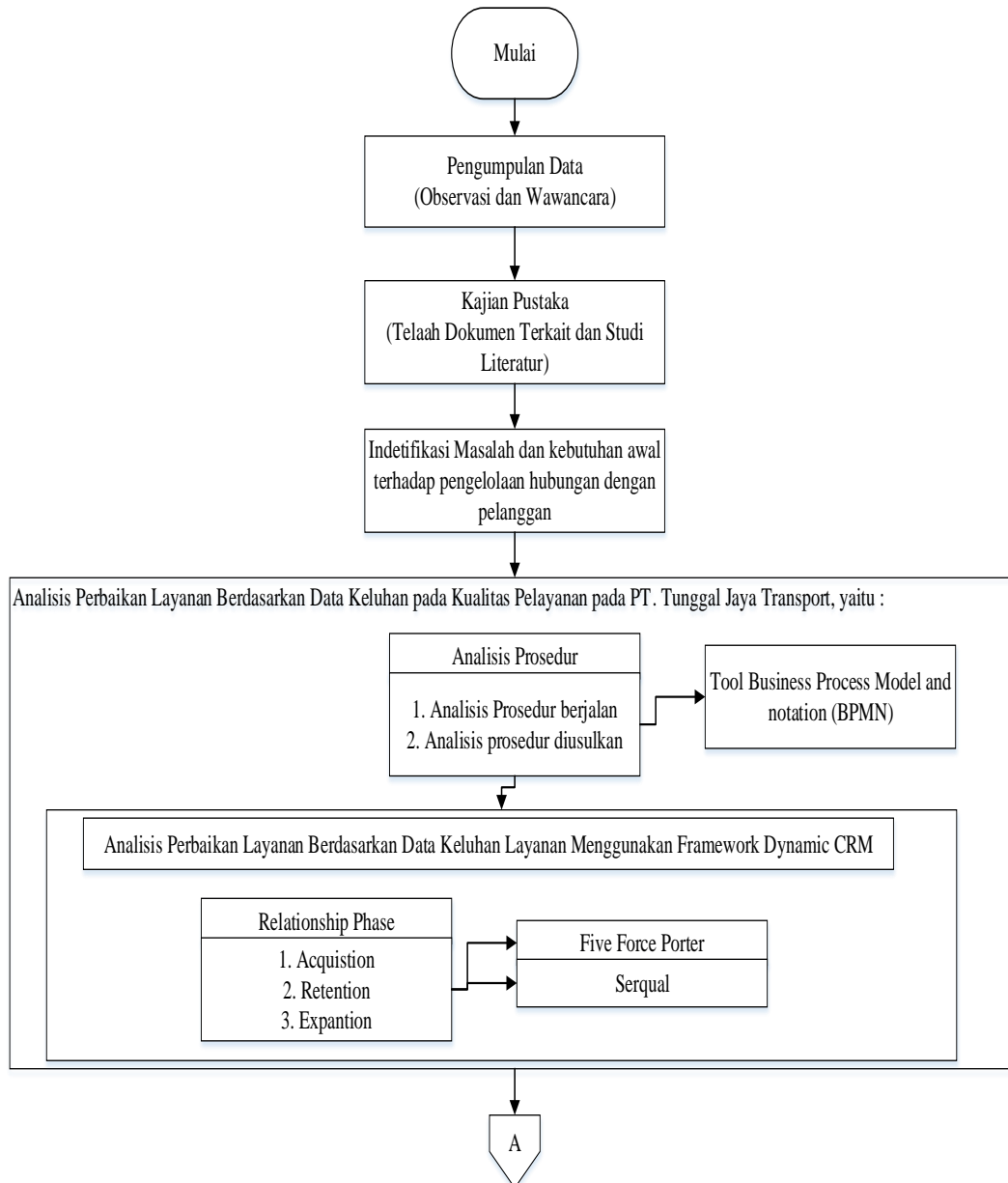
1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini dibuat dengan beberapa batasan masalah agar lebih terfokus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, adapun batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

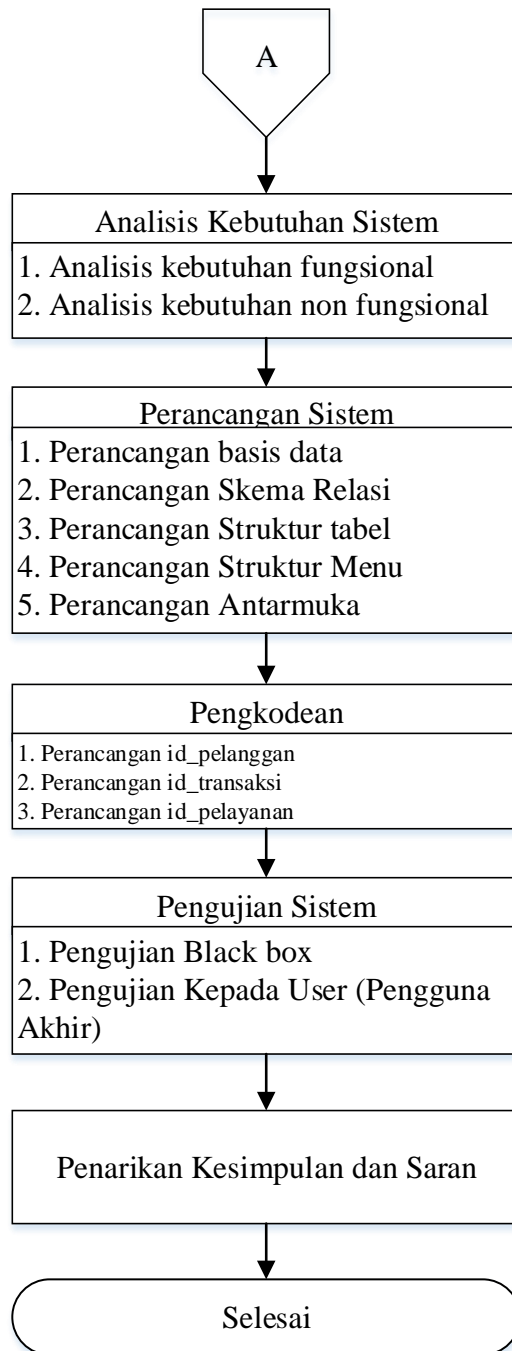
1. Jenis CRM yang akan dibangun adalah CRM analitikal.
2. Sistem Informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibuat berbasis web, dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database yang digunakan menggunakan MySQL.
3. Data yang digunakan sebagai landasan penelitian adalah data keluhan pelayanan di PT. Tunggal Jaya Transport.
4. Fokus penelitian pada peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keluaran yang dihasilkan adalah berupa perbaikan layanan berdasarkan keluhan terhadap pelayanan.
6. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan metode Servqual.
7. Metode yang digunakan untuk analisis daya saing adalah metode *porter five forces model* dan SWOT
8. Pelayanan yang diberikan berbeda-beda sesuai dengan kategori pelanggan.
9. Arsitektur CRM yang digunakan yaitu *Dynamic-CRM*
10. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisa terstruktur yang meliputi ERD (*Entity Relationship Diagram*) dan DFD (*Data Flow Diagram*).

1.5 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang hal-hal yang dibutuhkan dan berusaha menggambarkan serta menginterpretasi objek yang sesuai dengan fakta secara sistematis, faktual, dan akurat.



Gambar 1. 1 Alur Penelitian



Gambar 1. 2 Alur Penelitian

1.5.1 Pengumpulan Data

Adapun keterangan dan langkah-langkah yang terdapat seperti gambar 1.1 dan gambar 1.2 sebagai berikut :

1.5.1.1 Model Sekuensial Linear atau Waterfall Development Model

Pada tahap ini, dilakukan model untuk mengusulkan sebuah pendekatan perangkat lunak yang sistematis dan sekuensial yang dimulai pada tahapan pengumpulan data, analisis, perancangan, kode, pengujian dan kesimpulan.

1.5.1.2 Observasi dan Wawancara

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

1.5.1.3 Identifikasi masalah

Pada tahap kedua, peneliti mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan sistem *Customer Relationship Management* yang akan dibangun. Peneliti mengidentifikasi masalah berdasarkan yang ada pada perusahaan. Masalah penelitian akan menentukan kualitas dari penelitian, bahkan juga menentukan apakah sebuah kegiatan bisa disebut penelitian atau tidak.

1.5.1.4 Studi Literatur

Pada tahap keempat, peneliti mengumpulkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah *customer relationship management* yang dibahas dalam penelitian dengan mempelajari literatur-literatur baik cetak maupun elektronik dan juga menelaah dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian.

1.5.2 Analisis Sistem *Customer Relationship Management*

Pada tahap ini dilakukan analisis sistem *customer relationship management* yang meliputi beberapa sub tahapan berikut ini:

1.5.2.1 Analisis Masalah

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

1.5.2.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

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

1.5.3 Analisis *Customer Relationship Management* dengan *Framework Dynamic CRM*

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

1.5.4 Analisis Kebutuhan Sistem

Pada tahapan ini menganalisa apa saja yang dibutuhkan dalam mendukung pembangunan sistem CRM.

1.5.4.1 Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan sistem yang akan dibangun

1.5.4.2 Analisis Kebutuhan Non Fungsional

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

1.5.5 Perancangan Sistem

Pada tahapan ini peneliti merancang sistem yang akan digunakan dalam proses pembuatan CRM.

1.5.6 Pengkodean

Pada tahapan ini, peneliti mulai merancang struktur pengkodean untuk setiap primary key pada database, menghindari duplikat data yang tidak disengaja.

1.5.7 Pengujian Sistem

Pengujian sistem dilakukan setelah pembangunan sistem selesai, tahapan ini dilakukan untuk mengukur keberhasilan sistem yang telah dibangun dalam mengetahui kesalahan yang ada pada sistem.

1.5.8 Penarikan Kesimpulan dan Saran

Penarikan kesimpulan dan saran merupakan tahapan untuk menyimpulkan hasil dari penelitian yang telah dibangun serta saran yang diberikan agar sistem menjadi lebih baik lagi kedepannya.

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 Servqual dan SWOT 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.

