BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Muara Tour adalah perusahaan yang bergerak di bidang layanan *Tours* dan *Travel* yang salah satu fungsinya ialah untuk mendukung kegiatan pariwisata dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan jasa *tour* dan *travel*.

Dalam kegiatan memasarkan pelayanan jasa *tour* dan *travel* perusahaan ini masih menggunakan fax dan cara konvensional melalui mulut ke mulut. Sementara untuk melakukan pemesanan pelayanan jasa *tour* dan *travel*, pelanggan dapat mengirimkan fax, menelepon atau datang kebagian penjualan. Keseluruhan data pemesanan dan data pelanggan dicatat kedalam MS Excel. Permasalahan yang sering muncul berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai PT Muara Tour adalah adanya kendala ruang dan waktu yang sering terjadi, sehingga menimbulkan kesulitan dalam memasarkan jasa dan proses menyampaikan informasi paket pelayanan jasa *tour* dan *travel* serta pemesanan kepada pelanggan maupun calon pelanggan membutuhkan waktu yang relatif lama, terutama bagi yang berlokasi jauh dari PT Muara Tour.

Selain itu dalam kegiatan menjaring konsumen baru maupun membina hubungan yang baik dengan pelanggan berjalan dengan lambat. Hal ini disebabkan perusahaan belum memiliki sarana yang mendukung untuk menangani hubungan antara perusahaan dan pelanggan maupun calon pelanggan yang berpotensi agar terjalin dengan baik,yang secara langsung dapat membangun kesetiaan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan jasa *tour* dan *travel*, dan

dapat meningkatkan keuntungan perusahaan secara tidak langsung dengan penilaian kepuasan pelanggan kepada perusahaan.

Oleh karena itu, perlu adanya suatu media yang membantu dalam proses pemesanan pelayanan jasa, dan menyampaikan informasi tanpa kendala ruang dan waktu, serta menyediakan informasi yang dibutuhkan perusahaan mengenai pelanggan secara lebih detail yang menjadi masukan bagi perusahaan, sehingga pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih baik dan terjalin hubungan yang kuat, penjaringan pelanggan baru pun menjadi lebih cepat. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka diperlukannya penerapan suatu konsep yang mendukung yaitu konsep CRM. CRM adalah sebuah istilah industry IT untuk metodologi, strategi, perangkat lunak (*software*) dan aplikasi berbasis web lainnya yang mampu membantu sebuah perusahaan untuk mengelola hubungannya dengan pelanggan.

Konsep CRM banyak digunakan sebagai sebuah terminologi pada industri informasi sebagai sebuah metodologi kapabilitas internet yang membantu perusahaan mengelola hubungan dengan pelanggan. Oleh karena itu dilakukan penerapan konsep *customer relationship management* (CRM) pelayanan jasa *tour* dan *travel* berbasis web pada PT Muara Tour Bandung.

1.2 Perumusan Masalah

Dari masalah yang sudah disebutkan di latar belakang, rumusan masalah tersebut adalah :

1. Pengelolaan data yang berkaitan dengan *member* tidak saling terintegrasi dan pemberian informasi kepada *member* kurang efektif mengakibatkan lambatnya pengelolaan serta kurang akuratnya informasi yang dihasilkan.
2. *Member* kesulitan untuk menghubungi perusahaan terutama pada saat *member* akan melakukan pemesanan, karena terbatasnya jumlah *line* telepon dan kurangnya media komunikasi lain.

3. Data *member* kurang dikelola dan dimanfaatkan oleh perusahaan, sehingga perusahaan kurang memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk *member*ikan pelayanan secara personal kepada *member* .
4. Perusahaan mengalami kesulitan dalam mendapatkan *member* baru yang dikarenakan frekuensi dan media untuk promosi yang sudah berjalan selama ini masih belum maksimal.
5. Penilaian kinerja perusahaan yang terabaikan terutama pada kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka maksud dari penelitian skripsi ini adalah membangun sebuah aplikasi *customer relationship management* di PT Muara Tour yang berbasis web.

Tujuan yang akan dicapai dalam pembangunan aplikasi ini adalah :

1. Data *history member* lebih terintegrasi dengan menggunakan media penyimpanan elektronik.
2. Membantu *member* saat akan melakukan pemesanan dengan cara menyediakan menu pemesanan didalam CRM (*customer relationship management*) tersebut, serta menyediakan media komunikasi agar komunikasi antara perusahaan dengan *member* berjalan dengan baik.
3. Untuk meningkatkan pertumbuhan jangka panjang dan keuntungan perusahaan melalui pengertian yang lebih baik terhadap kebiasaan (*behavior*) *member* .
4. Mengefesiensikan waktu pegawai dalam melakukan pengolahan data dan *member* untuk proses pemesanan.

1.4 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar penulisan skripsi dapat memberikan pemahaman yang terarah sesuai dengan yang diharapkan. Batasan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Informasi diakses secara langsung melalui Internet.
2. Sistem informasi mengelola data masukan secara langsung.
3. Menggunakan data yang berhubungan dengan kegiatan pemesanan palayanan jasa dan kepuasan pelanggan.
4. Data yang akan diolah pada sistem adalah data yang berhubungan dengan pemesanan pelayanan jasa *tour* dan *travel* yaitu data pelanggan,data pemesanan, data pembayaran, data komentar pelayanan jasa, data laporan pemesanan pelayanan jasa.
5. Proses yang dilibatkan pada sistem adalah pemesanan pelayanan jasa, pembayaran dan pembuatan laporan.
6. Keluaran pada sistem berupa informasi pelanggan, informasi perusahaan, informasi pemesanan, laporan pemesanan dan informasi kepuasan pelanggan.
7. Sistem akan dibangun dengan berbasis web.
8. Untuk membantu kegiatan di Marketing yang akan menggunakan metode CRM (*Customer Relatioship Management*).
9. Pembayaran dilakukan dengan transfer rekening, kode transaksi pembayaran bank akan digunakan sebagai bukti pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan dan untuk *pendaftaran* tidak dikenakan biaya seperti sistem yang sedang berjalan.

10. Pembangunan situs akan menggunakan macromedia dreamweaver sebagai developer dan Microsoft Windows7 sebagai sistem operasi serta menggunakan MySQL sebagai database dan PHP sebagai bahasa pemrograman.
11. Pemodelan sistem yang digunakan adalah aliran data yang terdiri dari diagram konteks, *ERD (Entity Relationship Diagram)*, *DFD(Data Flow Diagram)*
12. Jenis *CRM* yang digunakan adalah *operational* CRM dan *Analytical* CRM.

1.5 Metodologi Penelitian

Metedologi adalah kesatuan metode-metode, prosedur dan konsep yang digunakan oleh suatu ilmu pengetahuan. Metodologi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

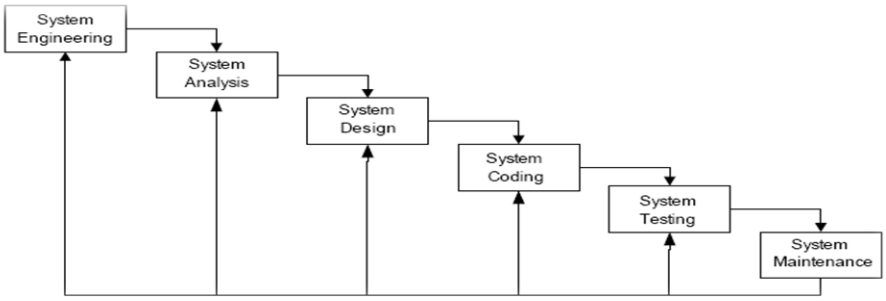
1. Tahap pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

a. Studi literatur yaitu pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal dan bacaan-bacaan atau artikel yang ada kaitannya dengan judul skripsi.
b. Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dan peninjauan langsung terhadap permasalahan yang diambil.
c. *Interview* yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung yang ada kaitannya dengan topik permasalahan yang diambil.

2. Tahap Pembangun Perangkat Lunak

Teknik analisis data dalam pembuatan perangkat lunak menggunakan paradigma perangkat lunak secara *waterfall*, yang meliputi beberapa proses seperti pada gambar 1.1 :



Gambar 1.1 Metode *Waterfall* [8]

a. Sistem *Engineering* merupakan bagian dari sistem yang terbesar dalam pengerjaan suatu proyek, dimulai dengan menetapkan berbagai kebutuhan dari semua elemen yang diperlukan sistem dan mengalokasikannya kedalam pembentukan perangkat lunak.

b. Sistem *Analysis* merupakan tahap menganalisis hal-hal yang diperlukan dalam pelaksanaan proyek pembuatan perangkat lunak.

c. Sistem *Design* tahap penerjemahan dari data yang dianalisis kedalam bentuk yang dimengerti oleh *user.*

d. Sistem *Coding* tahap penerjemahan data atau pemecahan masalah yang telah dirancang ke dalam bahasa pemrograman tertentu.

e. Sistem *Testing* merupakan tahap pengujian terhadap perangkat lunak yang dibangun.

f. Sistem *Maintenance* tahap akhir dimana suatu perangkat lunak yang sudah selesai dapat mengalami perubahan–perubahan atau penambahan sesuai dengan permintaan *user.*

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1 berisi mengenai latar belakang masalah, perumusan permasalahan yang dihadapi perusahaan, menentukan maksud dan tujuan penelitian,batasan masalah, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 berisi mengenai tinjauan pustaka mulai dari tinjauan perusahaan dan berbagai landasan teori-teori yang berkaitan dan berguna dalam proses analisis permasalahan serta menjadi acuan sebagai penerapan konsep CRM.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab 3 berisi analisis masalah dan perancangan sistem mulai dari menganalisis sistem yang sedang berjalan sehingga dapat dibuatkannya sistem usulan untuk perbaikan.

BAB 4 PENGUJIAN DAN IMPLEMENTASI

Bab 4 merupakan tahapan dimana melakukan penelitian secara garis besar sejak dari tahap persiapan sampai penarikan kesimpulan, konsep yang diterapkan dalam penelitian serta konsep atau teknik analisis yang akan dipergunakan dan perangkat lunak yang akan dibangun.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 5 berisi kesimpulan dan saran yang sudah diperoleh dari hasil penulisan skripsi agar kedepannya lebih berkembang.