BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebutuhan akan kemampuan dan profesionalisme menuntut adanya dunia perdagangan yang bebas, berbagai macam jenis perdagangan di jajakan pada dunia ini, baik Perdagangan produk ataupun perdagangan jasa. Perdagangan jasa yang semakin berkembang dan dibutuhkan oleh masyarakat membuat banyak perusahaan bersaing dengan sangat ketat. Bahkan terdapat beberapa peerusahaan melakukan penjualan jasa yang sama demi mendapatkan keuntungan dan kepercayaan pelanggan.

Perdagangan jasa adalah transaksi jual beli yang menggunakan uang dengan *fit back* sebuah pelayanan, dimana yang diutamakan adalah pelayanan terhadap pelanggan atau pembeli, apabila pelayanan tidak memuaskan maka bisa membuat penjualan jasa batal. Penjualan jasa memiliki beberapa syarat, harus ada pembeli dan penjual, apabila tidak ada syarat tersebut maka tidak akan pernah terlaksana transaksi jual beli tersebut.

Jasa merupakan sebuah cara untuk membantu kebutuhan atau keperluan seseorang yang diselesaikan/dibantu oleh orang lain. Terdapat berbagai jenis dan model, jasa asuransi, kesehatan, jasa pariwisata, dan lain sebagainya dimana jasa-jasa tersebut merupakan jasa yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pada masa sekarang, jasa menjadi kebutuhan yang tidak bisa dihilangkan dari kehidupan sehari-hari, karena jasa merupakan suatu pekerjaan yang sangat baik dan sangat menguntungkan bagi perusahaan.

Seperti halnya jasa pariwisata, jasa pariwisata ini akan dicari bahkan dibeli oleh para pelanggan yang membutuhkan untuk melakukan aktivitas perseorangan atau rombongan dalam sebuah kegiatan. Dengan adanya jasa pariwisata ini akan sangat memudahkan konsumen melakukan berbagai aktivitas nya tanpa terhambat akan berbagai kendala. Dengan adanya jasa pariwisata ini konsumen dapat merasakan fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh perusahaan yang tentu akan sangat menguntungkan pelanggan.

Jasa pariwisata akan menjadi sebuah profit pendapatan yang menguntungkan apabila dilakukan dengan pengelolaan yang baik. Seperti halnya PT Suryaputra Adipradana merupakan sebuah perusahaan jasa di bidang wisata yang menyediakan tour and travel ke berbagai tujuan khususnya bandung umumnya Indonesia yang bersifat bebas arah dan tujuan, kemanapun customer inginkan akan diberi pelayanan maksimal oleh perusahaan. Perusahaan ini tidak hanya menyediakan tour and travel akan tetapi menyediakan berbagai macam dan fasilitas lainnya yang sengaja di hadirkan untuk kemudahan customer.

Dengan menjunjung tinggi kepuasan pada pelanggan PT Suryaputra Adipradana menjadi salah satu perusahaan jasa dengan pelayanan terbaik dengan berbagai macam prestasi yang di peroleh dari tahun ke tahun sebagai modal untuk mendapatkan kepercayaan konsumen. PT Suryaputra Adipradana yang sangat mengedepankan pelayanan terbaik terhadap konsumen, tentu tidak ingin memiliki satu kekecewaan pun terhadap konsumen, besar harapan perusahaan untuk memberikan kepuasan atas jasa yang perusahaan jual. Dengan komitmen dan

tujuan yang baik perushaan akhirnya dapat memiliki kepercayaan di hati konsumen.

Akan tetapi adanya kepuasan yang dijunjung tinggi belum di dampingi oleh sistem yang baik pula serta adanya berbagai permasalahan yang timbul membuat tujuan perusahaan menjadi tidak maksimal, dengan tujuan yang baik tentu harus didampingi oleh system yang baik pula sehingga tidak akan terjadi permasalahan yang akan merugikan perusahaan.

Perusahaan terbaik belum tentu tidak memiliki berbagai macam permasalahan, setiap perusahaan pasti akan memiliki masa pasang surut atau berbagai macam permasalahan, seperti tujuan perusahaan yang sangat ingin memberikan kepuasan terhadap konsumen terdapat permasalahan yang membuat tujuan perusahaan tidak tercapai dengan maksimal. Permasalahan yang sedang dialami oleh perusahaan adalah kurang efektifnya sistem pelayanan komplen bagi konsumen, dikarenakan adanya permasalahan tersebut tujuan perusahaan menjadi tidak tercapai dengan maksimal sehingga sasaran dan harapan perusahaan belum tercapai sepenuhnya. Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian dan merancang sistem yang dibutuhkan perusahaan dengan judul ”Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Komplen Jasa Transportasi Pariwisata Pada PT Suryaputra Adipradana Bandung” Dikarenakan hal tersebut menjadi permasalahan yang selalu memberikan dampak pada perusahaan. Maka peneliti menentukan judul tersebut dengan harapan dapat menyelesaikan setiap permasalahan yang sedang dihadapi perusahaan.

Demikian pemaparan perusahan jasa yang akan peneliti ambil. Peneliti berharap perancangan sistem ini dapat peneliti selesaikan dengan keadaan yang sangat baik.

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan Rumusan masalah di PT Suryaputra Adipradana adalah sebagai berikut:

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti dapat mengidentifikasi masalah pada PT Suryaputra Adipradana yaitu :

a. Sistem informasi pelayanan penyewaan kendaraan pada PT Suryaputra Adipradana bandung masih menggunakan pencatatan pada buku bookingan. Maka dari itu peneliti melakukan perancangan sistem informasi penyewaan kendaraan pada PT Suryaputra Adipradana bandung.
b. Masih terdapat penumpukan data seperti ditumpuk nya buku-buku booking atau buku pemesanan penyewaan kendaraan sehingga mengakibatkan sulitnya pencarian data booking atau pemesanan apabila ada pemesanan yang dibatalkan atau ditambah pemesanannya.
c. Dalam proses pelayanan keluhan pelanggan masih diharuskan untuk datang kekantor menyampaikan keluhan selama perjalanan menggunakan jasa transportasi pariwisata dan proses penanganan nya oleh manajer operasional masih menggunakan microsoft word.

1.2.2. Rumusan Masalah

a. Bagaimana sistem informasi penyewaan kendaraan yang sedang berjalan pada PT Suryaputra Adipradana Bandung.
b. Bagaimana Perancangan Sistem Informasi Penyewaan kendaraan pada PT Suryaputra Adipradana.
c. Bagaimana Pengujian Sistem Informasi Penyewaan kendaraan pada PT Suryaputra Adipradana.
d. Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Penyewaan kendaraan pada PT Suryaputra Adipradana.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah merancang suatu sistem informasi pelayanan komplen pada perusahaan PT Suryaputra Adipradana Bandung, guna membantu perusahaan dalam mengelola manajemen pelayanan komplen terhadap pelanggan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem informasi penyewaan kendaraan yang sedang berjalan pada PT Suryaputra Adipradana Bandung.
2. Untuk membuat perancangan Sistem Informasi Penyewaan kendaraan pada PT Suryaputra Adipradana.
3. Untuk mengetahui pengujian sistem informasi penyewaan kendaraan pada PT Suryaputra Adipradana.

4. Untuk Mengetahui Implementasi Sistem Informasi Penyewaan kendaraan pada PT Suryaputra Adipradana.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini berguna untuk kegunaan praktis ataupun kegunaan akadamis yang akan dijelaskan sebagai berikut

1.4.1. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dalam merancang system informasi pelayanan komplen ini adalah sebagai berikut :

a. Pelanggan yang memiliki keluhan terhadap pelayanan jasa transportasi pariwisata bisa langsung melakukan keluhan nya secara online tanpa harus datang ke tempat.
b. Pelanggan bisa melihat pelayanan perusahaan semakin baik atau tidak dalam sebuah website.
c. Dapat memudahkan perusahaan memantau kepuasan pelanggan
d. Dapat memudahkan staf dalam pengelolaan system informasi palayanan komplen.
e. Dapat meningkatkan kualitas pelayanan komplen PT Suryaputra Adipradana Bandung.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis dalam merancang sistem informasi pelayanan komplen adalam sebagai berikut :

a. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya dalam pelayanan komplen.
b. Bagi penulis dapat melatih dalam menganalisis setiap masalah dalam system dan menambah wawasan pengetahuan.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah yang penulis paparkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi ini membahas mengenai administrasi penyewaan kendaraan berupa bookingan kendaraan dan pembayaran, dan keluhan yang dilakukan pelanggan, sehingga menghasilkan laporan pemesanan penyewaan kendaraan dan pembayaran kendaraan, dan laporan keluhan.
2. Hanya dalam luang lingkup internal perusahaan mengenai penyewaan,pembayaran dan keluhan pelanggan
3. Perancangan sistem informasi ini hanya membahas sistem informasi penyewaan kendaraan *full day*
4. Penjemputan *customer* yang melakukan bookingan kendaraan hanya yang berada di daerah jawa barat saja saja.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitan

Lokasi dan Waktu penelitian adalah sebagai berikut :

a. Nama Perusahaan : PT Suryaputra Adipradana Bandung
b. Alamat Perusahaan: Jalan Soekarno Hatta no 269 Bandung
c. Waktu Penelitian : Bulan Maret sampai juli 2016

Adapun jadwal penelitian dapat dilihat dari table sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

2016																								
Bulan / Proses	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
Pengumpulan Kebutuhan																								
Membangun Prototyping																								
Evaluasi Prototyping																								
Mengkodekan system																								
Menguji system																								
Evaluasi system																								
Menggunakan system																								

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian yang meliputi kegunaan praktis dan kegunaan akademis,pembatasan masalah, lokasi dan waktu penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori yang diambil dari beberapa buku. Pada bab ini mendeskripsikan tentang konsep system, konsep dasar informasi, konsep system informasi, mendeskripsikan pelayanan komplen, penjelasan pemrograman web.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran mengenai objek penelitian, meliputi sejarah singkat perusahaan, visi misi perusahaan, struktur organisasi, dan metode yang dipakai dalam penelitian meliputi desain penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, metode pendekatan system dan pengembangan system, pengujian software, menganalisa system yang berjalan meliputi analisis dokumen, analisis prosedur, yang sedang berjalan, dan evaluasi system yang sedang berjalan.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang perancangan system yang meliputi tujuan peracangan system, gambaran umum system yang diusulkan, perancangan prosedur yang diusulkan, perancangan basis data. Lalu mendeskripsikan mengenai perancangan arsitektur jaringan, implementasi dan pengujian system.

BAB V Kesimpulan dan saran

Bab ini mendeskripsikan mengenai kesimpulan yang diambil dari bab 1 dan saran untuk pengembangan sistem selanjutnya.