

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Informasi dan teknologi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan serta dibutuhkan oleh para pelaku bisnis dan pelanggan. Perkembangan teknologi informasi terus berkembang pada saat ini, seiring dengan kebutuhan manusia akan kemudahan dan keakuratan dalam memperoleh informasi, maka kemajuan teknologi informasi harus terus diupayakan dan ditingkatkan kualitasnya. maka dari itu seorang pelaku usaha memiliki acuan untuk menentukan langkah dan keputusan dengan informasi yang dilakukan pelanggan agar mendapatkan kepastian akan pemahaman dan kemantapan yang dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

PO. Tegar Raya adalah salah satu penyedia layanan transportasi bus pariwisata. PO. Tegar Raya berdiri sejak tahun 2019 tepatnya pada bulan oktober dengan 2 armada bus, sampai sekarang jumlah armada Bus yang terdapat di PO Tegar Raya yaitu 13 armada pariwisata dengan setiap bulannya mencapai 50 pelanggan dan setiap tahunnya mencapai kurang lebih 650 pelanggan.

Selama kurang lebih 3 tahun PO. Tegar Raya berjalan dengan sistem manual seperti menawarkan produk jasa penyewaan armada kepada pelanggan dengan cara manual, calon pelanggan datang langsung ke kantor admin PO. Tegar Raya, Untuk proses pemesanan sendiri di PO Tegar Raya dilakukan satu bulan sebelum waktu keberangkatan. Jika telah dikonfirmasi oleh marketing, marketing melakukan pengecekan kendaraan guna memastikan ketersediaan kendaraan, jika kendaraan tersedia akan segera dijadwalkan untuk tanggal pemberangkatan. Setelah melakukan penjadwalan bagian marketing akan memberi info untuk proses pembayarannya. Proses pembayaran 50% dibayar ketika awal pemesanan, untuk sisanya marketing melakukan pesan pengingat pelunasan kepada pelanggan melalui *whatsapp* sebelum waktu keberangkatan. Setelah proses pembayaran dilakukan bagian marketing akan memberikan

laporan kepada admin untuk dilakukan penjadwalan kendaraan yang akan dipakai, tempat tujuan yang dipesan. Setelah admin melakukan penjadwalan admin akan membuat laporan ke manajer untuk disetujui oleh manajer, marketing melakukan promosi melalui sebar pamflet sosial media Perusahaan atau promosi dari mulut ke mulut dengan kata lain disebut *word of mouth marketing* (WOMM) dan kurangnya respon cepat pada permasalahan dalam penyewaan.

*Customer Relationship Management (CRM)* adalah suatu strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk mengelola interaksi dan hubungan dengan pelanggan. Pendekatan ini melibatkan penggunaan teknologi dan sistem informasi untuk mengumpulkan, menyimpan, menganalisis, dan mengelola data pelanggan dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat hubungan, dan meningkatkan kesetiaan mereka, untuk mendukung keberhasilan metode tersebut diterapkan indikator Customer Satisfaction Score (CSAT). Selain itu CRM juga berkaitan dengan pelanggan dalam suatu perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan akses yang lebih cepat dan kualitas dari suatu proses bisnis yang melibatkan beberapa bidang yaitu bidang pemasaran (marketing), bidang pemesanan (order), dan pelayanan pelanggan.

Untuk menangani permasalahan pada PO. Tegar Raya, dibuatlah sistem *Customer Relationship Management (CRM)*. dari permasalahan yang ada, PO. Tegar Raya membutuhkan aplikasi manajemen yang dapat memberikan jasa pelayanan untuk menunjang proses bisnis secara online. Oleh karena itu perancangan website data pelanggan untuk memudahkan proses pelunasan, melakukan pembayaran serta mempermudah pembuatan laporan, tercapainya pasar produk ke calon pelanggan secara luas, akurat, dan respon cepat terhadap permasalahan dalam penyewaan.

Dengan CRM, PO. Tegar Raya dapat membangun sistem informasi untuk menarik pelanggan baru agar membeli produk perusahaan dan juga mempertahankan pelanggan lama agar tetap membantu proses pemasaran terhadap produk-produk perusahaan. Dengan penggunaan sistem management pelanggan menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)*

untuk dapat membangun dan mempertahankan hubungan yang baik, menguntungkan, dan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Tujuan dari sistem tersebut dapat menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang telah ada agar dapat membantu setiap proses pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengambil solusi dengan membuat **“Sistem Informasi Pengelolaan Armada Pariwisata Po. Tegar Raya Dengan Indikator *Customer Satisfaction Score* (CSAT) Sebagai Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari penjabaran latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan suatu masalah yaitu, sistem yang diusulkan adalah suatu langkah untuk memudahkan dan mengefektifkan aktivitas manajemen data pelanggan, transaksi antara pelaku bisnis dan pelanggan agar dapat dilakukan secara efisien dan juga pengelolaan penginputan data pelanggan, pembayaran tagihan, pengingat pelunasan sebelum keberangkatan, pembuatan laporan dan respon cepat terhadap permasalahan penyewaan maka penulis membuat suatu **“Sistem Informasi Pengelolaan Armada Pariwisata Po. Tegar Raya Dengan Indikator *Customer Satisfaction Score* (CSAT) Sebagai Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan”** sehingga memudahkan dalam manajemen data pelanggan pada PO. Tegar Raya.

## **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini memerlukan batasan masalah supaya pembahasan masalah dapat dijalankan lebih mudah. Permasalahan yang dibahas tidak berkembang terlalu jauh dari tujuan awalnya sehingga dapat mengurangi efektifitas pemecahan masalahnya, maka dari itu, pembatasan masalah diperlukan penulis. pembatasan masalahnya sebagai berikut :

1. Sistem ini dapat diakses oleh pelanggan, dan penyedia jasa layanan PO.

Tegar Raya

2. Data-data yang dikelola meliputi:
  - a. Data penyewa
  - b. Data Armada
  - c. Data Sopir
  - d. Data Tujuan
  - e. Data Pemesanan
  - f. Data Pembayaran
3. Informasi yang di hasilkan :
  - a. Laporan Pemesanan Bus
  - b. Laporan Pembayaran
  - c. Laporan Surat Perintah Jalan
4. Sistem informasi dirancang berbasis web dan dibuat menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) dengan indikator *Customer Satisfaction Score* (CSAT) untuk mengukur kepuasan pelanggan membangun hubungan dengan para pelanggan.
5. Sistem ini akan dirancang dan dibuat menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan menggunakan database *MySQL*.
6. Sistem yang dibuat menampilkan statistik pada halaman utama.
7. Dalam sistem ini pembayaran dilakukan 2x pembayaran, dimana penyewa dapat membayar dengan cara DP (*Down Payment*) 50% dari tarif total.
8. Sistem yang dibuat penulis ini tidak mengikutsertakan pembatalan penyewaan yang satu persatu.
9. Sistem ini menggunakan Payment Gateway Midtrans sebagai fitur pembayaran dan Notifikasi Whatsapp sebagai notifikasi informasi kepada pelanggan.

#### **1.4 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan sebuah aplikasi yang dapat melakukan pengelolaan penyewaan armada pada PO. Tegar Raya secara online sekaligus mengarsipkan dokumen laporan penyewaan secara digital

sehingga proses pengelolaan dan penyewaan pada PO. Tegar Raya bisa lebih baik dari sebelumnya.

## **1.5 Manfaat**

Dari penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

### **1.5.1. Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Mahasiswa**

Diharapkan penelitian ini akan dapat memberikan pemahaman tentang *Customer Relationship Management (CRM)* serta pengembangan ilmu pengetahuan berkaitan dengan bidang sistem informasi jasa penyewaan bus.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai pentingnya *Customer Relationship Management (CRM)* sehingga dapat memberikan kontribusi pemikiran akan pentingnya CRM untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, sebagai pertimbangan dalam pembuatan kebijakan perusahaan dalam pembuatan CRM untuk lebih meningkatkan kepeduliannya pada konsumen.

#### **3. Bagi Konsumen**

Akan memberikan loyalitas dan ketepatan konsumen dalam memilih jasa penyewaan bus yang tepat dan peneliti juga diharapkan dapat melihat sampai mana strategi CRM terhadap konsumen, sehingga semakin meningkatkan kepuasan pelanggan akan hak-hak yang harus diperoleh konsumen.

#### **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi dalam mengembangkan penelitian selanjutnya khususnya yang berhubungan dengan *Customer Relationship Management (CRM)* dan indikator *Customer Satisfaction Score (CSAT)*.

### **1.5.2. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai *Customer Relationship Management* (CRM) pada PO. Tegar Raya, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari pada saat kuliah.

## **1.6 Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan langkah dan prosedur yang dilakukan dalam pengumpulan data atau informasi yang guna memecahkan permasalahan dan menguji hipotesis penelitian. Untuk memperoleh data yang tepat dan akurat guna kesempurnaan sistem yang akan dibuat, digunakan beberapa metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem dengan waterfall dan metode perancangan sistem dengan UML adapun objek penelitiannya adalah PO. Tegar Raya.

### **1.6.1. Metode Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang benar-benar akurat, relevan, valid dan reliable maka penulis mengumpulkan sumber data dengan cara :

#### **a. Sumber Data Primer**

Adalah data yang diperoleh secara langsung dari instansi baik pengamatan meupun pencatatan terhadap objek penelitian. Meliputi :

##### **1. Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan terhadap suatu objek penelitian secara langsung. Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi yang terjadi secara nyata. Data yang didapat dari metode ini adalah dapat mengetahui tentang kegiatan yang berlangsung di Lapangan seperti Pengumpulan data dan informasi.

Dalam hal ini penulis secara langsung terjun ke lapangan guna melakukan penelitian di PO. Tegar Raya dengan mengamati berjalannya sistem yang masih manual seperti proses terjadinya ketika ada calon pelanggan ingin melakukan pemasangan, proses ketika transaksi pembayaran tagihan dan respon yang masih kurang responsif oleh teknisi

ketika adanya gangguan pada jaringan dirumah pelanggan. dari metode observasi yang dilakukan penulis, penulis bisa mengetahui informasi data apa saja yang nantinya diperlukan guna membangun dan merancang aplikasi di PO. Tegar Raya.

## 2. Wawancara

Pada metode ini, penulis melakukan wawancara secara langsung dengan pihak terkait guna memperoleh objek yang diteliti yaitu Edy Suryanto selaku pemilik jasa layanan bus PO. Tegar Raya, dan beberapa pelanggan. Dari wawancara tersebut, adapun data-data yang diperoleh seperti :

1. Data pelanggan
2. Data Armada

### b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang sengaja dikumpulkan peneliti untuk melengkapi kebutuhan data peneliti seperti buku, dokumentasi dan literatur yang masih dalam pembahasan yang sama, meliputi :

#### 1. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara mencari landasan teori tentang sistem informasi pembayaran tagihan berbasis website, yang dapat dijadikan referensi untuk mendukung pelaksana analisa literature, dan publikasi lainnya.

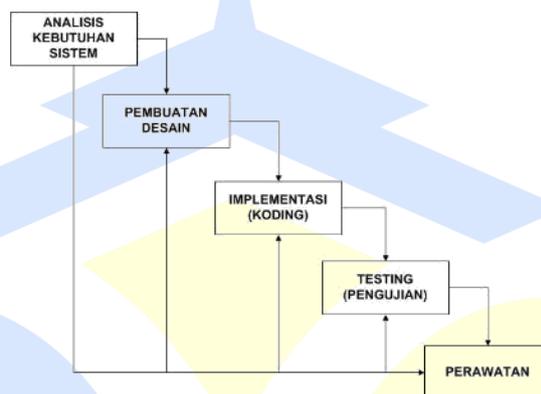
#### 2. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dari literatur-literatur dan dokumentasi dari internet, buku atau sumber informasi lainnya.

### **1.6.2. Metode Pengembangan Sistem**

Pada penelitian ini, metode pengembangan sistem yang digunakan yaitu metode SDLC (*System Development Life Cycle*) model *waterfall*. Menurut (Jauhari, Anamisa, & Mufarroha, 2019) ada 5 tahapan utama dalam model *waterfall* yakni tahap investigasi, tahap analisis, tahap disain, tahap

implementasi, dan tahap perawatan. Disebut waterfall (berarti air terjun) karena memang diagram tahapan prosesnya mirip dengan air terjun yang bertingkat. Pada gambar 1 dibawah ini menunjukkan metode SDLC model *waterfall* yang penulis gunakan pada penelitian ini.



**Gambar 1. 1 Model Waterfall**

a. Tahap Analisis

Tahap analisis ialah tahap yang berguna untuk memahami sistem yang bertujuan untuk mencari kebutuhan pengguna dan organisasi serta menganalisa kondisi yang ada (sebelum diterapkan sistem informasi yang baru). Penulis mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam pembuatan sistem terdapat pada tahap ini. Data yang dikumpulkan didapat dari Wawancara dan observasi secara langsung.

b. Tahap Perancangan / Desain sistem.

Tujuan dari tahap perancangan atau mendesain sistem baru ini yaitu menentukan spesifikasi detail dari komponen-komponen system informasi (manusia, *hardware*, *software*, *network* dan data) dan produk-produk informasi yang sesuai dengan hasil tahap analisis. Dalam hal ini penulis menentukan alur dari sistem yang akan dibuat. Kegiatan yang dilakukan meliputi perancangan *use case* diagram, perancangan FOD, perancangan ERD, perancangan UML, perancangan basis data dan tabel, serta perancangan *user interface*. Hal tersebut dirancang sebagai acuan untuk pembuatan *codingan* program *web*.

c. Tahap Penerapan/implementasi

Tahap penerapan disebut juga tahap implementasi. Penerapan ialah tahapan untuk mendapatkan atau mengembangkan hardware dan software (pengkodean program), melakukan pengujian, pelatihan dan perpindahan ke system baru.

Dalam hal ini penulis membuat database sesuai dengan perancangan yang telah dibuat pada tahap sebelumnya. Lalu penulis juga membuat coding sampai selesai hingga sistem dapat dijalankan dengan baik.

d. Tahap Testing

Tahapan testing ini, program yang dibuat akan diintegrasikan satu sama lain dan dilakukan pengujian aplikasi dengan melibatkan user secara langsung untuk memastikan sistem sudah memenuhi persyaratan.

e. Tahap perawatan (*Maintenance*)

Pada tahap ini dilakukan Ketika system informasi sudah dioperasikan. Pada tahap ini dilakukan monitoring proses, evaluasi dan perubahan (perbaikan) bila diperlukan.

### 1.6.3. Metode Perancangan Sistem

Seiring berkembangnya teknik pemrograman berorientasi objek, sebuah standarisasi bahasa muncul untuk merancang perangkat lunak yang dibangun dengan teknik pemrograman berorientasi objek, yaitu *Unified Modelling Language* (UML). diagram UML ini menyajikan serangkaian pemodelan dengan standar yang diterima secara global. *Unified Modeling Language* (UML) adalah sebuah bahasa pemodelan yang telah menjadi standar dalam industri software untuk visualisasi, merancang, dan mendokumentasikan sistem perangkat lunak. Bahasa Pemodelan *Unified Modeling Language* (UML) lebih cocok untuk pembuatan perangkat lunak dalam bahasa pemrograman berorientasi objek, namun demikian tetap dapat digunakan pada bahasa pemrograman prosedural (Henderi & Rahwanto, 2021).

Berikut ini jenis-jenis diagram *Unified Modelling Language* (UML) antara lain:

### 1. *Business Use Case Diagram*

Diagram use case bisnis atau *business use case diagram* menunjukkan interaksi antara *use case* bisnis, aktor bisnis, dan pekerja bisnis dalam sebuah organisasi. Diagram ini menggambarkan model lengkap tentang apa yang perusahaan lakukan, siapa yang ada di dalam organisasi, dan siapa yang ada di luar organisasi. Hal ini menggambarkan ruang lingkup organisasi, sehingga dapat dilihat apa/saja yang ada di luar organisasi dan sampai dimana batasannya.

### 2. *Use Case Diagram*

Diagram *use case* atau *use case diagram* menyajikan interaksi antara *use case* dan *actor*. Dimana, *actor* dapat berupa orang, peralatan, atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem yang sedang dibangun. *Use case* menggambarkan fungsionalitas sistem atau persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi sistem dari pandangan pemakai

### 3. *Class Diagram*

Diagram kelas atau *class diagram* menunjukkan interaksi antar kelas dalam sistem. Digunakan untuk menampilkan kelas-kelas atau paket-paket di dalam sistem dan relasi antar mereka. Ia memberikan gambaran sistem secara statis. Biasanya, dibuat beberapa diagram kelas dalam satu sistem. Diagram kelas adalah alat perancangan terbaik untuk tim pengembang perangkat lunak.

### 4. *Sequence Diagram*

*Sequence diagram* menjelaskan interaksi objek yang disusun berdasarkan urutan waktu. Secara mudahnya *sequence diagram* adalah gambaran tahap demi tahap, termasuk kronologi (urutan) perubahan secara logis yang seharusnya dilakukan untuk menghasilkan sesuatu sesuai dengan *use case diagram*.

### 5. *Activity Diagram*

Diagram aktivitas atau *activity diagram* adalah sebuah cara untuk memodelkan aliran kerja (*workflow*) dari *use case* bisnis dalam bentuk grafik. Diagram ini menunjukkan langkah-langkah dalam aliran kerja,

titik-titik keputusan di dalam aliran kerja, siapa yang bertanggung jawab menyelesaikan masing-masing aktivitas, dan obyek-obyek yang digunakan dalam aliran kerja.

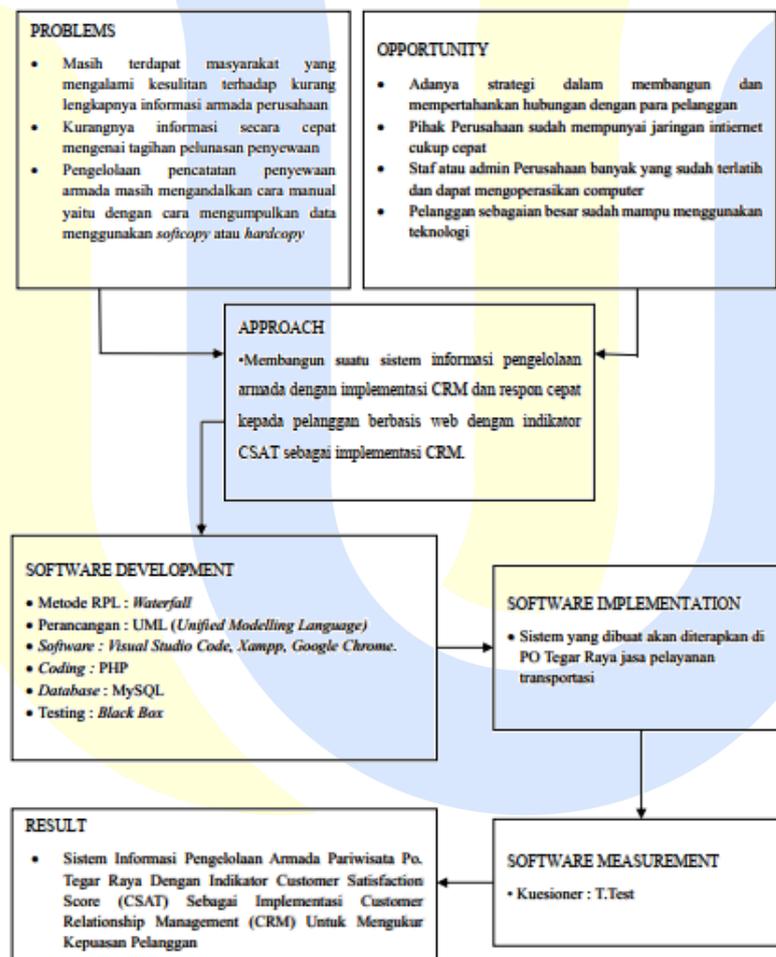
#### 6. Statechart Diagram

Diagram statechart atau *statechart diagram* adalah sebuah cara menyediakan macam-macam keadaan yang mungkin dialami oleh sebuah objek. Jika dalam diagram kelas menunjukkan gambaran statis kelas-kelas dan relasinya, diagram statechart digunakan untuk memodelkan tingkah laku dinamik sistem.

### 1.7 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka penelitian yang akan dilakukan dalam pembuatan sistem informasi tersebut terdapat pada gambar 1. 1 adalah sebagai berikut :

Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran



(Halaman Sengaja Dikosongi)

