

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dengan semakin praktisnya cara hidup masyarakat yang menuntut segala sesuatunya dapat dilakukan dengan cepat dan mudah maka peningkatan kualitas pelayanan di segala jenis usaha seperti dibidang jasa menjadi hal yang mutlak dilakukan. Kemudahan akses pelayanan dibidang jasa merupakan salah satu faktor utama yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih produk jasa. Salah satu produk jasa yang tidak pernah sepi adalah jasa angkutan. Dalam era globalisasi yang cepat ini dibutuhkan suatu jasa transportasi angkutan yang cepat, nyaman dan aman. Dikarenakan kegiatan manusia akan semakin lancar jika ditunjang sistem transportasi yang baik.

PO. Basuma Jaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi. Dimana perusahaan ini, menyediakan penjualan tiket travel dengan tujuan keberangkatan ke daerah seputar pulau Jawa yaitu Jakarta, Solo dan Sragen serta melayani jasa untuk pemesanan, mengirimkan paket barang dan dokumen. Perusahaan ini memiliki Armada sebanyak 39 unit bus dan dalam sehari dapat memberangkatkan 2 bus. Visi dari PO. Basuma Jaya adalah menjadi perusahaan jasa yang terpercaya dan terbaik di Lampung khususnya untuk tujuan Pulau Jawa dan misinya adalah memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan berkomitmen pada standar kerja yang tinggi. Selama ini banyak pelanggan yang mengeluh untuk memesan tiket yang dikarenakan lambatnya pelayanan pada saat pendataan pelanggan yang sedang melakukan pemesanan tiket dan pelanggan harus datang terlebih dahulu untuk melakukan pemesanan tiket, dan terkadang sering terjadinya antrian sehingga membuat pelanggan beralih ke perusahaan lainnya, selain itu pelanggan tidak menerima informasi dari bagian administrasi tentang keberangkatan dan pengiriman barang yang sudah tiba. Hal ini membuat muncul keraguan pelanggan dalam melakukan

pengiriman barang atau dokumen pada PO. Basuma Jaya. Disamping itu pemesanan tiket yang cenderung berkurang yang disebabkan karena banyak pelanggan beralih ke pemesanan dan pembelian tiket secara online yang dirasakan lebih mudah.

Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu adanya suatu sistem informasi untuk membantu perusahaan sehingga mempermudah kegiatan operasional, dalam hal penanganan pelanggan serta perlu adanya penerapan TI dalam setiap proses bisnis. Penulis akan menerapkan strategi CRM pada PO. Basuma Jaya dengan dukungan teknologi informasi, sebagai solusi untuk menjawab tuntutan persaingan bisnis yang nantinya site mini dapat melakukan booking tiket secara *online*, adanya sarana pengaduan pelanggan, pengolahan data secara terkomputerisasi dll.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka didapatkan suatu rumusan masalah yaitu “ Bagaimana merancang *E-customer relationship management* (CRM) layanan transportasi pada PO. Basuma Jaya Bandar Lampung”.

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **a. Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian di mulai pada Bulan Februari 2017 yang bertempat di PO. Basuma Jaya Bandar Lampung.

### **b. Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya dibatasi pada pada proses pemesanan tiket, pengiriman barang, pengaduan pelanggan dan pengolahan data pada PO. Basuma Jaya Bandar Lampung menggunakan metode *E-Customer relationship management (E-CRM)*

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk Menganalisis sistem informasi yang sedang berjalan mengenai layanan transportasi antar pulau pada PO. Basuma Jaya Bandar Lampung untuk menemukan kelemahan atau kekurangan dan cara mengatasi permasalahan yang ada dan juga untuk merancang dan membangun suatu sistem *E-CRM* Layanan Transportasi Pada PO. Basuma Jaya Bandar Lampung agar pemrosesan data dapat lebih mudah dan cepat serta dapat meningkatkan pelayanannya karena pelanggan merupakan prioritas utama bagi setiap perusahaan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini yaitu :

1. memberikan kemudahan pada bagian pemesanan tiket dalam mengolah data penjualan dan pembuatan laporannya.
2. Mempermudah customer karena dapat memesan tiket secara online.
3. Adanya media yang berupa sistem informasi berbasis e-crm ini dapat mempermudah pengolahan data dan sebagai wadah dalam menangani pengaduan pelanggan.
4. Memberikan informasi mengenai pengiriman paket pelanggan.
5. Meningkatkan sistem kerja perusahaan dan mengelola hubungan baik dengan pelanggan.

Manfaat bagi peneliti yaitu :

1. Dapat memahami Sistem Pelayanan Transportasi pada PO. Basuma Jaya Bandar Lampung.
2. Menambah wawasan penulis tentang *E - CRM*
3. Memenuhi salah satu syarat dalam menempuh gelar Strata Satu (S1) pada fakultas ilmu komputer jurusan sistem informasi IBI Darmajaya.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

a. BAB I Pendahuluan

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

b. BAB II Landasan Teori

Pada bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dan mendukung penelitian serta penulisan skripsi ini yang akan dilakukan oleh penulis/peneliti.

c. BAB III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini dijelaskan tentang metodologi penelitian penyelesaian masalah yang dijelaskan di perumusan masalah yang meliputi metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem, serta alat dan bahan pendukung.

d. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini akan dibahas tentang hasil penelitian yang berupa aplikasi yang dibangun, termasuk cara pengoperasiannya.

e. BAB V Simpulan dan Saran

Bab ini berisikan simpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang diperlukan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

f. Daftar Pustaka

g. Lampiran.