

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

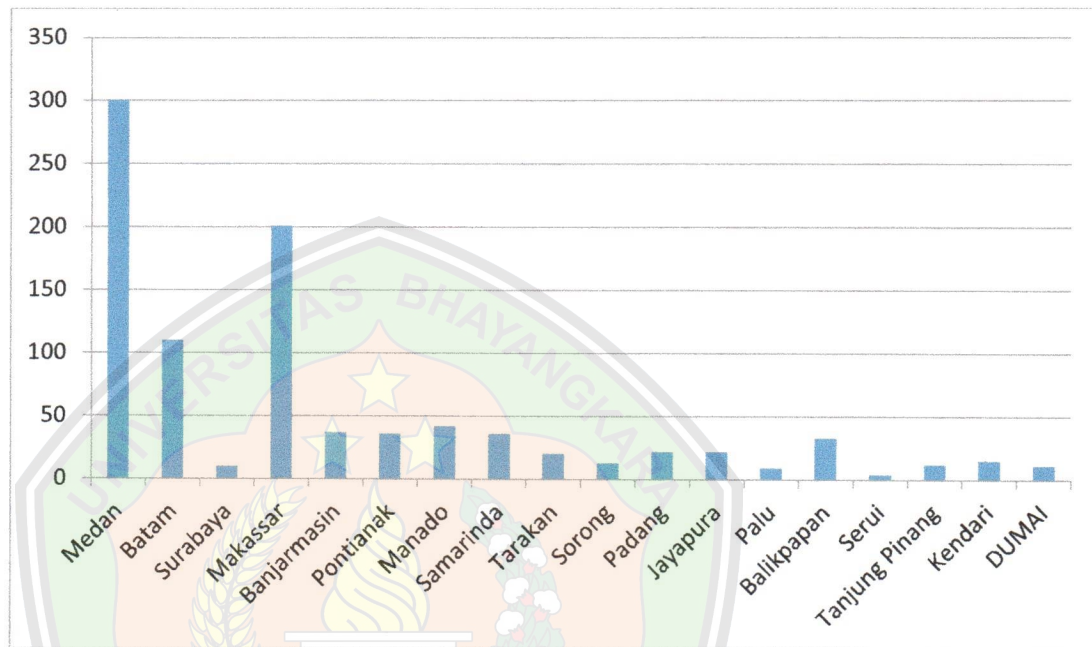
Jasa atau pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, ia lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki. Kondisi suatu jasa atau pelayanan yang ditawarkan atau diberikan oleh pengusaha atau operator, akan sangata tergantung kepada penilaian pengguna jasa itu sendiri. Menurut Saktiyani (2004 : 16) “jasa merupakan sesuatu yang semu namun dapat memuaskan kebutuhan manusia”.

Perkembang dunia bisnis, teknologi informasi sangat membantu dan dibutuhkan salah satunya internet, dengan internet bisnis bisa berkembang dengan pesat. Membantu dalam promosi, mempercepat kinerja, mengurangi biaya, dan meningkatkan penjualan. Juga sebagai sarana komunikasi dua arah antara perusahaan dengan para pelanggan. Strategi bisnis berorientasi pelanggan yang mendukung hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepuasan, loyalitas pelanggan, dan menjalin hubungan baik yang berkelanjutan antara perusahaan dengan para pelanggan dikenal dengan istilah *Customer Relationship Management (CRM)*.

Konsep *Customer Relationship Management (CRM)* sudah berkembang sejak beberapa tahun terakhir sebagai akibat meningkatnya kompetisi dan tuntutan pelanggan akan pelayanan yang lebih baik dan perhatian lebih besar terhadap kebutuhan individual pelanggan. *Customer Relationship Management* merupakan integrasi antara teknologi informasi dan pemasaran, dimana dengan memanfaatkan CRM, perusahaan akan mengetahui apa yg di harapkan dan di perlukan pelanggan.

PT. Transporindo Agung Sejahtera adalah salah satu Perusahaan yang menjalankan bisnisnya di bidang jasa ekspedisi dan pengiriman barang.

PT. Transporindo Agung Sejahtera . menggunakan sistem bisnis pengiriman *Door to Door*, *Door to Port* atau *Port to Door* dari semua daerah yang ada pelabuhan container. Dalam sebulan PT. Transporindo Agung Sejahtera bisa melayani lebih dari 1000 pengiriman, dimana pengiriman barang yang melalui jasa PT. Transporindo Agung Sejahtera mengirim ke antar pulau.



Gambar 1.1 Pengiriman Barang

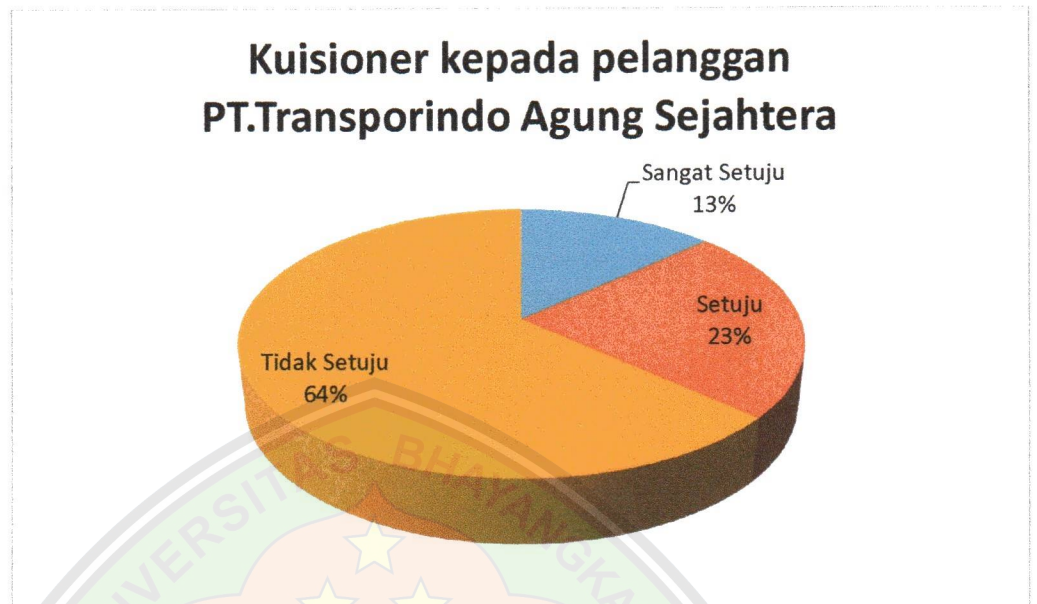
Sumber: Data JOB MEI 2017

Pada tabel di atas perusahaan PT. Transporindo Agung Sejahtera paling banyak mengirim barang ke daerah Medan.

Pada perusahaan ini keamanan data pengiriman belum terorganisir, pelanggan sering mengeluh keterlambatan surat pengeluaran barang, dan pelanggan tidak bisa mengutarakan keluhan terhadap pelayanan dari PT. Transporindo Agung Sejahtera dengan mudah.

Penulis melakukan wawancara terhadap 30 pelanggan dipilih secara acak oleh penulis, dengan pertanyaan yaitu “Petugas cekatan dalam

menampung keluhan pelanggan?”. Dan setelah mengajukan Pertanyaan, Penulis mendapatkan Hasil sebagai berikut.



Gambar 1.2 Diagram Data Wawancara

Sebanyak 4 Orang atau 13% Responden menjawab sangat setuju dalam cekatan menampung keluhan pelanggan pada PT. Transporindo Agung Sejahtera. Lalu Sebanyak 7 Orang atau 23% Responden menjawab setuju dalam cekatan menampung keluhan pelanggan PT. Transporindo Agung Sejahtera. Dan terakhir sebanyak 19 orang atau 64% menjawab tidak setuju dalam cekatan menampung keluhan pelanggan.

Oleh karena itu, penulis mencoba untuk membuat suatu perancangan sistem informasi yang dapat membantu pelanggan dalam menyampaikan keluhan atas pelayanan perusahaan kepada pelanggan di segala bidang dengan teknologi berbasis internet dengan menggunakan *Responsive Web* sebagai basis utamanya untuk menggaet para pelanggan pengguna smartphone yang membuat pelanggan semakin nyaman menggunakan sistem informasi tersebut.

Responsive Web Design merupakan salah satu proses perancangan aplikasi dan situs web untuk berbagai jenis perangkat menjadi lebih mudah. Hal ini dikarenakan bahwa dengan menggunakan *Responsive Web*, user dapat mengakses situs web melalui *smartphone*, *tablet*, *desktop*, ataupun *smart TV* tanpa memperlihatkan perbedaan yang terlalu besar dalam hal penggunaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk membuat skripsi ini dengan judul **”PERANCANGAN SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CMR) DENGAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD) BERBASIS RESPONSIVE WEB PADA PT. TRANSPORINDO AGUNG SEJAHTERA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari judul dan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi permasalahan yang ada diantaranya:

1. Pelanggan mengalami kesulitan saat melaporkan keluhan kepada perusahaan.
2. Perusahaan mengalami kesulitan saat mengakomodir pelanggan yang melakukan keluhan.
3. Tidak adanya sistem terpadu untuk melayani permintaan dan keluhan pelanggan.
4. Belum transparansinya tanggapan respon pelanggan terhadap perusahaan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah utama penelitian yaitu: *“Bagaimana membuat Sebuah Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) dengan metode User Centered Design (UCD) berbasis Responsive Web pada PT.Transporindo Agung Sejahtera”*.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti dibatasi. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Mengelola batasan masukan atau keluhan dari masukan secara langsung.
2. Membangun sistem berbasis web khusus melaporkan keluhan pelanggan.
3. Hanya membahas sistem keluhan pelanggan.

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Merancang dan mengimplementasikan sebuah sistem informasi untuk memasarkan jasa pengurusan transportasi container di PT. Transporindo Agung Sejahtera.
- 2) Didapatkannya kajian mengenai cara merancang, mengimplementasi desain program, dan mengeksekusi program untuk tempat keluhan pelanggan terhadap perusahaan PT.Transporindo Agung Sejahtera berupa gambar dan teks.

- 3) Sebagai alat bantu Perusahaan untuk lebih mengetahui apa kekurangan pelayanan perusahaan PT. Transporindo Agung Sejahtera agar menjadi lebih baik dalam segala aspek.

1.6 Manfaat Penelitian

- 1) Memperoleh keterampilan dalam merancang sebuah sistem informasi untuk kedekatan pelanggan terhadap perusahaan secara online berbasis *responsive web*.
- 2) Dapat memberikan kemudahan dalam menggunakan jasa pengiriman barang atau cargo pada PT. Transporindo Agung Sejahtera.

1.7 Pemilihan Lokasi Penelitian

Penelitian ini difokuskan di PT. Transporindo Agung Sejahtera dengan beberapa pertimbangan. *Pertama*, PT. Transporindo adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengurusan transportasi container. Perusahaan PT. Transporindo Agung Sejahtera sering sekali mendapatkan keluhan dari pelanggan. Hal ini sangat dibutuhkan tempat untuk menyalurkan keluhan pelanggan yang mudah.

1.8 Metode Penelitian.

Metode yang di gunakan dalam rancang bangun sistem informasi Desain Bangun dengan menerapkan beberapa metode, antara lain:

1.8.1 Metode Pengumpulan Data

1. Metode Kepustakaan.

Pada metode kepustakaan dilakukan pencarian dan pengumpulan data berdasarkan sumber internet, buku-buku referensi, ataupun sumber-sumber lain yang diperlukan untuk merancang dan mengimplementasikan aplikasi yang akan di buat.

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan oleh penulis adalah meyakinkan data yang di peroleh akurat. Dalam pengumpulan data tersebut penulis mewawancarai bagian umum dan yang terkait didalamnya. Untuk mengetahui apa dan bagaimana dari kegiatan pengolahan data tersebut serta kemampuan memberi informasi yang tepat dan jelas.

3. Observasi

Observasi yang dilakukan penulis adalah untuk mengamati dan mengetahui secara langsung jalannya sistem yang sedang berjalan saat itu dan proses kerja dari tugas masing-masing serta melihat format-format laporan dalam perusahaan tersebut yang di gunakan saat itu.

1.8.2 Konsep Pengembangan Sistem

UCD (*User Centered Design*) merupakan paradigma baru dalam pengembangan sistem berbasis *WEB*. Perancangan berbasis pengguna *User Centered Design* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan filosofi perancangan. Konsep dari UCD adalah User sebagai pusat dari proses pengembangan sistem, dan tujuan/sifat-sifat, konteks dan lingkungan sistem semua didasarkan dari pengalaman pengguna.

1.9 Sistematika Penulisan.

Sistematika pembahasan penyusunan skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab, Berikut penjelasan tentang masing-masing bab :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang gambaran umum latar belakang penulisan tugas akhir, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan topik penelitian, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan sistem, data, informasi, sistem informasi, desain sistem informasi, komponen-komponen desain informasi dan berbagai teori penunjang yang berhubungan dengan materi yang akan diangkat.

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisikan tentang penjelasan secara detail tentang perancangan dan analisis program, mulai dari gambaran rancangan secara umum dan analisa kebutuhan perangkat lunak yang digunakan dalam pembuatan sistem ini.

BAB IV PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI

Berisi tentang spesifikasi hardware dan software yang diperlukan, langkah-langkah pembuatan program, layout input dan output atau petunjuk pelaksanaan program, uji coba atau evaluasi program.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Diakhir bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan penulisan saran yang diusulkan untuk pengembangan lebih lanjut agar tercapai hasil yang lebih baik.

