

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan semakin pesatnya persaingan antar perusahaan maka semakin besar tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan untuk mengembangkan perusahaannya. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan agar dapat mengembangkan perusahaan dengan baik adalah dengan cara meningkatkan penjualan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Karena pelanggan merupakan orang yang teramat penting yang harus dipuaskan (Nasution, 2005).

PT. Royal Inti Mandiri Abadi, atau disebut PT. RIMA, adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi semen. PT. Royal Inti Mandiri Abadi adalah distributor utama Semen Tiga Roda wilayah Jawa Timur perwakilan dari PT Indocement Tungal Prakarsa, Tbk selaku produsen Semen Tiga Roda.

Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi semen PT. Royal Inti Mandiri Abadi mempunyai banyak cabang yang terdapat di provinsi Jawa Timur yang kemudian disebut sebagai zona. Jumlah zona dan jumlah pelanggan dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Data Zona dan Pelanggan Pada PT. Royal Inti Mandiri Abadi
(Sumber: Customer Service PT.RIMA)

No	Nama Zona	Pelanggan
1	Surabaya	4071
2	Lamongan	255
3	Pasuruan	952
4	Probolinggo	870
5	Jember	573
6	Banyuwangi	698
7	Madura	702

TOTAL	7	8121
--------------	----------	-------------

Dalam setiap zona terdapat *sales* yang bertugas untuk memasarkan produk Semen Tiga Roda. Selain memasarkan produk tersebut *sales* mempunyai tugas untuk mengumpulkan informasi dari toko bangunan atau pelanggan.

Pada PT. Royal Inti Mandiri Abadi *sales* mempunyai tugas untuk mengumpulkan informasi dari toko pelanggan seperti menanggapi keluhan dari toko terkait dengan produk yang dipasarkan, besarnya kapasitas gudang toko, harga kompetitor, promo program dari kompetitor dan lain sebagainya. Untuk memperoleh informasi tersebut *sales* dapat melakukan kunjungan sesuai dengan jadwal yang telah dibuat sebelumnya oleh divisi *Customer Service*. Dari hasil kunjungan tersebut *sales* wajib membuat laporan dengan format yang telah ditentukan untuk kemudian diberikan kepada Kepala Perwalian zona.

Dalam kunjungan tersebut terdapat beberapa masalah yang seringkali harus dihadapi oleh divisi *Customer Service* seperti :

1. *Sales* melakukan kunjungan di luar batas waktu yang telah ditentukan.
2. Laporan yang diberikan kepada divisi *Customer Service* tidak *valid* atau tidak sesuai dengan yang diharapkan.
3. Jadwal kunjungan yang dibuat seringkali tidak tersampaikan dengan baik di masing-masing zona.
4. PT. Royal Inti Mandiri Abadi tidak bisa *memonitoring* kinerja dari masing-masing zona karena pembuatan jadwal kunjungan dan laporan yang dihasilkan masih manual dengan menggunakan aplikasi *excel*.

Pengawasan/*controlling* sebagai salah satu fungsi manajemen tentu saja mempunyai peranan yang sangat penting dalam proses manajemen karena dengan

adanya pengawasan dapat diketahui apakah pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan yang direncanakan atau tidak, sehingga apabila terjadi penyimpangan dari rencana semula akan cepat dapat ditanggulangi (Handayani, 1996). Banyaknya jumlah pelanggan sangat berdampak positif bagi PT. Royal Inti Mandiri Abadi, akan tetapi jika tidak dilakukan pengawasan dengan benar maka akan terjadi penurunan jumlah pelanggan.

Banyaknya jumlah pelanggan yang harus ditangani oleh *sales* di PT. Royal Inti Mandiri Abadi berdampak pada seringnya terjadi kesalahan pada saat sebelum dan sesudah dilakukan penjadwalan kunjungan ke pelanggan karena proses masih dilakukan secara *manual* seperti pembuatan jadwal kunjungan yang masih menggunakan *email* dan hasil laporan disimpan dengan menggunakan aplikasi *excel*. Oleh karena itu dibutuhkan adanya suatu aplikasi yang dapat mengelola penjadwalan kunjungan, *monitoring* kinerja pelanggan, dan *monitoring* kinerja *sales* sehingga aktivitas kunjungan yang terdapat pada tiap-tiap zona dapat dimonitor dengan baik dan dapat menghasilkan laporan yang informatif.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun sebuah aplikasi penjadwalan kunjungan pelanggan sehingga memudahkan pengelolaan jadwal kunjungan itu sendiri?
2. Bagaimana membangun sebuah aplikasi *monitoring* kinerja pelanggan yang dapat menghasilkan laporan yang informatif?
3. Bagaimana membangun sebuah aplikasi *monitoring* kinerja *sales* yang dapat menghasilkan laporan yang informatif?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perancangan sistem aplikasi penjadwalan kunjungan dan *monitoring* pelanggan ini mencakup proses penjadwalan mulai dari pembuatan jadwal pada zona hingga pembuatan laporan kunjungan serta *monitoring* aktivitas pelanggan dan *sales*.
2. Sistem aplikasi penjadwalan kunjungan dan *monitoring* pelanggan ini tidak dapat melakukan *tracking* kunjungan *sales* ke pelanggan.

1.4 Tujuan

Dengan melihat perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai adalah menghasilkan rancang bangun aplikasi penjadwalan kunjungan dan *monitoring* pelanggan di PT. Royal Inti Mandiri Abadi.

1.5 Manfaat

Dengan adanya sistem ini maka diharapkan memiliki beberapa nilai manfaat penulisan, antara lain :

1. Memudahkan divisi *customer service* dalam pembuatan jadwal kunjungan *sales*
2. Membantu divisi *customer service* dalam *monitoring* kinerja *sales*.

1.6 Sistematika Penulisan

Didalam penyusunan laporan tugas akhir ini secara sistematis diatur dan disusun dalam lima bab, yang masing-masing terdiri dari beberapa sub bab. Adapun urutan dari bab pertama sampai bab terakhir adalah sebagai berikut:

Bab I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan pembuatan sistem, manfaat bagi penggunanya, serta sistematika penulisan laporan.

Bab II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai berbagai macam teori yang mendukung dalam pembuatan rancang bangun Sistem Aplikasi penjadwalan kunjungan dan *monitoring* pelanggan (Studi Kasus PT. Royal Inti Mandiri Abadi)..

Bab III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas analisis dan perancangan sistem. Analisis berisi penjelasan dari timbulnya masalah atau identifikasi permasalahan beserta penyelesaiannya atau analisis permasalahan, sedangkan perancangan sistem berisi *System Flow*, *HIPO*, *Data Flow Diagram*, *Entity Relationship Diagram*, Struktur *Database*, dan Desain *Input / Output*.

Bab IV : EVALUASI DAN IMPLEMENTASI

Bab ini membahas tentang kebutuhan sistem, pembuatan program, langkah-langkah implementasi, penggunaan sistem dalam proses bisnis serta pengujian untuk mengetahui apakah sistem yang dibangun dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi sesuai dengan yang diharapkan. Dalam implementasi ini juga berisi penjelasan *Graphical User Interface (GUI)* sistem yang telah dibuat. Sedangkan evaluasi sistem berisi validasi dan uji coba sistem agar terhindar dari *error* serta berjalan sesuai yang diharapkan.

Bab V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Saran yang dimaksud adalah saran terhadap kekurangan dari aplikasi yang ada kepada pihak lain yang ingin meneruskan topik TA ini. Tujuannya adalah agar pihak lain tersebut dapat menyempurnakan aplikasi sehingga bisa menjadi lebih baik dan berguna.

