

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini akan sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang mendorong terjadinya perubahan berbagai ilmu, baik dalam kajian atau implementasi di lapangan. Peran teknologi informasi sangat diperlukan oleh perusahaan demi kemajuan serta untuk mengimbangi persaingan yang semakin ketat. Suatu aplikasi dalam penerapan teknologi informasi yang berkaitan dengan *database* yaitu sistem informasi mempunyai manfaat yang besar bagi manusia antara lain untuk mempermudah melakukan proses penyimpanan data perusahaan yang besar agar data tersebut dapat terorganisir dengan baik.

Perusahaan yang besar membangun hubungan yang sangat kuat dengan pelanggannya, pelanggan merupakan aset yang sangat berharga bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan berusaha untuk menjaga loyalitas pelanggan, karena pelanggan yang loyal akan berdampak terhadap keberlanjutan dari pembelian mereka terhadap suatu produk dan jasa pada perusahaan, serta memberikan rekomendasi produk dan jasa kepada pihak-pihak lain

Rodex Tour & Travel yang berada di bawah naungan PT. Roda Express Sukses Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang tour & travel yang memiliki spesialisasi di bidang *ticketing* pesawat, tour dan voucher hotel.

Penyimpanan data *customer* saat ini masih dilakukan dengan Microsoft Excel sehingga menyulitkan *customer service* ketika melakukan pencarian ataupun verifikasi data *customer* terutama *customer* agen JaPro (Jaringan Penjualan Rodex). Hal ini menyebabkan ketidak-efisienan waktu sehingga

terkadang *customer* harus menunggu untuk verifikasi data. Rodex Tour & Travel mengharapkan penyimpanan data-data *customer* yang besar di simpan dalam bentuk *database* terpusat yang dapat di akses langsung secara internal sehingga dapat di akses oleh seluruh *client* yang terdapat pada perusahaan. Berikut adalah contoh *printout* dari data *customer* yang tersimpan dalam Microsoft Excel.

Tabel 1.1 Printout Data Customer

Sheet1
FORM PELANGGAN 2012

NO	CABANG	NAMA PELANGGAN	ALAMAT	TLP	TANGGAL LAHIR	CUSTOMER CODE
1	DARMO	BAMBANG WIDYANTO	KETINTANG BARU 12/17 SURABAYA	0811330013	18/09/1968	13W-V00005
2	DARMO	RATNA DAMAYANTI	GUNUNG INDAH VI B/7 CIREUNDEU TANGERANG	087852596901 031-9624777 FAX 031-9676737	26/09/1949	13W-T00008
3	DARMO	JOHANNES HARY SUSANTO	MARGOREJO 4-F/111-A SURABAYA	085211214929 841.5051	31/10/1976	13W-V00006
4	DARMO	ACHMAD RIFA'I	KEBON DUREN RT003/RW002 KALIMULYA SUKMA JAYA	08159948351	26/07/1981	13W-A00012
5	DARMO	DIDIK SOEPOMO H, DRS	MENANGGAL INDAH 06/37 SBY	0811342395	04/11/1961	13W-D00032
6	DARMO	ANDINA RINI	JAGIR SIDOSERMO 9/22 SBY	081330050982 03171508812	14/11/1984	13W-A00057
7	DARMO	HARIS SUSANTO	DAPUAN BENDUNGAN 4/14-16	082131867755 03170574445	07/04/1968	13W-H00031
8	DARMO	AHMAD CAHYONO	TEJOASRI RT003/004 LAREN LAMONGAN	085732962840	26/11/1985	13W-A00062
9	DARMO	SRI ANDAYANI	ASRAMA BENGRAH 05-41-01 SAWUNGGALING	081331553340	25/01/1973	13W-S00051
10	DARMO	MACHMUDI SUMALI MRS	T.PUSPA ANGGASWANGI C1-21 SUKODONO	081331408658 087875024774	28/05/1966	13W-M00036
11	DARMO	SUPRATIWI MAYASARI	WONOREJO 4/36 SURABAYA	083649126393	05/02/1990	13W-S00052
12	DARMO	HADI ISWANTO	DUKUH MENANGGAL 03/01 SBY	087853785595	08/05/1979	13W-H00030
13	DARMO	GABRIELLA STEPHANIE G	SIWALANKERTO PERMAI 5/1-30 SBY	087897903877	30/12/1985	13W-G00006
14	DARMO	ALGIE FAWZI	GEDUNG BUMI MANDIRI PT ZTE INDONESIA JL BASUKI RAHMAD LT 10	08122402339	22/10/1988	13W-A00063
15	DARMO	SRI WULAN HANDAYANI	BRATANG GEDE 5-A/19 SBY		05/03/1978	
16	DARMO	DITA WARDIANI	MARGAWANGI XI NO. 140 BANDUNG		07/12/1975	
17	DARMO	RENO AYU KUSUMASTUTI	DSN MANTINAN RT001/RW001 MAGELANG		23/03/1984	
18	DARMO	AGUS IRAWAN	KARAH NO. 120 SBY		05/01/1972	

Salah satu jenis *customer* dari Rodex Tours & Travel adalah *corporate*, dimana jenis *customer* ini dapat melakukan utang ketika melakukan transaksi dengan tempo waktu dan *limit* nominal transaksi yang telah di sepakati. Rodex Tour & Travel membutuhkan suatu sistem penagihan untuk transaksi *customer corporate* dimana terdapat *reminder* untuk *corporate* yang belum melakukan pembayaran. Karena pada prakteknya pihak KaCab (Kepala Cabang) yang

berwenang terhadap transaksi *corporate* terkadang lupa untuk melakukan penagihan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, maka penulis akan membantu perusahaan yang sedang membutuhkan sebuah sistem informasi *customer care* berbasis SMS *Gateway* agar memudahkan perusahaan dalam mengolah data *customer* serta memudahkan pihak kepala cabang dalam melakukan proses transaksi *corporate* sehingga meningkatkan efisiensi serta efektifitas kinerja perusahaan dalam melakukan pelayanan terhadap *customer*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dirumuskan diatas, diperoleh suatu rumusan masalah yaitu

1. Bagaimana merancang sistem informasi *customer care* berbasis SMS *Gateway* pada Rodex Tour & Travel.
2. Bagaimana merancang sistem informasi yang memberikan kemudahan bagi Rodex Tour & Travel dalam mengelola data *customer*.
3. Bagaimana memberikan kemudahan bagi Rodex Tours & Travel dalam melakukan proses transaksi dengan *customer corporate*.

1.3 Pembatasan Masalah

Dengan munculnya permasalahan-permasalahan tersebut, maka akan dibuat sistem informasi *customer care* dengan batasan sebagai berikut:

1. Sistem informasi pengolahan data *customer* dengan *database* terpusat.
2. Ucapan ulang tahun untuk *customer* yang ulang tahun pada hari ini berbasis SMS *gateway*.

3. Sistem penagihan untuk *customer corporate* yang belum melakukan pembayaran.

1.4 Tujuan

Sistem yang akan dibangun diharapkan dapat mencapai beberapa hal, antara lain :

1. Meningkatkan kinerja *customer service* dalam berhubungan dengan *customer*.
2. Memudahkan pengolahan data *customer* dengan adanya *database* terpusat.
3. Memperkuat hubungan perusahaan dengan *customer* dengan adanya notifikasi *customer* yang berulang tahun.
4. Memudahkan kepala cabang dalam melakukan transaksi dengan *customer corporate*.

1.5 Kontribusi

Manfaat yang ingin dihasilkan dalam kerja praktek yang telah dilakukan untuk pembuatan sistem *customer care* pada PT. Rodex Tour & Travel Diharapkan agar dapat mempercepat proses kerja sistem yang sebelumnya dan menghindari adanya duplikasi data *customer*, serta dapat meningkatkan hubungan perusahaan dengan *customer*.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan kerja praktek ini, sistematika penulisan disusun dalam 5 BAB. Dimana setiap bab terdiri dari beberapa sub-sub bab dijelaskan secara garis besar sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, kontribusi dan sistematika penulisan kerja praktek.

BAB II Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini membahas dan menjelaskan secara garis besar tentang gambaran perusahaan, visi, prinsip serta core value pada PT.Rodex Tours & Travel sebagai tempat kerja praktek.

BAB III Landasan Teori

Bab ini berisikan penjabaran tentang teori-teori hasil studi lapangan pada saat kerja praktek, maupun literatur-literatur hasil studi pustaka. Teori-teori tersebut dijadikan bahan acuan dalam penyelesaian masalah.

BAB IV Deskripsi Kerja Praktek

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penyelesaian masalah, analisa sistem dan perancangan sistem yang diajukan sebagai alternatif dalam penyelesaian masalah yang dihadapi, serta penjelasan tentang sistem yang dibuat.

BAB V Penutup

Pada BAB penutup ini terdiri dari dua SUB BAB, yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi tentang kesimpulan dari pembahasan masalah pada sistem yang dibuat, sedangkan saran merupakan harapan-harapan bagi penulis untuk adanya pengembangan sistem yang lebih sempurna.