



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi, banyak sekali perangkat keras dan lunak yang dapat membantu suatu pekerjaan menjadi lebih mudah. Komputer sudah mengendalikan sistem lalu lintas, administrasi pemerintahan, perbankan, perekonomian, kemiliteran dan perusahaan-perusahaan juga tidak ketinggalan dalam menggunakan komputer untuk mempermudah pekerjaannya. Seiring dengan perkembangan jaman dan perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat, Teknologi Informasi sangat diperlukan di berbagai segi baik itu formal atau informal. Perusahaan yang berkembang pada jaman ini sangat membutuhkan apa yang dinamakan komputer untuk memenuhi kebutuhan teknologi informasi dan juga untuk meningkatkan strategi bisnis perusahaan. Sebuah perusahaan sudah seharusnya mempunyai suatu strategi bisnis yang tepat agar dapat tetap bersaing dalam dunia bisnis dan mendapat kepercayaan penuh dari konsumen sebagai jaminan untuk kelangsungan hidup perusahaannya.

Strategi yang tepat tersebut ialah dengan menerapkan sebuah sistem dalam kegiatan proses bisnisnya, dimana sistem tersebut dapat dilakukan secara *online*, seperti kegiatan membeli barang ataupun jasa seseorang dapat melakukan aktifitas yaitu dengan melakukan pemesanan secara *online*. Penerapan sistem ini perusahaan dapat mewujudkan kepuasan konsumen ataupun perusahaan itu sendiri, sehingga sistem pemesanan dapat mempermudah dalam hal order suatu barang ataupun jasa secara *online*.



TRAC ASTRA adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa rental kendaraan. Seiring dengan perkembangan perusahaan sistem pemesanan yang ada diperusahaan menjadi salah satu pengaruh untuk perkembangan perusahaan. Proses pemesanan yang dilakukan selama ini yaitu untuk melakukan pemesanan kendaraan pelanggan harus datang ke lokasi atau melalui telephone.

TRAC ASTRA membutuhkan sebuah solusi agar proses pemesanan didalam perusahaan dapat terintegasi, transaksi perusahaan dan konsumen dapat berjalan baik. Penerapan pemesanan berbasis web ini merupakan salah satu proses yang krusial dimana arus informasi serta proses pemesanan terjadi. Konsep kerja sama ini kemudian berkembang menjadi dengan menggunakan *internet* sebagai media komunikasi secara *online* dan *realtime*, hal ini memastikan informasi penjualan dari perusahaan kekonsumen selalu tersedia dan sesuai dengan kebutuhan.

Pemesanan berbasis web merupakan suatu proses yang krusial dimana arus pertukaran bahan baku dan informasi serta Konsep kerja sama ini kemudian berkembang dengan menggunakan *internet* sebagai media komunikasi secara *online* dan *realtime*, memastikan kendaraan sampai ke konsumen dan selalu tersedia dan sesuai dengan kebutuhan, lebih efektif dalam meningkatkan layanan marketing dan customer support, serta dapat menunjang pengambilan keputusan yang lebih baik bagi pemilik usaha. Salah satu keunggulan dalam peningkatan layanan adalah dengan penerapan konsep Manajemen Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Management (CRM)*. CRM merupakan sebuah filosofi bisnis yang menggambarkan suatu strategi penempatan client sebagai pusat proses, aktivitas dan budaya. Konsep ini telah dikenal dan banyak diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan.



Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu dibuat sistem informasi khusus mengenai pemesanan sehingga penulis memberi judul pada proposal ini “**Aplikasi Pemesanan Mobil Rental Pada TRAC ASTRA Metode *Customer Relationship Management***”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan Tugas Akhir yang kami lakukan pada bagian TRAC ASTRA, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang ada yaitu “Bagaimana Membuat Aplikasi Pemesanan Mobil Rental Pada TRAC ASTRA Metode *Customer Relationship Management*”.

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari Tugas Akhir di TRAC ASTRA adalah:

1. Bagi Perusahaan, yaitu membangun aplikasi pemesanan mobil rental secara *online* menggunakan metode *customer relationship management* sehingga dapat memudahkan pelanggan dan dapat meningkatkan pelayanan bagi pelanggan TRAC ASTRA.
2. Bagi Perguruan Tinggi, yaitu untuk menghasilkan lulusan mahasiswa yang nantinya menjadi tenaga kerja terdidik setelah mengikuti program Laporan Akhir tersebut.
3. Bagi Mahasiswa, yaitu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan bagi mahasiswa program studi Diploma IV Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi, dapat mempermudah dalam proses pengolahan data pemesanan dan memudahkan dalam mendapatkan pelanggan baru sehingga dapat meingkatkan kinerja bagi perusahaan.



2. Bagi Perguruan Tinggi :
 1. Sebagai pengukur sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam menerima ilmu untuk implementasi pada aplikasi pengolahan data pemesanan yang akan dibangun.
 2. Untuk bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu kurikulum dimasa mendatang.
3. Bagi Penulis, dapat menerapkan ilmu yang dipelajari dalam bangku kuliah

1.5 Waktu dan Tempat Penelitian

Berlangsung selama (kurang lebih) 2 Minggu, yaitu dari tanggal 9 Mei 2021 sampai dengan 22 Mei 2021 di TRAC ASTRA.

1.6 Metode Pelaksanaan Tugas Akhir

Dalam penulisan Tugas Akhir (TA) di TRAC ASTRA menggunakan metode sebagai berikut ini :

1. Data Primer adalah data yang belum pernah diolah oleh pihak tertentu untuk kepentingan tertentu (Abdillah, 2018:103). Adapun metode pengumpulan data primer untuk penulisan laporan akhir ini dilakukan penulis dengan metode sebagai berikut :
 - a. Wawancara

Menurut Abdillah (2018:113), Wawancara adalah metode pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian-penelitian eksploratif dan studi lapangan. Dalam menerapkan metode ini penulis melakukan wawancara terhadap direktur TRAC ASTRA yaitu mengenai alur proses bisnis yang berjalan di TRAC ASTRA.
 - b. Observasi

Menurut Abdillah (2018:114), Observasi adalah metode pengumpulan data yang banyak dilakukan dalam desain eksperimentasi (laboratorium dan lapangan) dan studi kualitatif. Dalam menerapkan metode ini penulis



melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan yang berjalan di TRAC ASTRA.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang telah diolah, disimpan, disajikan dalam format atau bentuk tertentu oleh pihak tertentu untuk kepentingan tertentu (Abdillah, 2018:104). Adapun data sekunder yang diperoleh penulis adalah data resmi mengenai perusahaan yang menjadi lokasi penelitian dan data obat yang dijual bebas.

1.7 Sistematika Laporan

Berikuti ini penjelasan mengenai gambaran penulisan laporan yang disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dikemukakan secara garis besar mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat metodologi penelitian, waktu pelaksanaan dan sistematika penulisan dalam penyusunan laporan LA.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini menjelaskan secara singkat mengenai sejarah, sejarah perkembangan, visi dan misi, tata letak, struktur organisasi, unit kegiatan dan prosedur kerja dari TRAC ASTRA.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai Perancangan Aplikasi, laporan perangkat komputer, laporan perbaikan komputer, html, php, mysql, DFD dan ERD.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan pembahasan dari permasalahan yang ada. Dengan membuat Perancangan Aplikasi Pemesanan Mobil Rental



Pada TRAC ASTRA Metode *Customer Relationship Management* yang diharapkan dapat membantu dan mempermudah perusahaan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dikemukakan mengenai kesimpulan dari permasalahan yang telah diuraikan dan juga penulis mengemukakan saran-saran dengan harapan semoga saran tersebut diterima oleh instansi yang bersangkutan dan orang-orang yang membutuhkannya.