

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini banyak orang yang berpergian antar-kota, baik untuk urusan bisnis, urusan keluarga, maupun dengan tujuan berlibur. Banyaknya aktivitas antar kota ini membuat para *shuttle agency* selalu ramai. Hal ini dikarenakan harga *shuttle* yang relatif lebih murah dibandingkan dengan membawa kendaraan pribadi dan juga memungkinkan orang-orang yang tidak memiliki kendaraan untuk dapat berpergian jauh. Saat ini juga banyak *shuttle agency* baru yang muncul karena banyaknya orang yang membutuhkan jasa *shuttle*.

Cara yang digunakan untuk memesan *shuttle* adalah dengan datang langsung ke tempat *shuttle agency* tersebut, beberapa *shuttle agency* mengizinkan *customer* untuk memesan melalui telepon. Namun banyak masalah yang timbul dari sistem pemesanan seperti ini, mulai dari penumpang yang tidak hadir, hingga penumpang yang kesulitan untuk mendapatkan tempat. Oleh karena itu, maka dibuatlah *aplikasi* yang dapat diakses oleh *customer shuttle agency* untuk memesan tiket. Sehingga *customer* tidak perlu datang ke tempat pemesanan ataupun menelepon. *Aplikasi* ini menyediakan rute *shuttle* serta jadwal yang lengkap, sehingga penumpang dapat dengan mudah mengetahui jadwal dan rute yang akan ditempuh. Selain itu, *aplikasi* ini juga dapat membantu *customer* untuk melakukan rental mobil dan membantu menentukan mobil yang akan dipilih.

Aplikasi ini mengacu kepada metode CRM (*Customer Relationship Management*) yang mengutamakan hubungan antara *customer* dan perusahaan. *Aplikasi* menggunakan metode CRM dalam hal pembuatan *member*, promosi tertentu kepada *member*, *cross selling* dan *up selling* pada *member* tertentu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana cara membuat aplikasi yang menyediakan fasilitas reservasi *shuttle* dan rental secara *online*?
2. Bagaimana cara membuat aplikasi yang dapat mengelola data kegiatan pendaftaran *member*, penjadwalan supir dan rute *shuttle*?
3. Bagaimana cara membuat aplikasi yang dapat menerapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)*?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan *aplikasi* ini adalah untuk dapat menjawab semua pertanyaan yang terdapat di rumusan masalah tersebut adalah :

1. Membuat aplikasi yang menyediakan fasilitas reservasi *shuttle* dan rental mobil serta *memberikan* informasi tentang reservasi *shuttle* dan rental mobil secara *online*.
2. Membuat aplikasi yang dapat membantu mengelola kegiatan pendaftaran *member*, penjadwalan supir, dan rute *shuttle* dengan lebih terorganisir.
3. Membuat aplikasi yang dapat menerapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)*?

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Berikut ini adalah batasan-batasan dari aplikasi reservasi *shuttle* dan rental mobil yang akan dibuat:

1. Aplikasi yang dihasilkan adalah berbentuk web.
2. Aplikasi ini diakses oleh dua jenis *user* : Administrasi dan *Customer*.
3. Semua *user* dapat melihat informasi *shuttle*, informasi rental mobil, dan informasi supir.

4. Administrasi dapat melihat dan merubah informasi *member*, membuat dan merubah informasi *shuttle*, dan rental mobil.
5. Untuk dapat melakukan reservasi, *customer* harus memiliki *id* atau melakukan pendaftaran.
6. Setelah melakukan pendaftaran, *customer* dapat melakukan reservasi *shuttle* dan rental mobil.
7. Aplikasi ini dilengkapi dengan metode CRM yang berupa :
 - a) Setiap kali *member* melakukan 5 kali reservasi *shuttle*, maka *member* akan mendapatkan 1 tiket *shuttle* secara gratis.
 - b) Setiap *member* akan mendapat pemberitahuan tentang promo yang ada yang sesuai dengan data *member* (kota asal dan reservasi yang pernah dilakukan)
 - c) Jika *member* memesan lebih dari 5 tiket *shuttle* dalam waktu bersamaan, maka *member* akan mendapat penawaran rental mobil.
 - d) Jika *member* pernah melakukan rental mobil dan akan melakukan rental lagi, maka *member* akan mendapat penawaran rental mobil yang lebih nyaman dari mobil sebelumnya.
8. Pada menu reservasi, nomor kursi yang masih tersedia tidak dapat ditampilkan.

Aplikasi yang dibuat dalam *aplikasi* ini digunakan oleh dua jenis pengguna dengan hak akses masing-masing.

Aplikasi penunjang yang digunakan adalah:

1. Sistem Operasi: *Microsoft Windows 7*
2. Basis Data (*database*): *Microsoft SQL Server 2008*
3. Bahasa Pemrograman: *ASP.NET* dengan *.NET Framework 4*
4. Editor Pemrograman: *Microsoft Visual Studio 2010*

1.5 Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dibagi menjadi dua kategori. Sumber data primer berupa informasi dari Cipaganti Group tentang informasi yang dibutuhkan untuk membuat aplikasi ini. Sedangkan sumber data sekunder meliputi buku penunjang, referensi, sumber informasi tertulis, dan situs-situs di internet.

1.6 Sistematika Penyajian

Bab I. Pendahuluan

Bagian digunakan untuk menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, Ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penyajian Laporan Tugas Akhir.

Bab II. Kajian Teori

Bagian ini digunakan untuk menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan pembuatan *aplikasi* ini secara detail, meliputi teori *Customer Relationship Management*, *Flowchart*, *Entity Relationship Diagram*, dan lain-lain.

Bab III. Analisis dan Perancangan Sistem

Bagian ini berisi mengenai hasil analisis dan perancangan sistem yang dibuat seperti *User Interface*, *Flowchart*, *ERD*, dan *Database*.

Bab IV. Hasil Tercapai

Bagian ini digunakan untuk menjelaskan perencanaan tahap implementasi, proses perkembangan implementasi proyek, penjelasan mengenai realisasi fungsionalitas dan *User Interface Design*.

Bab V. Pembahasan dan Hasil Uji Coba Penelitian

Bagian ini digunakan untuk menjelaskan rencana pengujian sistem dan *test* yang dilakukan dengan menggunakan metode *black box*.

Bab VI. Simpulan dan Saran

Bagian ini digunakan untuk *memberi* kesimpulan dan kata-kata penutup dalam Laporan Tugas Akhir.

Daftar Pustaka

Bagian yang berisi tentang daftar sumber-sumber informasi yang digunakan untuk mendukung pembuatan proyek.