

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan globalisasi memberikan dampak meningkatnya mobilitas penduduk dari satu tempat ke tempat yang lain. Mobilitas terjadi, dimotivasi untuk liburan, kesehatan, pendidikan, pengembangan usaha, atau melakukan suatu perjalanan bisnis. Pengaruh peningkatan mobilitas mengakibatkan semakin berkembangnya layanan industri jasa penunjang seperti transportasi, jasa hotel, restoran, biro travel atau operator tour.

PT. Anta Express Tour & Travel Service, Tbk merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang perjalanan wisata dan travel yang berdiri sejak tahun 1981. Layanan yang diberikan perusahaan adalah produk layanan tour & travel bagi siapa saja yang ingin berlibur atau ingin melakukan perjalanan bisnis. Layanan yang diberikan mulai dari mengurus transportasi (tiket), akomodasi (penginapan dan makan), reservasi (pemesanan tempat), pengurusan dokumen (misalkan paspor dan visa) serta memandu klien menuju daerah wisata.

Sejak dari berdirinya perusahaan dapat beroperasi dengan baik dan dapat dikembangkan namun saat ini kondisi permasalahan yang perlu diperhatikan PT. Anta Express Tour dan Travel Service Cabang, Bandung khususnya dimana terjadi penurunan laba sebesar 18,92% dari tingkat laba per periode 31 Maret 2007 sebesar Rp.110.328.000,- terhadap laba per periode 31 Maret 2006 sebesar Rp.131.202.000,-. Permasalahan ini dikarenakan hasil laba yang ada digunakan sebagian untuk menutupi tingkat kredit macet perusahaan yang telah mencapai Rp.373.467.000,- per periode 31 Maret 2007. Permasalahan ini tentunya harus perlu segera diatasi oleh perusahaan.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan terjadinya penurunan tingkat hasil laba yang diperoleh ini dapat disebabkan karena:

1. Adanya tingkat persaingan agen tour travel yang semakin meningkat dan semakin ketat dan perkembangan teknologi yang ada membuat konsumen menjadi lebih selektif pada pemilihan jasa. Beberapa institusi saingan yang ada adalah Bayu Buana Leisure, Harlie Tour, Panorama, Global Wisata, Interlink Tour & Travel, Sutera Tour, Exodus Vacation, Tradana Tour & Travel, dll.
2. Kurang memadainya perencanaan pemasaran, sebab perusahaan saat ini hanya melakukan pemasaran secara tidak langsung berupa promosi tahunan (misalnya berupa *open house*)
3. Seringkali membuat keputusan yang salah untuk pemilihan pemberian kreditur dan layanan diskon karena tidak melakukan pengolahan sistem informasi yang memadai sehingga mengakibatkan penumpukan piutang perusahaan. Sehingga laba yang diperoleh sebagian berkurang karena harus menutupi piutang perusahaan.

1.3 Pembatasan Masalah

Adanya keterbatasan waktu, biaya dan tenaga maka dilakukan pembatasan masalah agar lebih terarah yang berfokus pada:

Tidak melakukan penyelesaian permasalahan untuk tingkat persaingan agen tour travel yang semakin meningkat dan semakin ketat dan perkembangan teknologi.

Penelitian dilakukan untuk permasalahan kurang memadainya pemasaran dan kesalahan pengambilan keputusan dalam pemilihan kreditur dan layanan diskon pada orang yang tidak tepat. Hasil riset perusahaan sebelumnya, upaya pengembangan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) dapat menjadi salah satu solusi yang terbaik. CRM yang selain dapat menyelesaikan

permasalahan, juga dapat berguna untuk melakukan pengelolaan, peningkatan, dan pemeliharaan hubungan jangka panjang dengan pelanggan yang bernilai bagi perusahaan.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka masalah-masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah model sistem hubungan perusahaan dengan pelanggan saat ini?
2. Bagaimanakah model sistem hubungan perusahaan dengan pelanggan yang sebaiknya dijalankan oleh perusahaan berdasarkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)*?
3. Upaya-upaya perbaikan apakah yang dapat diberikan untuk mendukung pengimplementasian model sistem hubungan CRM?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penyusunan laporan ini adalah:

1. Mengetahui model sistem hubungan perusahaan dengan pelanggan saat ini.
2. Mengetahui model sistem hubungan perusahaan dengan pelanggan yang sebaiknya dilakukan perusahaan berdasarkan konsep *Customer Relationship Management*.
3. Membantu perusahaan untuk mengetahui upaya-upaya yang dapat diberikan untuk mendukung pengimplementasian model sistem hubungan CRM.

1.6 Sistematika Penulisan

➤ **Bab 1 Pendahuluan**

Berisi hal-hal yang paling mendasar, yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi, maksud dan tujuan, serta sistematika penulisan.

➤ **Bab 2 Landasan Teori**

Berisi teori dan persamaan yang berhubungan dengan pemecahan masalah yang dilakukan untuk memperjelas isi dari penelitian yang dilakukan.

➤ **Bab 3 Sistematika Penelitian**

Berisi tentang langkah-langkah yang dilakukan penulis selama melakukan penelitian hingga laporan ini dapat tersusun secara sistematis dan terarah.

➤ **Bab 4 Pengumpulan Data**

Berisi langkah-langkah penyelesaian dari masalah yang dihadapi PT. Anta Express Tour dan Travel, didalamnya terdapat data-data yang digunakan saat penelitian kemudian dilakukan pengolahan data yang nantinya akan membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

➤ **Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis**

Berisi pengolahan data dan analisis secara keseluruhan tentang perusahaan PT. Anta Express Tour dan Travel secara bertahap dan berdasarkan analisis hasil pengolahan data kemudian diajukan usulan perbaikan. Untuk implementasinya, terhadap usulan perbaikkan untuk mendukung implementasinya.

➤ **Bab 6 Kesimpulan Dan Saran**

Berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan menjawab perumusan masalah yang ada. Memberikan saran kepada pihak perusahaan maupun pembaca.