

# **PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI JASA BERBASIS LAYANAN PELANGGAN (STUDI KASUS PT. GLORA KARYA MAKMUR BAWEN)**

**NAMA : ANANDHA WIEN DINASTY  
NIM : L2H 001 662  
PEMBIMBING I : HERY SULIANTORO, ST. MT  
PEMBIMBING II : SRIYANTO, ST. MT**

## **ABSTRAK**

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya di bidang industri akan mengakibatkan persaingan atau kompetisi menjadi semakin ketat. Persaingan tersebut tidak hanya terjadi pada perusahaan – perusahaan yang bergerak di bidang produksi atau manufaktur saja. Persaingan juga terjadi pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Untuk memenangkan persaingan tersebut semua perusahaan, dalam hal ini yang bergerak di bidang jasa, tentu saja harus meningkatkan pelayanannya kepada konsumen. Peningkatan pelayanan ini diarahkan pada pemenuhan hal-hal yang diinginkan konsumen sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati bersama.

PT. Glora karya Makmur adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi barang. Perusahaan ini khusus menangani distribusi produk hasil produksi PT. Coca – Cola Bottling Indonesia Jawa Tengah ke 16 sales centre yang ada di Jawa Tengah dan Jawa Timur. Dalam melaksanakan kegiatannya PT. Glora Karya Makmur mendistribusikan produk Coca-Cola berdasarkan delivery order yang diberikan oleh pihak Coca Cola ke sales centre – sales centre tersebut. Permasalahan yang dihadapi adalah perusahaan belum mampu memenuhi kebutuhan pelanggan akan informasi yang cepat dan akurat, hal ini disebabkan karena belum adanya sistem informasi berbasis layanan yang cepat dan akurat, hal ini disebabkan karena belum adanya sistem informasi berbasis layanan pelanggan yang handal dalam menangani delivery order dari pelanggan. Sehingga tujuan penelitian antara lain adalah untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi pelanggan yang nantinya akan dijadikan landasan untuk merancang dan mengembangkan sistem informasi yang baru.

Sistem informasi yang akan dikembangkan adalah sistem informasi transportasi (SITASI) yang menggunakan arsitektur database client-server. Dalam merancang sistem ini lebih dulu dilakukan analisis sistem yang lama dengan menggunakan IDEF $\emptyset$ . Pemodelan IDEF $\emptyset$  juga digunakan pada saat merancang sistem yang baru. Dengan menggunakan IDEF $\emptyset$  diharapkan semua aktivitas dan segala sesuatu yang mempengaruhi dapat diketahui dengan jelas.

Setelah dilakukan perancangan sistem yang baru dan mengembangkannya dalam bentuk perangkat lunak, dihasilkan dua interface utama yaitu interface untuk perusahaan (PT. GKM) dan interface untuk pelanggan (PT. Coca-Cola) yang saling terhubung dengan database yang sama. Dengan adanya perangkat lunak SITASI ini maka prosedur kerja antara kedua perusahaan akan menjadi lebih mudah dan lebih cepat, dan pelanggan akan lebih puas dengan kinerja yang diberikan oleh perusahaan.

**Kata Kunci** : client-server, IDEF $\emptyset$ , SITASI, layanan pelanggan.