

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor transportasi dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan kemajuan yang sangat pesat. Berbagai layanan transportasi kini dirancang secara lebih modern dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Salah satu layanan yang semakin diminati adalah rental kendaraan, yang menyediakan jasa penyewaan untuk jangka pendek maupun panjang, baik dengan pengemudi maupun tanpa pengemudi. Para pelaku usaha di bidang ini terus melakukan inovasi guna meningkatkan mutu dan efisiensi layanan demi memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan.

Salah satu bentuk inovasi dalam bisnis rental kendaraan adalah pemanfaatan teknologi digital melalui *e-commerce*. *E-commerce* memungkinkan konsumen melakukan pemesanan layanan rental kendaraan secara online tanpa harus datang langsung ke tempat penyedia jasa. Dalam implementasinya, sistem berbasis *website* dimanfaatkan sebagai sarana promosi serta media transaksi yang mampu meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam proses pemesanan, baik bagi konsumen individu maupun organisasi (Nugraha et al., 2022).

E-commerce mempermudah konsumen dalam melihat dan memesan layanan rental kendaraan melalui *website* yang telah disediakan. Dengan adanya sistem berbasis *website*, pelanggan dapat memperoleh informasi kendaraan serta melakukan pemesanan secara online tanpa harus datang langsung ke lokasi rental. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi ketersediaan kendaraan dan melakukan transaksi secara lebih efisien dan terstruktur. Namun, pada praktiknya masih banyak usaha rental yang menggunakan metode manual, seperti pelanggan harus datang langsung atau melakukan pemesanan melalui telepon, sehingga kurang efektif dalam memenuhi kebutuhan layanan yang cepat dan luas (Rosandi et al., 2024).

Penelitian ini merancang sistem informasi *e-commerce* yang mengintegrasikan beberapa penyedia jasa rental kendaraan dalam satu platform digital serta menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) untuk

meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Penerapan CRM dalam sistem ini berfokus pada upaya memperoleh pelanggan baru, membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, serta menjaga loyalitas pelanggan. Hal tersebut diwujudkan melalui berbagai fitur seperti pendaftaran pengguna, promosi layanan, rekomendasi kendaraan, riwayat transaksi, serta ulasan pelanggan sebagai bentuk interaksi antara pengguna dan penyedia jasa. Implementasi CRM berbasis *website* juga mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui pendekatan yang lebih personal serta mempermudah pengelolaan data pelanggan secara terintegrasi (Saputra et al., 2024).

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana merancang sistem informasi rental kendaraan berbasis *website* yang terintegrasi dengan fitur *e-commerce* dan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk mengelola layanan dari tiga perusahaan rental secara efisien dalam satu platform?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membangun sistem informasi rental kendaraan berbasis *website* yang mengintegrasikan tiga perusahaan rental dalam satu platform *e-commerce*, serta menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) guna meningkatkan kemudahan pemesanan, efektivitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi, khususnya mengenai penerapan *e-commerce* dan *Customer Relationship Management* (CRM) pada sistem rental kendaraan berbasis *website* dengan konsep multi perusahaan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan rental kendaraan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan pemesanan, memperluas jangkauan pemasaran melalui platform digital, serta

membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan melalui penerapan fitur *Customer Relationship Management* (CRM).

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya membahas perancangan sistem informasi rental kendaraan berbasis website yang mengintegrasikan tiga perusahaan rental dalam satu *platform*, dengan penerapan fitur *e-commerce* dan tahapan dasar *Customer Relationship Management* (CRM), meliputi pendaftaran pengguna, pemesanan online, riwayat transaksi, dan ulasan pelanggan.