

ABSTRAK

”G” adalah perusahaan yang bergerak di bidang *retail* dan bioskop. Dengan adanya persaingan yang makin semarak dalam usaha *retail* maka ”G” selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan dan kelengkapan barang. Salah satu usaha peningkatan pelayanan adalah dengan membuka layanan pemesanan barang melalui telepon. Namun masih terdapat kekurangan pada jasa tersebut dimana operator tidak bisa menyampaikan informasi mengenai stok dan harga jual barang dengan cepat dan pasti karena operator tidak memiliki komputer sendiri sehingga untuk mencari informasi stok barang dan harga jual harus ke ruang EDP dahulu sehingga pelanggan harus menunggu untuk mengetahui informasi mengenai barang yang dibutuhkannya. Hal ini akan membuat pelanggan tidak mencapai kepuasan dalam menggunakan jasa ini. Masalah lain yang ada adalah rute pengiriman barang pesanan yang tidak searah dengan pengiriman sehingga jarak total pengiriman yang ditempuh menjadi jauh.

Sehingga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperpendek jarak pengiriman barang dilakukan perancangan sistem informasi manajemen pada pemesanan barang melalui telepon dan perancangan pemodelan transportasi pengiriman barang. Dengan adanya perancangan sistem informasi yang baru ini dapat membantu operator dalam menyampaikan informasi mengenai barang yang dibutuhkan oleh pelanggan cepat dan pasti sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, perancangan pemodelan transportasi dapat memperpendek total jarak pengiriman, hal ini diketahui berdasarkan studi kasus pada tanggal 12-3-00 dilakukan pengiriman ke 2 pelanggan dimana total jarak pengiriman yang ditentukan oleh customer service sebesar 5.55 km sedangkan dengan penggunaan pemodelan transportasi diperoleh total jarak sebesar 5.38 km sehingga selisih jarak pengiriman sebesar 0.17 km dan studi kasus pada tanggal 13-3-00 dengan melakukan pengiriman pada tiga pelanggan dimana total jarak pengiriman yang ditentukan oleh customer service sebesar 21.67 km sedangkan dengan penggunaan pemodelan transportasi pengiriman barang total jarak pengiriman sebesar 21.39 km. Dengan selisih total jarak pengiriman sebesar 0.28 km. Kedua studi kasus diatas membuktikan bahwa dengan menggunakan pemodelan transportasi pengiriman barang dapat memperpendek jarak pengiriman.