

## ABSTRAK

Transportasi adalah bagian penting rantai perekonomian, yang berfungsi melakukan perpindahan hasil produksi dari produsen kepada konsumen. Usaha transportasi merupakan usaha jasa yang harus memberikan pelayanan terbaik kepada penggunanya, terutama jaminan keamanan barang dan ketepatan waktu. Kesiagaan armada adalah suatu keharusan. Perusahaan transportasi harus memperhatikan faktor pendukungnya jangan sampai bermasalah. Dengan sejumlah armada dan pendukung yang harus dikontrol, maka sudah tidak sesuai lagi jika ditangani oleh personil yang ada tanpa pengaturan dan pembagian kerja yang baik serta alat bantu kerja yang tepat, Yang menjadi *latar belakang* penelitian ini adalah banyaknya terjadi keterlambatan jadwal pada layanan pendukung transportasi, sehingga armada yang ada sering tidak siap beroperasi. *Tujuan penelitiannya* adalah menghindari keterlambatan dalam menepati jadwal layanan pendukung transportasi, baik sumber masalah maupun usaha keterlibatan bersama dalam mengatasi masalah. Dalam hal ini *digunakan metode* “Decision Support Sistem” untuk membantu staf pelaksana dalam menjalankan jadwal dengan tepat waktu. Adapun “Decision Support System” yang dipakai adalah aplikasi pengingat waktu. Dan *hasil penelitian* ini adalah dengan dibuatnya aplikasi “Personal Home Page ( PHP ) Hypertext Preprocessor”, yaitu semacam aplikasi pengingat waktu yang bisa diaplikasikan pada smart phone maupun laptop. Berupa email, pesan singkat smart phone, maupun email tampilan tabel dan warna pada file di laptop.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, ketepatan waktu, personil pelaksana, metode DSS, aplikasi PHP Hypertext Preprocessor.

## ABSTRACT

Transportation is an important part of the economic chain, which functions to transfer production from producers to consumers. Transportation business is a service business that must provide the best service to its users, especially guarantee of goods safety and timeliness. Fleet preparedness is a must. Transportation companies must pay attention to the supporting factors not to be problematic. With a number of fleets and supporters that must be controlled, it is no longer appropriate if handled by existing personnel without good management and division of labor and the right work tools. ***The background*** of this research is that there are many delays in transportation support services. so the existing fleet is often not ready to operate. ***The aim*** of the study was to avoid delays in meeting the schedule of transportation support services, both the source of the problem and the effort of joint involvement in overcoming the problem. In this case, the "Decision Support System" ***method is used*** to help implementing staff in carrying out the schedule on time. The "Decision Support System" used is a time reminder application. And ***the results*** of this study are made with the application "Personal Home Page (PHP) Hypertext Preprocessor", which is a kind of time reminder application that can be applied to smart phones and laptops. It is in the form of e-mail, smart phone short messages, and e-mail table and color display on files on the laptop.

Keywords: customer satisfaction, timeliness, implementing personnel, DSS method, PHP Hypertext Preprocessor application.

MERCU BUANA