

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

PT. Surya Cemerlang Logistik (SCL) adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang keagenan yang mengurus pengiriman dan penerimaan barang ekspor dan impor (*freight forwarder*) yang ada di Indonesia. PT. SCL ini berpusat di Jakarta dan telah memiliki 5 cabang yaitu di Bandung, Semarang, Surabaya, Denpasar dan Medan. PT. SCL Menyediakan 5 sub layanan jasa yaitu, *less container loaded* (LCL) atau bisa disebut pengiriman berkelompok, *full container loaded* (FCL) yaitu pengiriman satu kontainer satu shiper atau pelanggan, *air freight service* atau pengiriman dengan kapal udara, *custom clearance* yaitu pengurusan dokumen dan kepabeanan serta *warehouse and distribution* atau pergudangan dan distribusi. Pelanggan dari PT. SCL terbagi menjadi dua jenis pelanggan berdasarkan tujuan pengiriman yaitu importir dan eksportir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Een Sukaenah (Lampiran A) selaku manajer PT. SCL cabang Bandung, telah terjadi keluhan terhadap pelayanan (Lampiran A), diantaranya masalah data dokumen pengiriman, teknis pengiriman, jadwal pengiriman dan fasilitas pelayanan. Penyampaian keluhan dari pelanggan yang berjalan saat ini melalui staff marketing terkait dan bagian dokumen operasional saja saat proses pengiriman barang berlangsung, hal ini mengakibatkan keluhan pelanggan tidak dapat terorganisir dan tersampaikan dengan jelas kepada manajer ataupun direktur utama. Penilaian mengenai kepuasan pelanggan di PT. Surya Cemerlang Logistik cabang Bandung (Lampiran A), menunjukkan standar kepuasan pelanggan masih belum optimal, hal tersebut mengakibatkan jumlah pelanggan yang menurun dalam periode 2015-2017. Rendahnya kualitas pelayanan akan mengakibatkan kerugian terhadap perusahaan, karena pelanggan tidak puas dan dapat pindah menggunakan jasa perusahaan kompetitor. Berdasarkan masalah tersebut perusahaan mendapatkan

penilaian buruk dimata pelanggan, oleh karena itu sistem penyampaian keluhan harus diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan pelanggan.

Manajer dan Direktur juga kesulitan menentukan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan penilaian pelanggan, karena keluhan yang disampaikan tidak sesuai struktur yang ada. Jika pelayanan cukup baik maka pelanggan pun akan datang untuk menggunakan jasa kembali. Mutu pelayanan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pelanggan. Pelanggan baru atau tidak tetap pun akan menjadi pelanggan tetap jika pelayanan yang ada sudah sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu perbaikan kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan maka dibutuhkan sebuah sistem informasi *Customer Relationship Management* yang dapat memudahkan Manajer atau Direktur dalam mengakses informasi keluhan dan penilaian dari pelanggan berkenaan pelayanan jasa perusahaan, selain itu dapat membantu sebagai rekomendasi penentuan perbaikan kualitas pelayanan perusahaan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalahnya yaitu bagaimana membangun sistem informasi *customer relationship management* (CRM) guna menentukan perbaikan kualitas pelayanan di PT. Surya Cemerlang Logistik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Berdasarkan dari permasalahan yang diteliti, maka maksud dari penulisan tugas ini adalah untuk membangun sistem informasi penentuan perbaikan kualitas pelayanan dengan pendekatan *customer relationship management* (CRM) di PT. Surya Cemerlang Logistik.

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dari penentuan perbaikan kualitas pelayanan ini adalah membina hubungan lebih baik dengan pelanggan dan mempertahankan pelanggan berdasarkan keluhan dan penilaian kuesioner pelayanan di PT. Surya Cemerlang Logistik.

#### **1.4 Batasan Masalah**

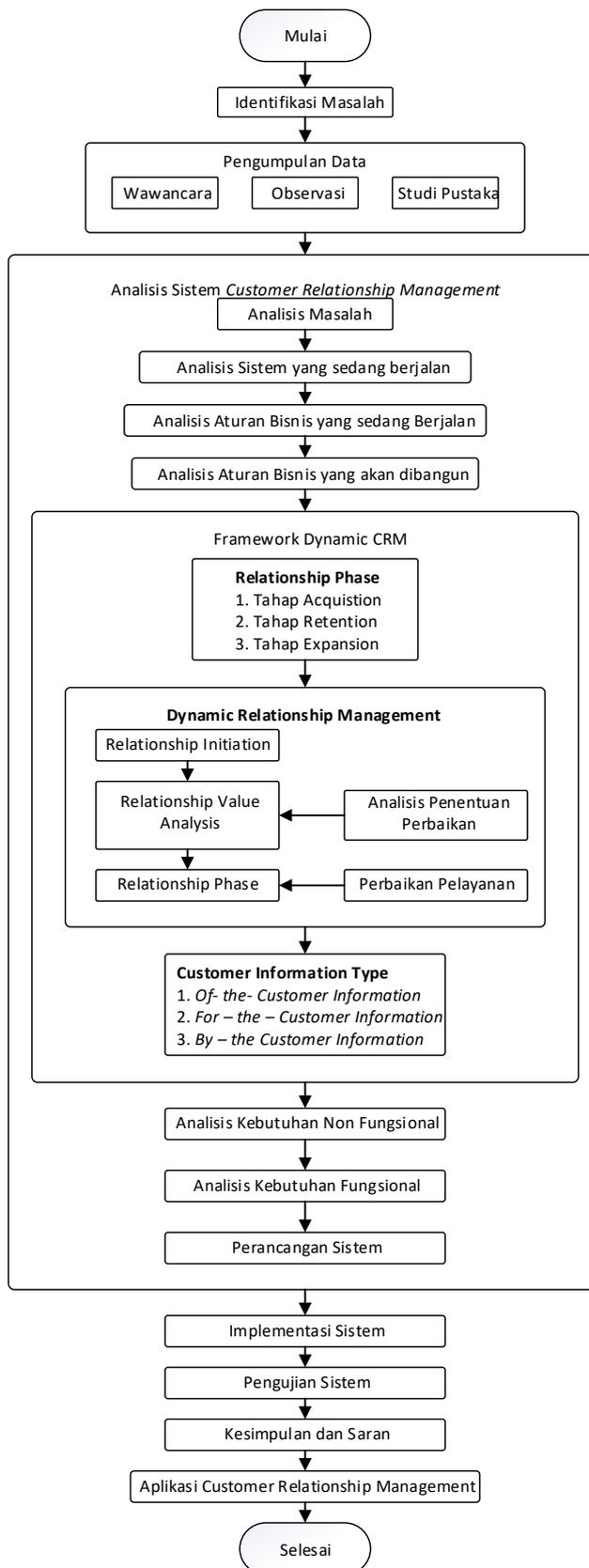
Dalam penelitian ini ditetapkan beberapa batasan masalah, diantaranya sebagai berikut:

1. Data yang digunakan berupa data pelanggan atau shipper bertipe eksportir saja, data keluhan pelanggan, data hasil kuesioner pelayanan.
2. Jenis CRM yang digunakan yaitu *Analitical CRM*.
3. Data yang dianalisis berupa kuesioner kualitas pelayanan berdasarkan rentang/Gap ekspektasi dengan persepsi pelanggan, dan data keluhan pelanggan ekspor tahun 2016.
4. Metode yang digunakan untuk analisis kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual (Service Quality)* untuk kuesioner, dan menggunakan *Sequential Elimination by Lexicography* untuk analisis keluhan.
5. Proses yang akan dibangun pada sistem antara lain proses pengolahan data kuesioner (pernyataan dan poin jawaban), data keluhan, proses pengolahan data pelanggan, proses pengolahan data user, dan proses pengolahan data jenis pelayanan.
6. Keluaran pada sistem berupa informasi pelanggan, informasi perusahaan, informasi layanan jasa, dan informasi prioritas perbaikan kualitas pelayanan.
7. Pembangunan CRM menggunakan analisis *dynamic CRM*.
8. Sistem yang dibuat berbasis *website*.
9. Model Analisis yang digunakan di pembangunan sistem ini yaitu analisis terstruktur yang mencakup ERD dan DFD

10. Sistem dibangun dengan bahasa pemrograman PHP (*Personal Home Page*) terstruktur dan DBMS (*Database Management System*) yang digunakan adalah *MySQL (My Structured Query Language)*.

### **1.5 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian merupakan suatu proses yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis, dimana memerlukan data-data untuk mendukung terlaksananya suatu penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini memiliki langkah langkah yang dapat dilihat pada Gambar 1.1 :



### **Gambar 1. 1 Metodologi Penelitian Pembangunan Sistem Informasi Customer Relationship Management**

Keterangan Metodologi penelitian yang terdapat pada gambar 1 adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah  
Tahapan ini merupakan tahapan awal dalam proses penelitian. Tahapan ini melakukan identifikasi masalah, sehingga dapat diketahui permasalahan yang ada di PT. Surya Cemerlang Logistik. Studi ini dilakukan dengan cara mempelajari, meneliti dan menelaah berbagai referensi-referensi baik itu dari buku, jurnal, ataupun tugas akhir yang ada kaitannya dengan Sistem Informasi Customer Relationship Management.
2. Pengumpulan Data  
Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan penelitian dilakukan secara langsung dengan mengunjungi PT. Surya Cemerlang Logistik. Tahap pengumpulan data terbagi menjadi dua yaitu meliputi :
  - a. Wawancara  
Wawancara merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan dengan pihak PT. SCL cabang Bandung.
  - b. Observasi  
Observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses-proses yang berjalan di PT. SCL cabang Bandung
3. Analisis Sistem *Customer Relationship Management*  
Pada tahap ini, dilakukan analisis pembangunan sistem Customer Relationship Management sebagai berikut :
  - a. Analisis Masalah  
Tahap ini merupakan sebuah asumsi dari masalah yang akan diuraikan dari hasil sebuah penelitian.
  - b. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan  
Analisis ini merupakan proses analisis yang berhubungan dengan prosedur-prosedur yang sedang berjalan di PT. SCL cabang

Bandung

c. Analisis Aturan Bisnis yang sedang Berjalan

Analisis dilakukan untuk mengetahui aturan bisnis yang sedang berjalan di PT. SCL cabang Bandung. Hasil identifikasinya merupakan penjelasan tahapan prosedur – prosedur yang sedang berjalan dan diperjelas dengan menganalisis proses bisnis PT. SCL cabang Bandung.

d. Analisis *Customer Relationship Management*

Analisis Sistem Customer Relationship Management Menggunakan Framework of Dynamic CRM. Analisis Sistem Customer Relationship Management menggunakan Framework of Dynamic CRM meliputi beberapa tahap sebagai berikut:

1. *Relationship Phase*

Pada fase ini merupakan fase yang harus dilewati oleh perusahaan yang akan menerapkan CRM dalam membentuk hubungan pelanggan. Informasi terkait perusahaan yang digunakan untuk mempermudah pelanggan dalam mengetahui informasi tentang PT. SCL.

2. *Dynamic Relationship Management*

Pada fase ini merupakan bentuk dari orientasi hubungan antara organisasi dan pelanggan dilihat dari sudut pandang organisasi dan pelanggan. Dynamic relationship berjalan seiring dengan domain relationship phase. Domain ini terdiri dari tiga bagian yaitu relationship initiation (pendataan pelanggan), relationship value analysis (nilai pelanggan), dan relationship positioning (hubungan dengan pelanggan)

3. *Customer Information Type*

Fase ini merupakan tipe informasi yang berorientasi pada pelanggan. Pada domain memiliki perbedaan dalam fokus orientasi terhadap pelanggan. Domain ini terdapat tiga tipe informasi yaitu of-the-customer information (informasi mengenai pelanggan), for-the-customer information (informasi untuk pelanggan) dan by-the-customer information (informasi

oleh pelanggan).

#### 4. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Pada tahapan ini, terbagi menjadi beberapa analisis yaitu :

##### a. Analisis kebutuhan perangkat keras

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat keras terhadap sistem informasi CRM di PT. SCL cabang Bandung, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat keras atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat keras.

##### b. Analisis kebutuhan perangkat lunak

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat lunak terhadap sistem informasi CRM di PT. SCL cabang Bandung, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat lunak atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat lunak.

##### c. Analisis Pengguna

Pada tahapan ini, peneliti menganalisis pengguna yang berperan dalam penggunaan sistem informasi CRM.

#### 5. Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahap kelima, peneliti akan merancang sistem informasi yang akan dibangun, antara lain :

##### a. Basis Data

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis kebutuhan Database dari Sistem Informasi Customer Relationship Management yang akan dibangun. Tool yang akan digunakan yaitu Entity Relationship Diagram (ERD).

##### b. Diagram Konteks

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara umum berupa aliran informasi dari pengguna ke Sistem Informasi Customer Relationship Management yang akan dibangun.

##### c. Data Flow Diagram (DFD)

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara Pengguna, Sistem Informasi Customer relationship Management dan Database.

##### d. Spesifikasi Proses

Tahapan ini, peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta

spesifikasinya dari Database dalam bentuk tabel.

e. Kamus Data

Tahapan ini, peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta spesifikasinya dari Database dalam bentuk tabel.

6. Perancangan Sistem

Perancangan sistem merupakan penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam suatu kesatuan yang utuh dan berfungsi. Terdapat beberapa tahapan dalam perancangan ini, yaitu: skema relasi, struktur tabel, perancangan struktur menu, perancangan antarmuka, perancangan pesan, dan perancangan jaringan semantik, perancangan prosedural sehingga menghasilkan representasi dari analisa sebagai landasan untuk implementasi.

7. Implementasi Sistem Customer Relationship Management

Implementasi sistem yang telah dirancang dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu :

- a. Implementasi perangkat lunak
- b. Implementasi perangkat keras
- c. Implementasi basis data
- d. Implementasi antarmuka

8. Pengujian Sistem Customer Relationship Management

Pengujian sistem dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah di bangun dan mengetahui bila terdapat kesalahan atau eror dalam sistem tersebut. Terdapat beberapa pengujian, yaitu :

- a. Pengujian black box
- b. Pengujian beta

9. Penarikan Kesimpulan dan Saran

Tahapan ini merupakan pengambilan kesimpulan dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya

10. Aplikasi Customer Relationship Management PT. SCL

Hasil dari penelitian ini adalah sistem informasi untuk PT. SCL cabang Bandung dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis website.

### 1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan studi lapangan dengan cara datang langsung ke perusahaan. Hal ini digunakan untuk

mendapatkan data-data dan keterangan yang berhubungan dengan pembuatan sistem agar sesuai dengan yang diharapkan. Pengumpulan data menggunakan dua teknik antara lain :

a. Observasi Lapangan

Observasi lapangan adalah dimana penulis mendatangi langsung PT. SCL Trans cabang Bandung untuk berhubungan langsung dengan subyek penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui secara langsung masalah yang terjadi serta mendapatkan data-data yang dapat menunjang pembuatan sistem.

b. Wawancara

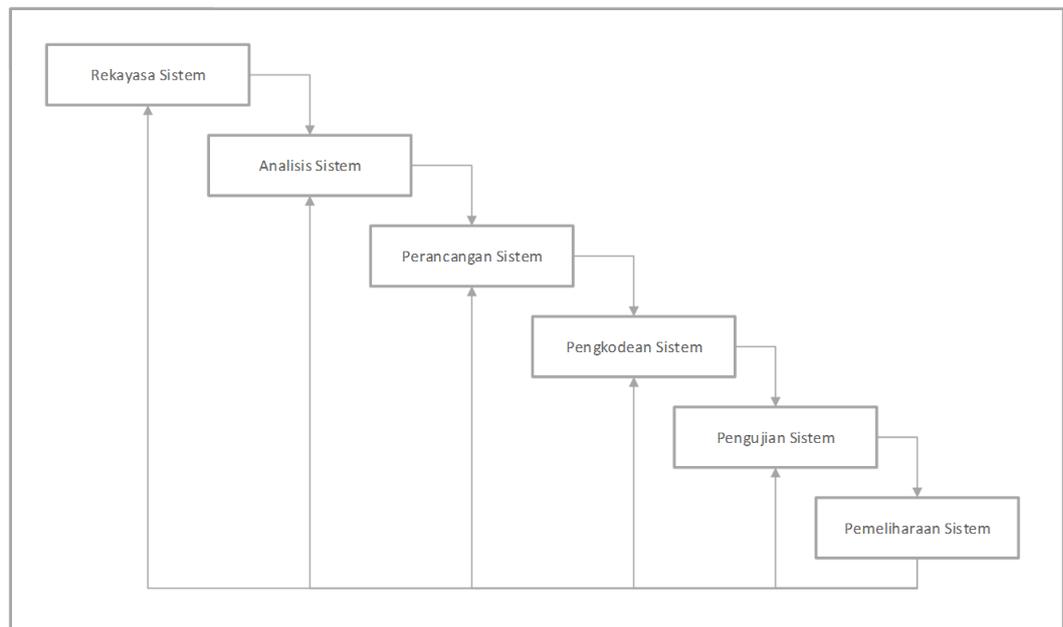
Dilakukan dengan berdialog dan berdiskusi dengan Ibu Een Sukaenah selaku Manajer kantor cabang bandung. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi mengenai masalah agar mendapat tindak lanjut secara langsung dari orang – orang yang terlibat didalamnya.

c. Kuesioner

Dilakukan dengan memberikan kuesioner kualitas pelayanan kepada pelanggan berdasarkan ekspektasi dan persepsi pelanggan.

### **1.5.2 Metode Pembangunan Perangkat Lunak**

Dalam membangun aplikasi *CRM* ini, model perancangan perangkat lunak yang digunakan oleh penulis adalah model sekuensial linier yang sering juga disebut siklus kehidupan klasik atau waterfall. Berikut skema waterfall.



**Gambar 1. 2 Skema Waterfall**

- a. Rekayasa Sistem: tahap ini merupakan kegiatan pengumpulan data sebagai pendukung pembangunan sistem serta menentukan ke arah mana aplikasi ini akan dibangun.
- b. Analisis Sistem, pada tahapan ini penulis mengumpulkan kebutuhan perangkat lunak secara lengkap (kebutuhan data, kebutuhan antarmuka, dan kebutuhan fungsional perangkat lunak) kemudian dianalisis untuk mendapatkan kebutuhan yang akan digunakan dalam perancangan perangkat lunak.
- c. Perancangan Sistem, penulis melakukan perancangan terhadap kebutuhan perangkat lunak (rancangan struktur data, representasi antar muka, algoritma) demi kualitas sebelum dimulai pemunculan kode.
- d. Pengkodean Sistem, pada tahap penulis ini melakukan implementasi hasil rancangan ke dalam baris-baris kode program yang dapat dimengerti oleh mesin (komputer) .
- e. Pengujian Sistem, pada tahap ini penulis melakukan proses pengujian perangkat lunak, untuk menemukan kesalahan-kesalahan dan memastikan bahwa input yang dibatasi akan memberikan hasil aktual yang sesuai dengan hasil yang dibutuhkan.

- f. Pemeliharaan Sistem, mengoperasikan aplikasi dilingkungannya dan melakukan pemeliharaan, seperti penyesuaian atau perubahan karena adaptasi dengan situasi yang sebenarnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penulisan tugas akhir yang akan dilakukan. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab 1 membahas uraian mengenai latar belakang masalah yang diambil, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab 2 membahas mengenai tinjauan umum mengenai PT. SCL dan pembahasan berbagai konsep dasar mengenai Sistem Informasi Customer Relationship Management dan teori-teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan topik pembangunan perangkat lunak.

### **BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Pada bab 3 ini berisi analisis kebutuhan dalam membangun aplikasi ini, analisis sistem yang sedang berjalan pada aplikasi ini sesuai dengan metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan, selain itu juga terdapat perancangan antarmuka untuk aplikasi yang dibangun sesuai dengan hasil analisis yang telah dibuat.

### **BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

Bab 4 ini membahas implementasi dalam bahasa pemrograman yaitu implementasi kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak, implementasi basis data, implementasi antarmuka dan tahap-tahap dalam melakukan pengujian perangkat lunak.

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab 5 ini membahas tentang kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir dan saran mengenai pengembangan aplikasi untuk masa yang akan datang.

