

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

PT. Sabion Multi Karya merupakan perusahaan mitra PT. PLN dibidang jasa instalasi listrik dan mulai beroperasi sejak tahun 2012 yang berlokasi di Garut, Jawa Barat. PT. Sabion Multi Karya menyediakan 2 layanan jasa yaitu layanan instalasi listrik baru dan penambahan daya listrik. Terdapat dua jenis pelanggan yaitu jenis pelanggan dengan status prabayar dan pascabayar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur PT. Sabion Multi Karya menyatakan bahwa saat ini pada layanan instalasi listrik baru dan tambah daya mempunyai sistem penilaian kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dengan melakukan pengisian kuesioner yang dibagikan oleh petugas lapangan kepada pelanggan setelah melakukan transaksi lalu kuesioner – kuesioner yang telah diisi diberikan kepada Admin Teknik untuk dijadikan laporan kepuasan pelanggan per bulannya. Menurut data rekapitulasi kepuasan pelanggan tahun 2019 (Lampiran E-1) dari 12 pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan 750 total responden ada 5 pelayanan mempunyai persentase kepuasannya rendah diantaranya survei tempat pemasangan, jadwal pemasangan listrik baru, petugas lapangan cepat dalam menanggapi keluhan, survei tempat saat tambah daya listrik dan keramahan petugas. Hal ini mengakibatkan pelanggan yang sudah bertransaksi di perusahaan mempunyai kesan yang kurang memuaskan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan dan berdampak kepada calon pelanggan baru menjadi ragu untuk bertransaksi di perusahaan. Ditemukan fakta pendukung pada data transaksi pelanggan periode 2018-2019 (Lampiran E-12) mengalami penurunan. Dari permasalahan tersebut direktur mengharapkan adanya sistem penentuan prioritas perbaikan layanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan – pelayanan yang diberikan perusahaan ke pelanggan untuk menjaga kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap jasa atau layanan yang digunakan.

Permasalahan selanjutnya ada pada sistem penanganan keluhan pelanggan, saat ini pada layanan instalasi listrik baru dan penambahan daya telah mendapat berbagai keluhan dari pelanggan (lampiran E-3). Beberapa keluhan itu diantaranya instalasi buruk, kwh bermasalah, listrik mati, peningkatan pemakaian listrik dan kesalahpahaman. Penyampaian keluhan pelanggan yang berjalan saat ini melalui Admin Teknik, dalam satu hari tercatat tiga sampai enam keluhan. Keluhan yang tercatat tersebut diserahkan ke Direktur Teknis untuk diberikan solusi penanganan dan setelah itu keluhan pelanggan akan langsung ditangani. Sistem penanganan keluhan yang dijalankan oleh Direktur saat ini masih berdasarkan urutan keluhan yang masuk. Berdasarkan data rekap keluhan PT. Sabion Multi Karya pada periode februari 2018 sampai februari 2020 (lampiran E-6), terdapat total 136 keluhan yang masuk., 77,21% atau 105 keluhan telah ditangani dan 22,79% atau 31 keluhan tidak tertangani. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem penanganan keluhan yang berjalan saat ini tidak mampu menangani semua keluhan yang masuk. Hal ini disebabkan karena perbedaan kriteria keluhan yang masuk tidak diurutkan berdasarkan kriteria keluhan yang harus terlebih dahulu ditangani dan berpotensi menyebabkan pelanggan – pelanggan lama tidak puas terhadap perusahaan dalam menanggapi keluhan pelanggan dan akan berdampak pada kualitas pelayanan perusahaan.

Berdasarkan masalah yang terjadi pada PT. Sabion Multi Karya membutuhkan sebuah sistem yang dapat membantu direktur dalam menentukan prioritas perbaikan layanan menggunakan metode *Service Quality* dan sistem yang dapat membantu Direktur dalam menentukan prioritas penanganan keluhan menggunakan metode *Weighted Product* dengan pendekatan Customer Relationship Management (CRM). Pada penelitian sebelumnya bahwa Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelangga PT. Sucofindo Batam dapat menggunakan metode *Service Quality* dalam menentukan prioritas perbaikan layanan[1]. Sistem ini diharapkan dapat membantu PT. Sabion Multi Karya untuk menjaga hubungan antara pelanggan dan perusahaan.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, beberapa permasalahan yang teridentifikasi yaitu:

1. Sulitnya Direktur dalam menentukan prioritas perbaikan layanan.
2. Sistem penanganan keluhan yang berjalan saat ini tidak mampu mengurutkan prioritas keluhan pelanggan.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penelitian ini untuk membangun Sistem Informasi Penentuan Prioritas Perbaikan Layanan dengan Pendekatan Customer Relationship Management di PT. Sabion Multi Karya. Adapun Tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Membantu Direktur dalam menentukan prioritas perbaikan layanan.
2. Membantu sistem penanganan keluhan yang berjalan saat ini untuk mengurutkan prioritas keluhan pelanggan.

## **1.4. Batasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang timbul, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini yakni sebagai berikut.

1. Sistem informasi yang dibangun berbasis web dengan menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan DBMS menggunakan MySQL.
2. Data yang digunakan diantaranya:
  - a. Data Pelanggan tahun 2017-2019
  - b. Data transaksi pelanggan tahun 2017 – 2019
  - c. Data Keluhan Pelanggan
  - d. Laporan kepuasan pelanggan tahun 2019.
3. Beberapa proses yang terdapat dalam system antara lain:

- a. Proses penentuan prioritas perbaikan layanan.
  - b. Proses penentuan prioritas penanganan keluhan.
  - c. Proses pengelolaan data pelanggan.
  - d. Proses pengelolaan data transaksi pelanggan.
  - e. Proses pengelolaan data kuesioner pelanggan.
4. Hasil keluaran berupa laporan rekomendasi prioritas perbaikan layanan, laporan rekap kepuasan pelanggan per bulan, rekomendasi prioritas penanganan keluhan.
  5. Arsitektur CRM yang digunakan adalah *Dynamic CRM* dan menggunakan tahap *Relationship Phase*.
  6. Metode yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan adalah *Service Quality* (Servqual) dan metode menentukan prioritas penanganan keluhan adalah *Weighted Product* (WP).
  7. Model Analisis yang digunakan analisis terstruktur yang meliputi:
    - a. BPMN (untuk menggambarkan prosedur terlihat).
    - b. *Entity Relationship Diagram* / ERD (untuk menggambarkan struktur objek data).
    - c. *Data Flow Diagram* / DFD (untuk menggambarkan proses yang digunakan dalam sistem).

### **1.5. Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian adalah suatu proses yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah logis, dimana memerlukan data-data untuk mendukung terlaksananya suatu penelitian. Metodologi penelitian yang akan digunakan adalah metodologi penelitian *deskriptif*, yaitu menggambarkan fakta-fakta dan informasi dalam situasi atau kejadian secara sistematis, faktual

dan akurat. Metodologi penelitian pembangunan sistem informasi penentuan prioritas perbaikan layanan dengan pendekatan CRM di PT. Sabion Multi Karya terdapat dalam Gambar 1.1.



**Gambar 1.1 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1. Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### 1. Studi Literatur

Metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literature berupa jurnal, paper, buku dan bacaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

#### 2. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara datang langsung ke perusahaan untuk mengamati permasalahan yang ada di PT. Sabion Multi Karya.

#### 3. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan H. Oman Abdurachman selaku Direktur, wawancara dilakukan guna mengetahui permasalahan yang sedang terjadi di bagian keluhan pelanggan.

### **1.5.2. Tahap Awal Penelitian**

#### 1. Identifikasi masalah

Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah yang terjadi di PT. Sabion Multi Karya.

#### 2. Menentukan Maksud dan Tujuan

Pada Tahap ini dilakukan penentuan maksud dan tujuan masalah yang akan dijadikan acuan dalam penelitian.

#### 3. Batasan Masalah

Pada Tahap ini dilakukan batasan masalah agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih focus terhadap masalah yang terjadi

### **1.5.3. Analisis Sistem**

Analisi system merupakan tahapan untuk mengevaluasi permasalahan yang ada dan dapat dijadikan landasan dalam pembangunan sistem. Tahapan dari analisis sistem adalah sebagai berikut :

1. Analisis sistem yang sedang berjalan.

Tahapan ini untuk mengetahui prosedur yang sedang berjalan pada perusahaan, seperti prosedur penyampaian komplain konsumen.

2. Analisis Aturan Bisnis.

Tahap ini merupakan analisis aturan bisnis yang ada di PT Sabion Multi Karya seperti kondisi dan syarat ketentuan untuk pelanggan dan karyawan.

### **1.5.4. Analisis Framework CRM**

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui fitur apa saja yang akan dibangun dalam sistem ini. Analisis ini menggunakan beberapa tahapan yaitu berfokus pada Relationship Phase, antara lain :

1. Fase Acquisition

Fase Acquisition merupakan tahapan dimana perusahaan berusaha untuk mengenal lebih Pelanggannya dengan cara melihat data Pelanggan dan data keluhan Pelanggan. Direktur dapat mengetahui berapa banyaknya Pelanggan yang terdaftar di perusahaan, keluhan yang diajukan Pelanggan dan berapa banyak pelanggan mengajukan kritik dan saran.

2. Fase Retention

Fase Retention merupakan tahapan dimana perusahaan menyampaikan informasi kepada Pelanggan. Informasi yang didapat oleh Pelanggan diantaranya informasi keluhan Pelanggan, dan informasi penanganan keluhan yang diajukan oleh Pelanggan.

3. Fase Expansion

Fase ini merupakan fase dimana perusahaan mendapatkan informasi dari Pelanggan yang kemudian dapat digunakan untuk membantu Direktur dalam menentukan prioritas keluhan dan mengetahui Pelanggan yang berhak mendapatkan perhatian khusus dari perusahaan sehingga perusahaan dapat mempertahankan Pelanggan untuk terus menggunakan jasa perusahaan.

### **1.5.5. Analisis Kebutuhan Sistem**

#### **1. Kebutuhan Non Fungsional**

Analisis kebutuhan non fungsional terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu :

##### **a. Analisis kebutuhan perangkat keras**

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah perangkat keras di perusahaan sudah memenuhi kebutuhan minimal untuk menjalankan sistem dan memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat keras apabila belum memenuhi kebutuhan minimal sistem.

##### **b. Analisis kebutuhan perangkat lunak**

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah perangkat lunak di perusahaan sudah memenuhi kebutuhan minimal untuk menjalankan sistem dan memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat lunak apabila belum memenuhi kebutuhan minimal sistem.

#### **2. Kebutuhan Fungsional**

Pada tahap ini analisis kebutuhan fungsional peneliti akan menganalisis rancangan sistem yang akan dibangun, diantaranya:

##### **1. Diagram konteks**

Pada tahap ini peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara umum berupa aliran informasi dari pengguna ke Sistem CRM yang akan dibangun.

##### **2. *Data Flow Diagram* (DFD)**

Peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara pengguna, sistem CRM, dan *database*.

### 3. Spesifikasi Proses

Peneliti akan menganalisis spesifikasi proses dari DFD dalam bentuk table.

### 4. Kamus Data

Peneliti akan menganalisis setiap table beserta tipe datanya yang akan digunakan dalam *database* pembangunan sistem dalam bentuk tabel.

## 1.5.6. Tahap Akhir Penelitian

### 1. Perancangan Sistem CRM

Perancangan sistem memiliki beberapa tahapan, antara lain :

#### a. Perancangan Skema Relasi

Perancangan ini berguna untuk membangun *database* sistem dimana setiap tabel terdapat relasi-relasi yang saling berhubungan.

#### b. Struktur Tabel

Struktur tabel merupakan rancangan tabel *database* agar mengetahui struktur-struktur yang ada dalam tabel.

#### c. Perancangan Struktur Menu

Perancangan struktur menu adalah merancang menu apa saja yang ada didalam sistem informasi.

#### d. Perancangan Antarmuka

Perancangan antarmuka merupakan perancangan yang akan diimplementasikan pada sistem informasi CRM lengkap dengan intruksi dan perintahnya.

#### e. Perancangan Pesan Kesalahan

Perancangan pesan kesalahan adalah perancangan pesan yang akan ditampilkan pada sistem apabila terjadi kesalahan aksi pada sistem.

f. Perancangan Jaringan Semantik

Perancangan Jaringan Semantik merupakan perancangan proses hubungan antarmuka yang ada pada sistem.

2. Implementasi Sistem Informasi CRM

Tahap implementasi sistem CRM adalah tahapan implementasi dari perancangan yang telah dibuat. Tahap ini merupakan tahap merubah rancangan yang dibuat kedalam Bahasa pemrograman untuk menghasilkan sebuah sistem CRM.

3. Pengujian Sistem CRM

Dilakukan setelah pembangunan sistem selesai, tahap ini dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah dibangun dan mengetahui kesalahan yang terdapat pada sistem. Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode *Black Box*.

4. Kesimpulan dan Saran

Penarikan kesimpulan dan saran merupakan tahapan untuk menyampaikan hasil dari penelitian dan pembangunan sistem yang telah dilakukan serta memberikan saran untuk pengembangan sistem selanjutnya agar lebih baik dari sistem yang telah dibangun sekarang.

**1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penulisan penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut.

**BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menerangkan secara umum mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, serta sistematika penulisan penelitian yang dilakukan.

## **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas mengenai tinjauan umum mengenai industry wisata dan pembahasan berbagai teori pendukung dan konsep dasar mengenai aplikasi bot yang akan dibangun

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

Bab ini berisi pemaparan analisis masalah, analisis data, analisis kebutuhan nonfungsional, dan analisis kebutuhan fungsional. Hasil dari analisis tersebut digunakan untuk melakukan perancangan perangkat lunak yang terdiri dari perencanaan struktur menu, perancangan basis data, dsb.

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

Bab ini menjelaskan tentang implementasi dan pengujian dari aplikasi yang dibangun berdasarkan analisis dan perancangan aplikasi yang telah dilakukan. Setelah dilakukan implementasi, aplikasi kemudian diuji menggunakan metode black box untuk mengetahui kekurangan yang terdapat di dalam aplikasi

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penelitian dan saran mengenai pengembangan aplikasi di masa yang akan datang.