

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

CV. Fajar teknik berdiri Tahun 1996 perusahaan ini bergerak di bidang usaha pelayanan perawatan dan perbaikan Air Conditioner (AC) dari berbagai merk dan tipe data yang ada di instansi Pemerintah swasta dan rumah tangga. Mulai PT. Gucci Ratu Textile PT. Langsung mulus Textile Miles, PT. Sariyunika Textile dan Bank Shinta yang kesemuanya menjalin kerjasama sejak tahun 1996 hingga saat ini. Kemudian menyusul Bank Danamon tahun 1998, Bank Permata di tahun 2000. Pada tahun 2002 kami mulai menjalin kerjasama dengan Bank BCA dan Bank Ekonomi. Selain itu terjalin juga kerjasama dengan perusahaan perorangan seperti Braga Music, PT. Kemala Paripurna, ASTRA Rent Car. Dalam kerjasama dengan perusahaan-perusahaan CV. Fajar Teknik mempunyai 2 jenis tipe konsumen kontrak atau non kontrak untuk perbaikan dan perawatan AC. Dalam menjalankan aktivitas usahanya CV. Fajar Teknik selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh konsumen.

Berdasarkan wawancara kepada direktur CV. Fajar teknik yaitu ibu sri dan dari data keluhan konsumen kontrak dan non kontrak (Lampiran D-3) dari bulan november 2016 sampai Januari 2017 yaitu terdapat 44 konsumen kontrak yang mengeluh dari total 162 konsumen kontrak. Sedangkan keluhan konsumen non kontak yang mengeluh sebanyak 14 konsumen non kontrak dari total 44 konsumen non kontrak. Dari data tersebut, ada 47 konsumen kontrak dan non kontrak yang mengeluh di bagian perawatan dan perbaikan, lebih banyak 77% menyampaikan tingkat keluhan tentang pelayanan perbaikan dan perawatan ac, seperti ac yang telah diperbaiki menjadi rusak kembali, data keluhan konsumen tersebut, konsumen mengadu ke perusahaan melalui telepon dan email, dalam waktu yang singkat semenjak mendapatkan pelayanan perbaikan. Selain itu terdapat juga data keluhan yang mengeluhkan tentang pelayanan teknisi, sebanyak 14 keluhan dari konsumen kontrak dan non kontrak, seperti teknisi tidak sopan dalam memberikan pelayanan.

Maka berdasarkan data tersebut pihak CV. Fajar Teknik harus memperbaiki setiap keluhan yang masuk khususnya keluhan yang mempunyai nilai keluhan paling tinggi. Maka, CV. Fajar Teknik harus dapat mengukur kualitas pelayanan yang ada agar dapat melakukan perbaikan pelayanan, sehingga nantinya pelayanan yang diberikan oleh CV Fajar Teknik dapat sesuai dengan harapan dan kenyataan konsumen.

Berdasarkan uraian masalah yang terjadi di CV. Fajar Teknik dapat diatasi dengan *Customer Relationship Management* (CRM). *Customer Relationship Management* (CRM) adalah sebuah strategi bisnis yang mengatur hubungan antara konsumen dengan perusahaan agar para konsumen dapat memilih untuk tetap melanjutkan hubungan saling menguntungkan dan untuk mengantisipasi agar hubungan tersebut menjadi tidak menguntungkan perusahaan. Oleh karena itu, strategi yang dibutuhkan yaitu dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai perbaikan kualitas pelayanan terhadap konsumen CV. Fajar Teknik.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan suatu cara untuk melihat, menduga, memperkirakan dan menguraikan serta menjelaskan apa yang menjadi masalah. Berdasarkan latar belakang muncul masalah, yaitu bagaimana cara CV.Fajar Teknik untuk dapat menentukan perbaikan pelayanan berdasarkan tingkat keluhan konsumen, sehingga pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan yang di harapkan konsumen

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan masalah yang diteliti, maka maksud dari penelitian ini adalah membangun sistem penentuan kualitas layanan di CV.Fajar Teknik menggunakan pendekatan *customer relationship management* (CRM) . Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu CV.Fajar Teknik dalam menentukan perbaikan pelayanan.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam pembangunan sistem informasi *Customer Relationship Management* ini sehingga ruang lingkup permasalahan menjadi jelas dan terarah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data yang dianalisis diantaranya:
 - a. Data konsumen di CV. Fajar Teknik
 - b. Data keluhan dari bulan November 2016 sampai Januari 2017.
2. Jenis CRM yang akan dibangun menggunakan *Analytical CRM*.
3. Metode yang digunakan pada kuisioner dalam mengukur kualitas pelayanan konsumen menggunakan metode *Service Quality*. Indikator analisisnya terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), dan *Empathy* (Empati).
4. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis terstruktur yang meliputi ERD (*Entity Relationship Diagram*) dan DFD (*Data Flow Diagram*).
5. Sistem informasi yang dibangun berbasis *web*, menggunakan bahasa pemrograman PHP dan DBMS menggunakan *MySQL*.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian agar hasil yang dicapai tidak menyimpang dari tujuan yang telah dilakukan sebelumnya.

Berikut ini keterangan dan langkah-langkah metodologi penelitian :

1. Pengumpulan data

Pada tahap awal, dilakukan pengumpulan data untuk mendapatkan informasi melalui proses wawancara dan observasi kepada responden yaitu pimpinan CV. Fajar Teknik yang terkait dan relevan dengan penelitian.

2. Perumusan masalah

Pada tahap kedua, peneliti merumuskan masalah yang berkaitan dengan sistem *Customer Relationship Management* yang akan dibangun. Peneliti merumuskan

masalah berdasarkan yang ada pada perusahaan. Masalah penelitian akan menentukan kualitas dari penelitian, bahkan juga menentukan apakah sebuah kegiatan bisa disebut penelitian atau tidak.

3. Perumusan maksud dan tujuan penelitian

Tahapan ketiga adalah perumusan maksud dan tujuan penelitian berdasarkan hasil rumusan masalah. Sehingga tujuan ini menjadi acuan peneliti untuk melakukan penelitian ini.

4. Studi Literatur

Pada tahap keempat, peneliti mengumpulkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah *customer relationship management* yang dibahas dalam penelitian dengan mempelajari literatur-literatur baik cetak maupun elektronik dan juga menelaah dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian.

5. Analisis Sistem

Pada tahap ini dilakukan analisis sistem *customer relationship managemenet* yang meliputi beberapa sub tahapan berikut ini:

a. Analisis Masalah

Tahap ini merupakan sebuah asumsi dari masalah yang akan diuraikan dari hasil sebuah penelitian.

b. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Pada tahap kelima, peneliti melakukan analisis pada sistem yang sedang berjalan di perusahaan atau tempat penelitiannya. Analisis sistem yang berjalan adalah gambaran atau pemodelan yang dilakukan peneliti untuk menjelaskan prosedur yang ada di perusahaan.

c. Analisis Aturan Bisnis

Analisis aturan bisnis yang dimaksud merupakan aturan bisnis yang sedang berjalan di CV. Fajar Teknik seperti kondisi, syarat dan ketentuan untuk pelanggan, dan aturan bisnis yang di usulkan.

6. Analisis CRM

Pada tahap ini, dilakukan analisis framework dynamic *Customer Relationship Management* dimana pada tahap ini meliputi fitur-fitur yang sudah diterapkan perusahaan atau fasilitas apa saja yang akan ada dalam sistem yang akan dibangun

a. Analisis Framework CRM

Pada tahap ini, dilakukan analisis framework dynamic *Customer Relationship Management* dimana pada tahap ini meliputi fitur-fitur yang sudah diterapkan perusahaan atau fasilitas apa saja yang akan ada dalam sistem yang akan dibangun.

b. Tahap CRM

Analisis tahap CRM ini untuk menentukan tahap - tahap pembangunan pada sistem CRM yang akan di bangun.

c. Analisis Promosi dan Keluhan

Analisis promosi dan keluhan ini adalah sebagai pelayanan yang di berikan kepada konsumen berdasarkan kategori.

7. Perancangan Sistem

Pada tahap berikut ini, dilakukan perancangan sistem informasi *Customer Relationship Management*. Perancangan sistem informasi CRM meliputi perancangan database yang akan dibangun, perancangan struktur menu apa saja yang nantinya ada di dalam sistem, perancangan antarmuka yang akan dibangun, dll.

8. Pembangunan Sistem

Pada tahapan kedelapan, peneliti menerjemahkan hasil analisis dan perancangan ke dalam bahasa pemrograman PHP dan MySQL. Penerapan *Customer Relationship Management* dimulai dari penerapan hasil analisis terhadap sistem informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibangun, seperti hasil analisis kebutuhan fungsional dan hasil analisis kebutuhan non fungsional. Setelah melakukan penerapan hasil analisis langkah selanjutnya adalah melakukan penerapan hasil perancangan sistem *Customer Relationship Management*. Sistem Informasi CRM yang akan dibangun berbasis *web*.

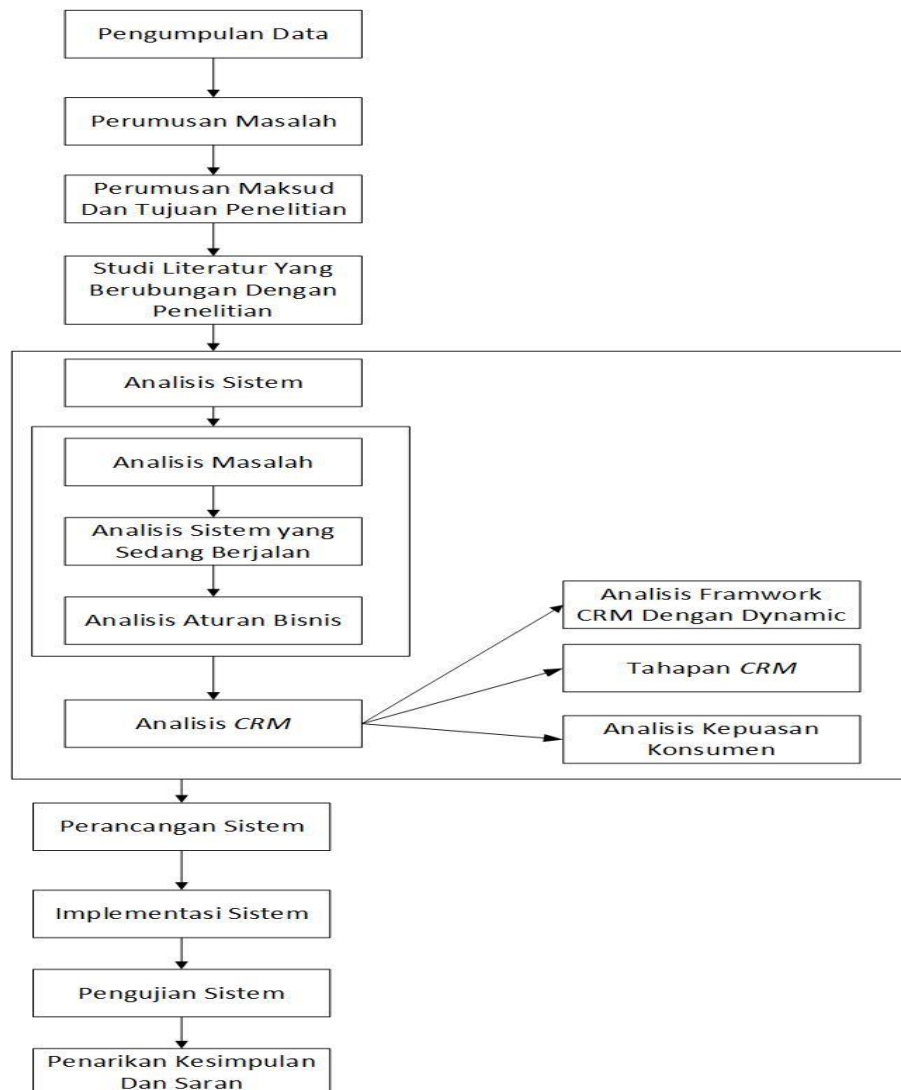
9. Pengujian Sistem

Pengujian terhadap sistem yang telah dibangun sehingga sesuai dengan kebutuhan yang sudah didefinisikan sebelumnya.

10. Penarikan kesimpulan dan saran

Tahapan terakhir penelitian yang dilakukan adalah melakukan penarikan kesimpulan terhadap sistem yang telah di bangun berdasarkan tujuan awal penelitian dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya. Penelitian di anggap berhasil apabila kesimpulan yang dirumuskan sesuai dan memenuhi tujuan awal penelitian.

Berikut ini gambar dari metodologi yang digunakan dalam penelitian tugas akhir yang berjudul "Penentuan Kualitas Layanan di CV. Fajar Teknik & Pendekatan CRM (*Customer Relationship Management*)" dapat dilihat pada Gambar 1.1



Gambar 1.1 Metodologi Penelitian

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 I PENDAHULUAN

Bab I membahas tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Maksud dan Tujuan, Batasan Masalah, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II membahas tentang profil CV. Fajar teknik yang memaparkan Sejarah Instansi, Logo Instansi, Visi Misi Perusahaan, Badan Hukum, Struktur Organisasi dan *Job Description* tempat praktikan melakukan penelitian dan Landasan Teori yang berhubungan dengan *Customer Relationship Management*.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab III membahas tentang analisis sistem dan perancangan sistem yang untuk aplikasi yang dibangun.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab IV membahas implementasi kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak, implementasi basis data, implementasi antarmuka dan tahap-tahap dalam melakukan pengujian perangkat lunak.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

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

