

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Azkindo Mitra Sinergi merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa layanan perbaikan *Industrial Electronic Repair, PCB Repair, Industrial Automation & SCADA System Solutions*. Perusahaan ini beralamat di Jl. Maharmartanegara Gg. Bpk Kusen RT. 1 / RW 16 No. 82 Kel. Utama Kec. Cimahi Selatan, Kota Cimahi, Jawa Barat Indonesia 40533.

PCB adalah kepanjangan dari Printed Circuit Board adalah sebuah papan yang penuh dengan sirkuit dari logam yang menghubungkan komponen elektronik yang berbeda jenis maupun sama satu sama lain tanpa kabel. Papan sirkuit ini sudah diproduksi secara massal dengan cara pencetakan untuk keperluan elektronika dan yang ada hubungannya dengan kelistrikan. Jasa yang ditawarkan oleh PT Azkindo Mitra Sinergi adalah reparasi mesin untuk keperluan khusus, reparasi alat ukur, alat uji dan peralatan navigasi dan perbaikan komponen yang berhubungan dengan PCB.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Munawar selaku manager perusahaan, menyampaikan bahwa pihak manager perusahaan saat ini masih sulit untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, dikarenakan sistem yang berjalan pada saat ini perusahaan hanya menyediakan kuisisioner kepuasan pelanggan menggunakan google form. Pada sistem pengukuran tingkat kepuasan pelanggan yang dilakukan masih terdapat kekurangan. Kekurangan tersebut diantaranya perusahaan baru menerapkan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan hanya dari segi persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan, namun tidak mengukur harapan pelanggan terhadap pelayanan yang akan diterima, sehingga informasi yang didapatkan dari hasil pengumpulan data yang sedang berjalan pada saat ini belum bisa mewakili harapan dan perbaikan pelayanan perusahaan terhadap pelanggan. Sistem kuisisioner yang berjalan pada saat ini juga seringkali pelanggan melewatkan pengisian kuisisioner tersebut yang mengakibatkan pihak perusahaan

kesulitan menentukan prioritas layanan mana yang perlu segera diperbaiki atau ditingkatkan.

Selain itu berdasarkan data hasil kuisioner kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa ada beberapa unsur yang dirasa kurang oleh customer yaitu Kemampuan perbaikan PCB tepat waktu. Dari data tersebut PT. Azkindo Mitra Sinergi harus melakukan perbaikan kualitas layanan yang diprioritaskan pada unsur yang memiliki skor paling rendah, sedangkan unsur yang memiliki skor tinggi harus dipertahankan.

Berdasarkan masalah diatas yang sudah dipaparkan sebelumnya maka perusahaan membutuhkan suatu sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PT. Azkindo Mitra Sinergi. Sistem informasi pengukuran tingkat kepuasan pelanggan ini diharapkan dapat digunakan untuk menentukan prioritas pelayanan mana yang harus segera diperbaiki ataupun ditingkatkan yang berguna untuk membantu pihak manager pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan loyalitas kepada customer.

1.2 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan latar belakang diatas, maka maksud dari penelitian tugas akhir ini adalah membuat Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PT. Azkindo Mitra Sinergi.

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Membantu manager perusahaan untuk mengetahui saran rekomendasi pelayanan untuk mengambil keputusan layanan mana yang perlu diperbaiki dan dipertahankan yang sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.
2. Memudahkan pihak manager perusahaan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan pelanggan dari lima dimensi servqual.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan pemaparan latar belakang masalah yang telah diuraikan yaitu bagaimana membangun Sistem Informasi Customer Relationship Management dengan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

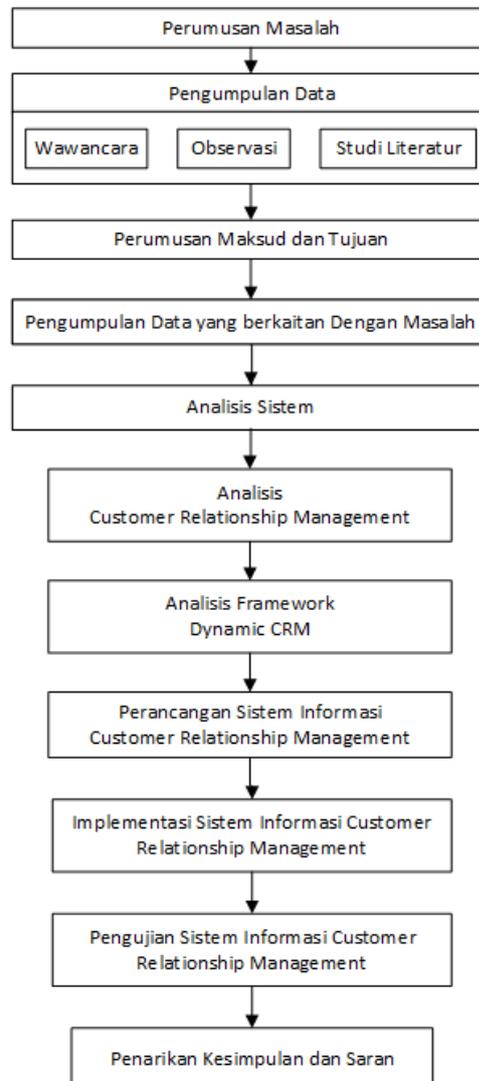
Dalam penelitian ini dibuat beberapa batasan masalah agar pembahasan lebih berfokus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Berikut batasan masalah dalam pembangunan Sistem Informasi Customer Relationship Management ini adalah sebagai berikut:

1. Studi kasus pada penelitian ini dilakukan di PT. Azkindo Mitra Sinergi.
2. Data yang dianalisis diantaranya data hasil kuisisioner kepuasan pelanggan.
3. Jenis CRM yang dibangun menggunakan Analytical CRM.
4. Framework yang digunakan yaitu Dynamic CRM
5. Metode yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan di PT. Azkindo Mitra Sinergi menggunakan metode Service Quality.
6. Perbaikan kualitas pelayanan pelanggan diprioritaskan pada jenis pelayanan yang mendapat pelayanan paling rendah
7. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis terstruktur yang meliputi ERD (Entity Relationship Diagram) dan DFD (Data Flow Diagram)
8. Sistem informasi yang dirancang berbasis web.

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. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dimana metode ini digunakan dalam penelitian awal untuk menghimpun data tentang kondisi yang ada, faktor pendukung dan penghambat pengembangan, serta penggunaan produk dimana produk tersebut akan diterapkan.

Berikut ini adalah metodologi yang digunakan dalam penelitian yang berjudul “Sistem informasi Pelayanan Pelanggan Dengan Pendekatan Customer Relationship Management di PT. Azkindo Mitra Sinergi” dapat dilihat pada Gambar 1.1



Gambar 1.1 Alur Metodologi Penelitian

Adapun keterangan dan langkah-langkah yang tergambar pada Gambar 1.1 sebagai berikut :

1. Perumusan Masalah

Pada tahap awal ini, merumuskan masalah yang berkaitan dengan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan dengan Pendekatan Customer Relationship

Management di PT. Azkindo Mitra Sinergi yang akan dibangun dengan cara merumuskan masalah berdasarkan masalah yang dimiliki perusahaan.

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa kegiatan, diantaranya:

a. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan kepala bagian *customer service* di PT. Azkindo Mitra Sinergi, secara langsung. Wawancara dilakukan dengan tujuan agar mendapatkan prosedur-prosedur yang sedang berjalan di perusahaan.

b. Observasi

Observasi terstruktur adalah observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan dan di mana tempatnya. penulis melakukan observasi di PT. Azkindo Mitra Sinergi.

c. Studi Literatur

Penulis mengumpulkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah *Customer Relationship Management* dengan mempelajari literatur-literatur baik cetak maupun elektronik dan juga menelaah dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian.

3. Perumusan maksud dan tujuan penelitian

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

4. Pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah

Tahapan keempat adalah pengumpulan data yang berhubungan dengan masalah.

5. Analisis Sistem

Pada tahap ini akan dilakukan beberapa analisa, antara lain:

a. Analisis Masalah

Tahap analisis masalah bertujuan untuk mengetahui apa saja masalah-masalah yang terjadi di tempat penelitian.

b. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Pada tahap ini dilakukan analisis pada sistem yang sedang berjalan di perusahaan atau tempat penelitian. Analisis sistem yang berjalan adalah gambaran atau pemodelan yang dilakukan untuk menjelaskan prosedur yang ada di PT. Azkindo Mitra Sinergi.

c. Analisis Aturan Bisnis

Pada tahap ini merupakan aturan bisnis yang sedang berjalan di PT. Azkindo Mitra Sinergi.

6. Analisis Sistem Customer Relationship Management

Pada Customer Relationship Management terdapat tiga tahapan diantaranya: Acquire, Enhance dan Retain, pada tiap tahapan terdiri dari tujuan masing-masing. Tahapan ini untuk menentukan apa saja yang akan dibangun yang sesuai dengan permasalahan yang ada pada perusahaan. Setiap tahapan memiliki tujuan yang berbeda namun berkaitan.

7. Analisis Framework Dynamic CRM

Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui fitur – fitur yang akan dibangun dalam sistem ini. Analisis ini menggunakan beberapa tahapan dari beberapa fase, yaitu:

a. Acquisition

Fase Acquisition merupakan tahapan dimana perusahaan berusaha untuk lebih mengenal pelanggannya.

b. Retention

Fase Retention merupakan tahapan dimana perusahaan menyampaikan informasi kepada pelanggan. Fase ini diimplementasikan dalam proses enhance.

c. Expansion

Fase Expansion merupakan fase dimana perusahaan mendapatkan informasi dari pelanggan yang kemudian dapat digunakan untuk membantu dalam perbaikan pelayanan [ada perusahaan, tahap fase expansion dilakukan pada tahap retain

8. Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management

Perancangan sistem merupakan analisis perencanaan dari beberapa tahap yang terpisaj ke dalam suatu kesatuan yang utuh dan berfungsi. Berikut beberapa tahap dalam perancangan sistem, yaitu:

a. Analisis Kepuasan Pelanggan

Analisis kepuasan pelanggan adalah analisis pelanggan yang sudah bertaransaksi di PT. Azkindo Mitra Sinergi.

b. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Pada tahap ini terdiri dari beberapa proses analisis, yaitu:

1. Analisis Kebutuhan Perangkat Keras

Pada tahap ini akan dianalisis kebutuhan perangkat keras terhadap sistem informasi CRM di PT. Azkindo Mitra Sinergi, untuk diketahui apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal atau belum, serta memberikan rekomendasi perangkat keras.

2. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Pada tahap ini akan dianalisis kebutuhan perangkat lunak terhadap sistem informasi CRM di PT. Azkindo Mitra Sinergi, untuk diketahui apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal atau belum, serta memberikan rekomendasi perangkat lunak

3. Analisis Pengguna

Pada tahap ini akan dilakukan analisis pengguna yang akan menggunakan sistem informasi yang akan dibuat.

4. Basis Data

Pada tahap ini akan dianalisis terhadap kebutuhan basis data untuk sistem informasi CRM yang akan dibangun. Tool yang akan digunakan adalah Entity Relationship Diagram (ERD).

c. Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahap ini akan dilakukan perancangan sistem informasi yang akan dibangun, antara lain:

1. Diagram Konteks

Pada tahap ini akan dianalisis proses umum yang akan terjadi antara pengguna ke sistem informasi CRM yang akan dibangun.

2. Data Flow Diagram (DFD)

Pada tahap ini, akan dianalisis mengenai aliran proses yang akan terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara user, sistem informasi customer relationship management dan database.

3. Spesifikasi Proses

Pada tahap ini, akan dilakukan analisis setiap proses dari DFD kedalam bentuk tabel

4. Kamus Data

Ditahap ini, akan dianalisis setiap tabel beserta spesifikasi dari database dalam bentuk tabel.

5. Skema Relasi

Pada tahapan ini akan dilakukan perancangan basis data yang dimana setiap tabelnya akan direlasikan.

6. Struktur Tabel

Pada tahapan ini akan dilakukan perancangan tabel basis data yang akan dijelaskan struktur tabelnya.

7. Perancangan struktur menu

Pada tahapan ini akan dibuat struktur menu yang akan ada pada sistem informasi Customer Relationship Management.

8. Perancangan antarmuka

Pada tahapan ini akan dilakukan perancangan antarmuka yang akan ada di sistem informasi customer relationship management.

9. Perancangan pesan

Pada tahapan ini akan berisi tampilan pesan yang akan muncul pada halaman ketika melakukan sebuah aksi.

10. Perancangan jaringan semantik

Pada tahapan ini akan dilakukan pembuatan jaringan semantik dimana merupakan proses hubungan antarmuka yang ada pada sistem informasi customer relationship management.

11. Perancangan prosedural

Pada tahapan ini akan dibuat perancangan prosedural mengenai prosedur sistem informasi customer relationship management yang akan dibangun. Adapun tool yang akan digunakan menggunakan flowmap.

9. Implementasi sistem informasi Customer Relationship Management

- a. Implementasi antarmuka.
- b. Implementasi perangkat keras.
- c. Implementasi perangkat lunak.

10. Pengujian sistem informasi Customer Relationship Management

Pada tahapan ini, sistem yang telah dibangun akan diuji, apakah telah sesuai dengan kebutuhan perusahaan, serta tidak ada bugs atau error. Pengujian dilakukan dengan pengujian black box dan pengujian beta testing.

11. Penarikan Kesimpulan dan Saran

Pada tahapan terakhir penelitian yang dilakukan adalah melakukan penarikan kesimpulan terhadap sistem yang telah dibangun berdasarkan tujuan awal penelitian dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya. Penelitian dianggap berhasil apabila kesimpulan yang dirumuskan sesuai dan memenuhi tujuan awal penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Sebagai acuan agar penelitian ini dapat terarah dan tersusun sesuai dengan yang diharapkan, maka akan disusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian, tahap pengumpulan data, model pengembangan perangkat lunak dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan membahas berbagai konsep konsep dasar dan teori-teori pendukung yang berhubungan dengan pembangunan sistem dan juga membahas mengenai tinjauan umum mengenai PT. Azkindo Mitra SIdan 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 ini akan membahas tentang deskripsi sistem, analisis kebutuhan dalam pembangunan sistem serta perancangan sistem.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab ini berisi hasil implementasi analisi dari BAB 3 dan perancangan aplikasi yang dilakukan, serta hasil pengujian aplikasi untuk mengetahui apakah aplikasi yang dibangun sudah memenuhi kebutuhan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian sistem, serta saran untuk pengembangan aplikasi yang telah dirancang.

