

# **Bab 1**

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar belakang masalah**

Perkembangan teknologi saat ini semakin berkembang, persaingan dunia bisnis di era sekarang mencakup perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi. Hal tersebut menyebabkan persaingan di bidang bisnis modern saling bersaing dalam meningkatkan kualitas dan keunggulan pemanfaatan teknologi yang saat ini semakin berkembang. Dalam rangka pemanfaatan perkembangan teknologi saat ini, perusahaan dan badan usaha melakukan pendekatan terhadap pelanggan baru. Apabila kepuasan pelanggan dapat dipenuhi oleh suatu perusahaan maka pelanggan tersebut akan menjadi setia terhadap perusahaan tersebut. Hal ini perlu diperhatikan setiap perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

*Customer relationship management* merupakan alat bantu bagi perusahaan dalam menjalin relasi antara perusahaan dan pelanggannya, meningkatkan loyalitas pelanggan dalam produk yang ditawarkan perusahaan. Pendekatan *Customer relationship management* adalah strategi yang tepat dalam mendapatkan pelanggan baru juga mempertahankan pelanggan yang sudah ada sebelumnya, dengan memuaskan keinginan pelanggan dan menawarkan fasilitas yang ada kepada pelanggan sehingga pelanggan ingin kembali lagi dan mengulangi proses pembelian yang sama dalam jangka waktu yang panjang [1].

CV. Peduli Semesta Alam adalah salah satu perusahaan distributor obat herbal yang mengembangkan obat – obatan herbal berbahan dasar madu dan habatusauda dengan produk yang berbentuk sirup dan juga kapsul, pada bidang Distributor produk herbal dengan jenis obat obatan, minuman, madu dan juga minyak. Perusahaan ini terletak di Jl. Teratai Mekar 3 No.12 Rt 01/Rw 02 Kecamatan Panyileukan, Kelurahan Mekar Mulya, Kota Bandung Jawa Barat 40613.

Dalam menjalankan bisnisnya perusahaan memiliki divisi-divisi yang terlibat dalam perusahaan. Divisi yang terlibat di dalam perusahaan adalah Divisi Produksi, Divisi Keuangan, Divisi HRD, Divisi Pembelian, Divisi *Sales*, Divisi *Marketing*, dan Divisi *Customer Service*. Setiap divisi tersebut memiliki tugas dan peranannya masing-masing. Di perusahaan terdapat satu pemilik dan kurang lebih 20 pekerja.

Penelitian ini akan dilakukan berdasarkan kebutuhan perusahaan untuk membuat suatu sistem yang bertujuan untuk membuat saluran, keluhan, saran, komplain dan harapan konsumen. Ketika konsumen mempunyai keluhan, saran, komplain dan harapan terhadap pelayanan dan produk maka perusahaan dapat memanfaatkan informasi tersebut untuk membangun terciptanya hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan.

Menurut Kumar & Reinarts (2012) customer experience yang dirasakan pelanggan dipengaruhi oleh tiga aspek yaitu pelayanan, produk, dan pekerja. Berdasarkan data keluhan yang didapatkan dan hasil wawancara dengan pemilik perusahaan dapat diketahui bahwa terdapat dua buah aspek yang menyebabkan customer experience yang dirasakan pelanggan kurang baik yaitu aspek produk dan aspek pelayanan. Dalam hal ini aspek produk yang kurang baik tersebut mengakibatkan keluhan pelanggan mengenai produk cacat, aspek pelayanan yang menyebabkan keluhan pelanggan mengenai konfirmasi order yang lama, komplain yang tidak ditanggapi dengan cepat, sales yang tidak datang, dan barang tidak sesuai dengan order, dengan kondisi tersebut maka penting dilakukan pembuatan sistem yang dapat dengan cepat memetakan kondisi pelanggan terkait dengan keluhannya. Dengan demikian maka peneliti mengusulkan perancangan sistem yang dapat membangun hubungan dengan para pelanggannya dengan cara memberikan customer experience yang baik kepada para pelanggannya. Dengan adanya sistem *Customer relationship management* ini diharapkan dapat membantu menyelesaikan keluhan pelanggan.

Sistem *Customer relationship management* yang akan dirancang oleh peneliti menggunakan metodologi pengembangan sistem SDLC (*system development life cycle*) dengan model *waterfall* yang diusulkan di perusahaan. Dengan adanya sistem *Customer relationship management* ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pelayanan yang dilakukan di perusahaan. Maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Perancangan Sistem *Customer relationship management* pada perusahaan CV.Peduli Semesta Alam”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berikut ini merupakan identifikasi masalah di perusahaan CV. Peduli semesta alam sebagai berikut:

- a) Bagaimana membuat analisis kebutuhan sistem
- b) Bagaimana merencanakan sistem dan perangkat lunak
- c) Bagaimana membuat implementasi sistem dalam bentuk desain prototipe

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berikut ini merupakan tujuan penelitian di perusahaan CV. Peduli semesta alam sebagai berikut:

- a) Membuat analisis kebutuhan sistem
- b) Merancang sistem dan perangkat lunak
- c) Membuat implementasi sistem dalam bentuk desain prototipe

### **1.4 Asumsi dan pembatasan masalah**

Pada tahapan model *waterfall* tidak dilakukan secara utuh dari lima tahapan yang ada, tahapan yang dilakukan hanya tiga tahapan saja yaitu analisis kebutuhan sistem, desain sistem dan perangkat lunak sampai implementasi, tahap integrasi pengujian dan pemeliharaan tidak dilakukan karena memerlukan waktu yang lama. Pada penelitian ini tidak melakukan implementasi dalam bentuk siap pakai tetapi hanya dalam bentuk prototipe.

## **1.5 Sistematika penulisan**

Berikut ini merupakan sistematika penulisan tugas akhir sebagai berikut:

### **Bab 1 Pendahuluan**

Berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan dan asumsi batasan masalah serta sistematikan penulisan.

### **Bab 2 Tinjauan pustaka**

Berisikan tentang teori yang disesuaikan dengan tugas akhir dan masalah yang diangkat oleh peneliti.

### **Bab 3 Metodologi penelitian**

Berisikan *flowchart* dan langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian.

### **Bab 4 Pengolahan data**

Berisikan data yang sudah dikumpulkan selanjutnya diolah agar mendapatkan sistem *Customer relationship management* yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

### **Bab 5 Analisis**

Berisikan analisis dari hasil pengerjaan pengolahan data yang dilakukan untuk kemudian di lakukan kesimpulan dan saran.

### **Bab 6 Kesimpulan dan saran**

Berisikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan di perusahaan dari perancangan sitem *Customer relationship management*. Selain itu pada bab ini juga akan membahas mengenai saran yang dapat diberikan.