

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Mugi Lestari Dana Mandiri adalah salah satu koperasi simpan pinjam yang berlokasi di Tanjungpura Benteng, Karawang Barat, Karawang. Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Mugi Lestari Dana Mandiri ini bergerak dibidang jasa pelayanan simpanan, pinjaman dan pembiayaan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat daerah kerja. Simpanan disini yaitu anggota dapat menyimpan dana untuk ditabung. Anggota bisa memiliki simpanan jika anggota sudah terdaftar dan membayar simpanan pokok, jika simpanan pokok belum lunas maka disebut sebagai calon anggota. Simpanan terbagi menjadi tiga yaitu simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela. Simpanan pokok adalah dana yang diberikan oleh calon anggota ketika ingin menjadi anggota, simpanan wajib adalah dana yang diberikan oleh anggota setiap bulannya kepada koperasi sedangkan simpanan sukarela adalah dana yang diberikan oleh anggota secara bebas. Semua simpanan dapat diambil jika anggota sudah berhenti menjadi anggota KSP Mugi Lestari Dana Mandiri. Kemudian pinjaman yaitu anggota dapat meminjam dana kepada koperasi dengan batasan dana tertentu yang dimana peminjam tersebut sudah menjadi anggota sebelumnya dan memiliki simpanan. Sedangkan pembiayaan yaitu koperasi menyediakan/mengadakan barang yang bisa dikredit oleh anggota.

Berdasarkan rumus Slovin dengan jumlah total populasi sebanyak dua ratus lima puluh satu anggota dengan batas toleransi error adalah sepuluh persen, maka didapatkan jumlah sampel sebanyak tujuh puluh satu. Maka hasil kuesioner yang telah diberikan kepada tujuh puluh satu anggota KSP Mugi Lestari Dana Mandiri, terdapat jumlah delapan puluh sembilan persen menunjukkan respon tidak puas terhadap kemudahan dalam proses pelayanan

simpanan, pinjaman dan pembiayaan di KSP Mugi Lestari Dana Mandiri dikarenakan ketika anggota ingin melakukan baik itu simpanan, pinjaman maupun pembiayaan masih mengharuskan anggota untuk datang langsung ke kantor agar dapat diproses dan penyampaian keluhan. Kemudian jumlah lebih banyak lagi menunjukkan respon tidak puas sebanyak sembilan puluh satu persen yaitu pada kecepatan dalam proses pelayanan simpanan, pinjaman dan pembiayaan di KSP Mugi Lestari Dana Mandiri, hal ini terjadi karena anggota harus datang langsung ke kantor yang mengakibatkan proses pelayanan terhadap anggota cukup memakan waktu lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager di KSP Mugi Lestari Dana Mandiri, didapatkan informasi bahwa terjadi masalah pada bagian kualitas pelayanan dan kepuasan anggota terutama pada kemudahan dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Pengecekan data simpanan/pinjaman/pembiayaan anggota kepada KSP Mugi Lestari Dana Mandiri dan penyaluran keluhan yang sedang berjalan saat ini adalah melalui petugas lapangan ketika anggota melakukan kegiatan simpanan/pinjaman/pembiayaan atau anggota dapat datang langsung ke kantor. Hal tersebut mengakibatkan ketidakpuasan anggota dalam pengecekan data simpanan/pinjaman/pembiayaan dan menyampaikan keluhan, karena dapat memakan waktu yang cukup lama terlebih jika jarak rumah anggota dengan kantor yang terlampau jauh. Dengan terjadinya hal seperti itu maka akan mempengaruhi hasil yang didapatkan oleh KSP Mugi Lestari Dana Mandiri. Kemudian beliau menuturkan bahwa Manager mengalami kesulitan dalam menentukan pelayanan mana yang harus diperbaiki terlebih dahulu berdasarkan keluhan dari anggota..

Pentingnya pengaruh kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga menciptakan loyalitas dengan begitu perusahaan dapat lebih mengerti keinginan konsumen[3]. Berdasarkan masalah tersebut maka pihak koperasi mendapatkan penilaian kurang baik dimata anggota, oleh karena itu sistem penyampaian ketidakpuasan dari anggota kepada koperasi harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan koperasi.

CRM merupakan suatu proses mendapatkan, mempertahankan, dan mengembangkan pelanggan yang menguntungkan[4]. Sebuah koperasi harus mempunyai pelayanan yang baik untuk membuat anggota menjadi nyaman untuk melakukan kegiatan simpanan, pinjaman ataupun pembiayaan. Dikarenakan sebuah pelayanan adalah salah satu strategi untuk mempertahankan anggota atau untuk menarik calon anggota baru.

Dari uraian diatas maka dibutuhkan sebuah Sistem Informasi *Customer Relationship Management* di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Mugi Lestari Dana Mandiri berbasis *web* agar memudahkan anggota dalam menyampaikan keluhan, memudahkan anggota untuk pengecekan data simpanan/pinjaman/pembiayaan secara mandiri, memudahkan anggota mendapatkan informasi mengenai Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Mugi Lestari Dana Mandiri dan dapat memudahkan Manager dalam menentukan pelayanan mana yang harus diperbaiki terlebih dahulu berdasarkan keluhan dari anggota agar koperasi dapat melakukan perbaikan terhadap kualitas layanan yang dipuaskan oleh anggota. Maka dari itu dibuatlah sebuah “Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) Di Koperasi Simpan Pinjam Mugi Lestari Dana Mandiri”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang terjadi di KSP Mugi Lestari Dana Mandiri yaitu :

1. Anggota mengalami kesulitan dalam hal pengecekan data simpanan/pinjaman/pembiayaan individu yang terdapat di KSP Mugi Lestari Dana Mandiri.
2. Anggota mengalami kesulitan dalam hal menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diterima pada Koperasi Simpan Pinjam Mugi Lestari Dana Mandiri.
3. Manager mengalami kesulitan dalam menentukan pelayanan mana yang harus diperbaiki terlebih dahulu berdasarkan keluhan dari anggota.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang didapat, maka maksud dari penelitian ini adalah membangun sistem perbaikan kualitas pelayanan anggota pada KSP Mugi Lestari Dana Mandiri. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk membantu Anggota dalam hal pengecekan data simpanan/pinjaman/pembiayaan individu yang terdapat di KSP Mugi Lestari Dana Mandiri.
2. Untuk membantu Anggota dalam hal penyampaian keluhan terhadap pelayanan yang telah didapatkan dari Koperasi Simpan Pinjam Mugi Lestari Dana Mandiri.
3. Untuk membantu Manager dalam menentukan pelayanan mana yang harus diperbaiki terlebih dahulu berdasarkan keluhan dari anggota.

1.4 Batasan Masalah

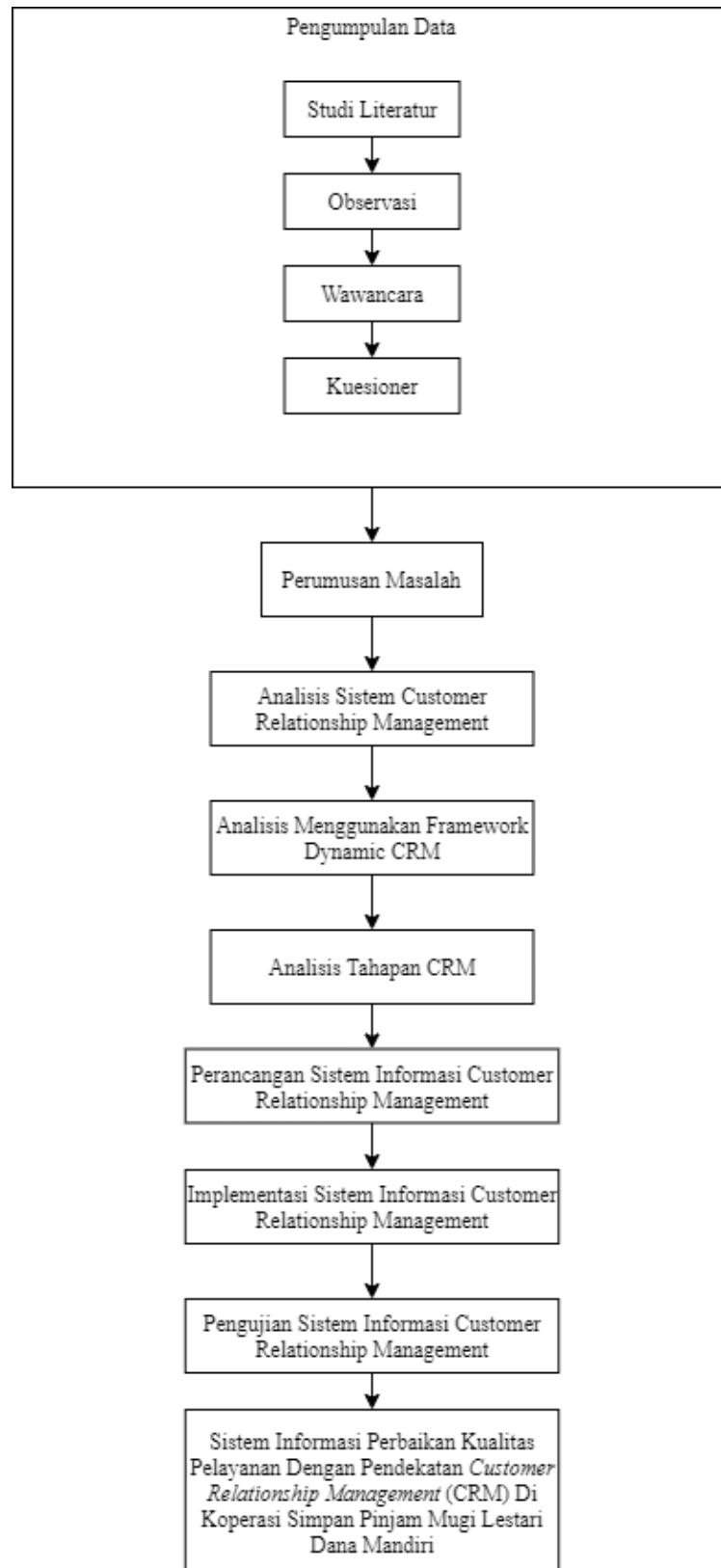
Adapun batasan masalah dalam membangun Sistem Informasi *Customer Relationship Management* ini adalah sebagai berikut :

1. Data yang digunakan adalah data hasil wawancara dengan manager KSP Mugi Lestari Dana Mandiri dan hasil kuesioner yang diberikan kepada tujuh puluh satu responden untuk perbaikan kualitas pelayanan.
2. Jenis CRM yang akan dibangun menggunakan pendekatan *Analytical CRM*.
3. Framework yang digunakan yaitu *Dynamic CRM*.
4. Metode yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual (Service Quality)*.
5. Memiliki 5 (lima) dimensi *servqual Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.
6. Memiliki 2 variabel dari setiap dimensi *servqual*.
7. Memiliki 10 kriteria kepuasan anggota.
8. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis terstruktur yang meliputi ERD (*Entity Relationship Diagram*) dan DFD (*Data Flow Diagram*).
9. Jenis pelayanan yang ada yaitu simpanan, pinjaman dan pembiayaan.
10. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah bahasa pemrograman PHP.

11. Database yang digunakan menggunakan MySQL.
12. Sistem yang akan dibangun pada penelitian ini adalah berbasis website.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu langkah-langkah yang dilakukan ketika penelitian untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif untuk menggambarkan langkah-langkah dan informasi dalam pelaksanaan penelitian. Berikut ini adalah tahapan penelitian yang 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:

1.5.1 Studi Literatur

Penulis mengumpulkan informasi melalui studi literatur dengan dilakukan untuk mempelajari tentang *Customer Relationship Management* khususnya pada perbaikan kualitas pelayanan.

1.5.2 Observasi

Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap pelayanan yang ada di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Mugi Lestari Dana Mandiri.

1.5.3 Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan Manager KSP Mugi Lestari Dana Mandiri untuk mendapatkan informasi mengenai penelitian yang dikaji yaitu tentang perbaikan kualitas pelayanan.

1.5.4 Kuesioner

Penulis melakukan kuesioner untuk mendapatkan pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan yang selanjutnya diisi oleh responden. Keluaran dari tahap ini adalah kuesioner yang telah dijawab oleh responden.

1.5.5 Perumusan Masalah

Pada tahap ini perumusan masalah yang dimaksud adalah melakukan identifikasi masalah yang terjadi di KSP Mugi Lestari Dana Mandiri.

1.5.6 Analisis Sistem Customer Relationship Management

Analisis CRM dilakukan untuk menentukan jenis *Customer Relationship Management* yang tepat. Pada tahap ini akan dilakukan beberapa analisa, antara lain :

1. Analisis Masalah

Tahap analisis masalah bertujuan untuk mengetahui apa saja masalah-masalah yang sedang terjadi ditempat penelitian.

2. Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan

Analisis sistem yang sedang berjalan yang dimaksud yaitu proses analisa yang berhubungan dengan anggota.

1.5.7 Analisis Menggunakan Framework Dynamic CRM

Tujuan utama analisis ini adalah untuk mengetahui fitur apa saja yang akan dibangun dalam sistem ini. Analisis ini menggunakan beberapa tahapan dari *Relationship Phase*, yaitu :

1. *Acquisition*

Pada fase ini diimplementasikan dalam proses *acquire*. Fase *Acquisition* merupakan tahapan dimana perusahaan berusaha untuk lebih mengenal pelanggannya.

tion

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

2. *Expansion*

Fase *Expansion* diimplementasikan pada tahap *retain*, fase ini merupakan fase dimana perusahaan mendapatkan informasi dari pelanggan yang kemudian dapat digunakan untuk membantu dalam perbaikan pelayanan pada KSP Mugi Lestari Dana Mandiri.

1.5.8 Analisis Tahapan CRM

Pada tahap ini dilakukan analisa sistem menggunakan tahapan CRM, terdapat beberapa tahapan tersebut yaitu sebagai berikut :

1. *Acquire*

Pada tahap ini dilakukan analisis agar adanya kemudahan untuk KSP Mugi Lestari Dana Mandiri dalam mengenal anggotanya.

2. *Enhance*

Pada tahap ini pihak KSP Mugi Lestari Dana Mandiri memberikan informasi kepada anggota untuk membangun kepercayaan antara koperasi dan para anggota.

3. *Retain*

Tahap ini bertujuan untuk menganalisis cara agar dapat mempertahankan anggota. Pada tahap ini dilakukan analisa terhadap pelayanan yang ada pada KSP Mugi Lestari Dana Mandiri untuk mengetahui nilai rata-rata terhadap *presepsi* dan harapan anggota terhadap pelayanan yang diterima pada KSP Mugi Lestari Dana Mandiri.

4. Analisis Metode *Service Quality*

Pada tahap ini peneliti akan menggunakan metode *servqual* untuk mengelola data keluhan yang diinputkan oleh anggota nantinya, yang akan menjadi sebuah informasi perbaikan keluhan pada KSP Mugi Lestari Dana Mandiri berdasarkan keluhan dari anggota.

1.5.9 Perancangan Sistem Informasi CRM

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 :

a. Analisis Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian ini pelanggan adalah anggota KSP Mugi Lestari Dana Mandiri. Analisis kepuasan pelanggan dibagi menjadi Analisis Kepuasan Pelanggan yang Sedang Berjalan dan Analisis Kepuasan Pelanggan yang Dikembangkan.

b. Analisis Kebutuhan Non-Fungsional

Terdapat beberapa analisis kebutuhan non-fungsional yaitu :

1. Analisis Kebutuhan Perangkat Keras

Pada tahap ini peneliti akan menganalisis kebutuhan perangkat keras terhadap sistem informasi CRM di KSP Mugi Lestari Dana Mandiri, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat keras atau belum serta memberikan rekomendasi perangkat keras.

2. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Pada tahap ini peneliti akan menganalisis kebutuhan perangkat lunak terhadap sistem informasi CRM di KSP Mugi Lestari Dana

Mandiri, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat lunak atau belum serta memberikan rekomendasi perangkat lunak.

3. Analisis User

Pada tahap ini peneliti akan melakukan analisis terhadap user yang akan menggunakan sistem informasi yang akan dibangun.

4. Basis Data

Pada tahap ini peneliti akan melakukan analisis terhadap kebutuhan basis data untuk sistem informasi CRM yang akan dibangun. *Tool* yang akan digunakan *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 diagram konteks ini peneliti akan menganalisis proses yang akan terjadi antara user 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 ke dalam 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 dengan 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 tahap ini akan berisi tampilan pesan yang akan muncul pada halaman ketika melakukan sebuah aksi.

10. Perancangan jaringan semantik

Tahap ini akan dibuat jaringan semantik yang akan menghubungkan antarmuka satu dengan yang lainnya.

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*.

1.5.10 Implementasi Sistem Informasi CRM

Pada tahap ini implementasi yang sudah dianalisa akan diterapkan. Adapun implementasi yang akan diterapkan pada sistem yaitu :

1. Implementasi antarmuka.
2. Implementasi perangkat keras.
3. Implementasi perangkat lunak.
4. Implementasi basis data.

1.5.11 Pengujian Sistem Informasi CRM

Pada tahap selanjutnya ini sistem yang telah dibangun akan di uji, apakah telah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh *user* serta tidak ada *bug* atau *error*. Pengujian dilakukan dengan pengujian *black box* dan pengujian *beta*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum terhadap penulisan tugas akhir yang akan dilakukan. Adapun sistematika penulisan laporan akhir tersebut sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan masalah, batasan masalah, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang tinjauan umum pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Mugi Lestari Dana Mandiri 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

Pada bab 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

Pada bab ini akan di implementasikan hasil dari analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya dan akan dilakukan pengujian terhadap sistem yang dibangun.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

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