

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Infra Karya Pratama merupakan salah satu perusahaan yang berbasis telekomunikasi dan IT yang didirikan pada tahun 2008 dengan berdasarkan undang-undang Republik Indonesia tahun 2008 dengan akta Notaris No.64, 2008. PT. Infra Karya Pratama memiliki kantor pusat di Jl. Terusan Setraria 4 Komp. Puri Syailendra No.22, Sukawarna, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40164. PT. Infra Karya Pratama secara umum menyediakan 6 jasa diantaranya yaitu produk jaringan, *WiFi*, CCTV, jasa maintenance BTS selular, jasa pengecekan sinyal selular, dan jasa konstruksi. PT. Infra Karya Pratama memiliki 3 divisi bisnis, yaitu Divisi Bisnis Pemerintahan, Divisi Bisnis TNI/POLRI, dan Divisi BUMN dan BUMS.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Zainal Selaku Kepala Divisi Bisnis Pemerintahan beliau menyatakan terdapat 6 pelayanan yaitu produk jaringan, WiFi, CCTV, Jasa maintenance BTS selular, jasa pengecekan Sinyal selular dan jasa konstruksi dimana menurut beliau layanan pengaduan yang sedang berjalan masih memiliki beberapa kelemahan. Saat ini pelayanan penganan keluhan hanya dapat disampaikan melalui email dan telfon. Data keluhan diterima berdasarkan divisi masing-masing dan selanjutnya akan dilakukan diskusi untuk penanganan yang kemudian akan diturunkan tim untuk menangani keluhan tersebut. Berdasarkan data keluhan 2019-2020, keluhan yang sering didapat selain dari keluhan teknis banyak yang mengeluhkan tentang penurunan kualitas pelayanan salah satu nya pada produk WiFi, hal ini terjadi karena proses penanganan yang cukup memakan waktu karena dalam proses penanganan keluhan yang di terima lewat email ataupun telfon akan di catat terlebih dahulu dan dilakukan sortir berdasarkan jenis keluhan, pelayanan, serta prioritas yang ada.

Rendahnya kualitas penanganan dalam hal waktu yang terjadi menyebabkan kepercayaan pelanggan berkurang dan memiliki potensi tidak menggunakan

kembali jasa dari perusahaan, karena menurut Bapak Zaenal dalam bidang pelayanan jasa adanya peningkatan jasa selain dari kualitas produk, kualitas pelayanan sangatlah penting. Oleh karena itu sistem penyampaian keluhan dan penanganan keluhan harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Maka dari itu, perusahaan membutuhkan strategi pelayanan dalam mengikat pelanggan dan mempertahankan pelanggan yang sudah berlangganan. Strategi yang dibutuhkan yaitu konsep *Customer Relationship Management* (CRM). Dan menggunakan metode Servqual atau Service Quality yang didasarkan pada lima dimensi layanan, yaitu *tangible, responsive, reliable, assurance, dan empathy*. Dalam studi ini akan diukur gap 5 yaitu ketidakseimbangan antara layanan yang dialami dan Layanan yang diharapkan pelanggan. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan maka dibutuhkannya “Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan *CRM (Customer Relationship Management)* PT. Infra Karya Pratama”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana membuat Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan *CRM (Customer Relationship Management)* di PT. Infra Karya Pratama.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maksud dan tujuan dari pembangunan Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan *CRM (Customer Relationship Management)* di PT. Infra Karya Pratama adalah :

1.3.1 Maksud

Maksud dari penelitian yang dilakukan di PT. Infra Karya Pratama adalah untuk membangun Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan *CRM (Customer Relationship Management)* di PT. Infra Karya Pratama.

1.3.2 Tujuan

Tujuan dari pembangunan Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. Infra Karya Pratama, yaitu mempermudah Kepala Divisi Bisnis untuk dalam

perbaikan kualitas pelayanan dan mempermudah pelanggan dalam proses penanganan keluhan.

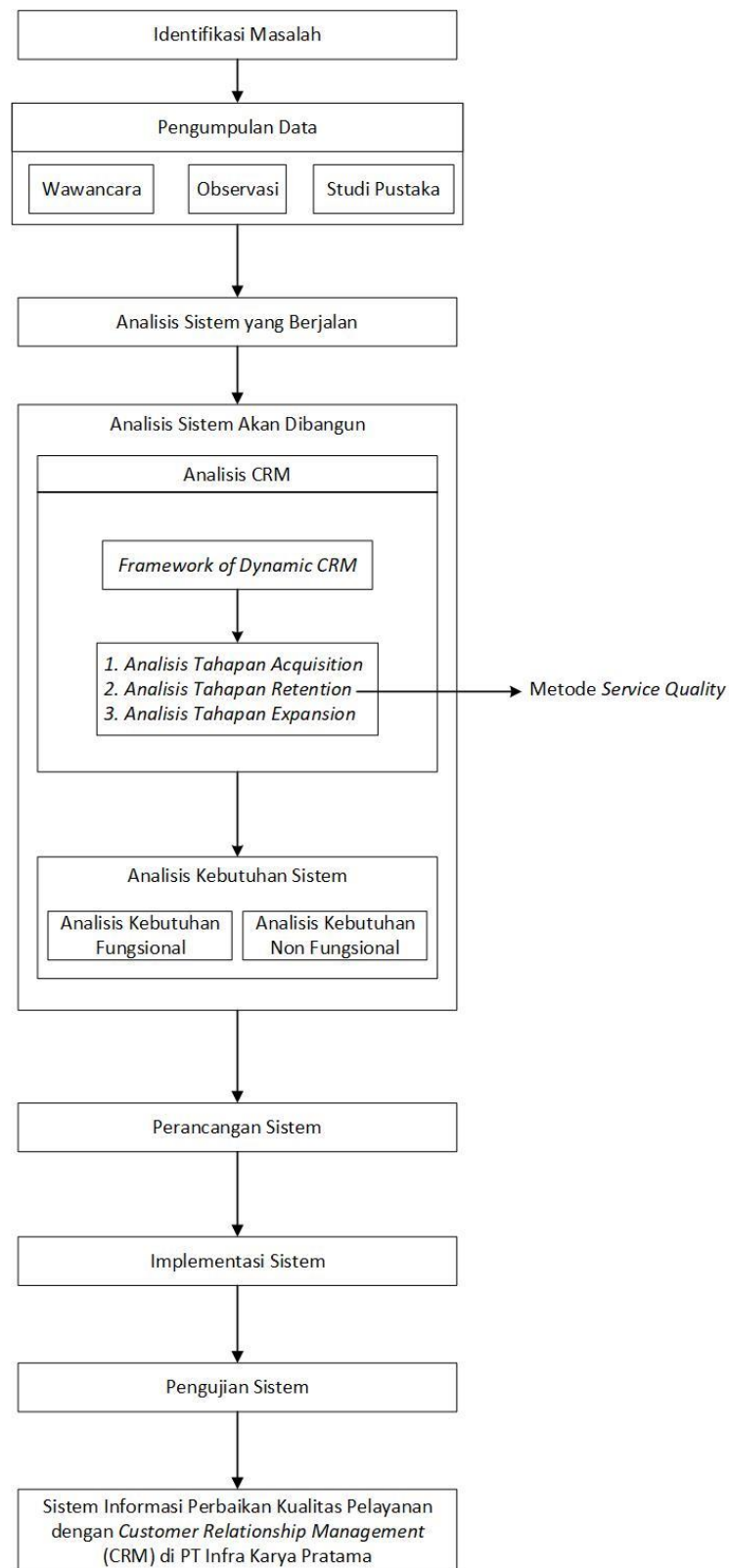
1.4 Batasan Masalah

Dalam pembangunan Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan *CRM (Customer Relationship Management)* di PT. Infra Karya Pertama, kami menentukan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

- a. Jasa pelayanan untuk studi kasus yaitu produk *WiFi*.
- b. Data yang digunakan yaitu data pelanggan, data keluhan, data produk, dan data karyawan
- c. Proses sistem yang akan berjalan yaitu proses pengolahan data karyawan, pengolahan data divisi, pengolahan data teknisi, pengolahan data keluhan, pengolahan data pengguna, dan pengolahan data kuisisioner.
- d. Sistem diperuntukan untuk seluruh kepala divisi bisnis tetapi data yang dianalisis yaitu data dari divisi pemerintahan.
- e. Strategi yang digunakan yaitu *Customer Relationship Management (CRM)*.
- f. Metode perhitungan kuisisioner yang digunakan yaitu *Service Quality*.
- g. Jenis CRM yang akan digunakan yaitu *Analytical CRM*.
- h. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis terstruktur yang meliputi ERD (Entity Relationship Diagram) and DFD (Data flow Diagram).
- i. Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan CRM ini diimplementasikan menggunakan bahasa pemrograman PHP, JavaScript, dan MySQL sebagai *database*.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif. Metode analisis deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi pada saat sekarang dimana peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian kemudian digambarkan sebagaimana adanya (Nana Sudjana dan Ibrahim, 1980). Berikut metode analisis yang dapat dilihat di gambar 1.1



Gambar 1.1 Analisis Model Sistem Informasi

1) Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk menentukan kebutuhan penelitian di PT. Infra Karya Pratama .

2) Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dan observasi dengan pihak PT. Infra Karya Pratama dan melakukan studi literatur dengan mengumpulkan literatur berupa jurnal, *e-book*, dan bacaan lainnya mengenai sistem informasi perbaikan kualitas pelayanan untuk menunjang penelitian.

3) Analisis Sistem yang Berjalan

PT. Infra Karya Pratama belum mempunyai suatu perangkat lunak yang dapat membantu dalam proses perbaikan kualitas pelayanan. Semua data penilaian masih dikelola secara manual.

4) Analisis Sistem yang akan Dibangun

Pada analisis sistem yang akan dibangun dilakukan analisis *Customer Relationship Management (CRM)* yang selanjutnya dilanjutkan dengan analisis-analisis pendukungnya seperti pembentukan *Framework of Dynamic CRM* dan dilakukannya analisis tahapan CRM.

5) Analisis CRM

Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan *eksternal* untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para konsumen sasaran secara *profitabel*.

Framework of Dynamic CRM digunakan untuk merangkai ataupun mengimplementasikan CRM. Terdapat 3 tahapan analisis, yaitu tahapan Acquire, Enhance, dan Retain yang merupakan fokus yang jelas pada atribut layanan yang mewakili nilai bagi pelanggan dan loyalitas (Brown, 2000:8).

6) Analisis Kebutuhan Sistem

Pada tahap ini dilakukan analisis kebutuhan fungsional dan kebutuhan non fungsional. Analisis kebutuhan fungsional berisi tentang analisis kebutuhan perangkat keras, perangkat lunak, dan analisis pengguna.

Sedangkan pada analisis kebutuhan non fungsional berisi tentang perancangan basis data, diagram konteks, *data flow diagram*, spesifikasi proses, dan kamus data.

7) Perancangan Sistem

Pada tahap perancangan sistem ini akan dirancang arsitektur basis data sistem informasi berupa perancangan data, struktur menu, antarmuka, pesan, dan perancangan prosedural.

8) Implementasi

Tahap implementasi adalah bagian untuk mengimplementasikan rancangan / desain perangkat lunak yang telah dibuat sebelumnya menjadi sebuah program sehingga menghasilkan sistem yang direncanakan.

9) Pengujian Sistem

Pengujian sistem dilakukan setelah pengembangan sistem selesai dilakukan, dan tahap ini dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang dibangun dan mengetahui kesalahan pada sistem. Ada beberapa jenis pengujian yaitu pengujian *black box* dan pengujian *beta*.

10) Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan CRM

Pada tahap ini akan menghasilkan sistem informasi perbaikan kualitas pelayanan dengan menerapkan Analisis Customer Relationship Management.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika yang dipakai penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, metode pengumpulan data, dan metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai profil PT. Infra Karya Pratama berupa sejarah, visi dan misi, logo dan struktur organisasi serta landasan teori yang digunakan.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini membahas analisis kebutuhan dalam membangun aplikasi, analisis sistem yang sedang berjalan pada aplikasi ini sesuai dengan metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan dan juga perancangan antarmuka untuk aplikasi yang akan dibangun sesuai dengan hasil analisis.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab ini akan dikemukakan hasil implementasi dari analisis dan perancangan yang telah dilakukan beserta hasil pengujian sehingga diketahui apakah sistem yang dibangun sudah memenuhi syarat sebagai aplikasi dan dapat memenuhi tujuannya dengan baik.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan dari hasil penelitian dan pengujian sistem yang sudah dilakukan, serta saran untuk pengembangan sistem ini kedepannya.