

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT. Perkebunan Nusantara VIII atau bisa di singkat dengan PTPN VIII ini adalah salah satu diantara perkebunan yang dikelola oleh negara. Perusahaan ini didirikan dengan maksud dan dengan tujuan untuk menyelenggarakan usaha di bidang agro bisnis, agro wisata dan agro industri, Kegiatan usaha yang ada di perusahaan khususnya di unit usaha Agrowisata meliputi Penyewaan tempat akomodasi seperti villa, kamar untuk menginap, tempat wisata yang dikelola, ruang serbaguna dengan menyajikan keindahan alam. Dan kegiatan layanan yang diberikan perusahaan untuk memuaskan pelanggan diantaranya menyediakan kenyamanan dalam melakukan pemesanan unit akomodasi, memberikan keamanan dalam melakukan transaksi yang dilakukan pelanggan, dan perusahaan memberikan kelayakan unit akomodasi yang dipesan oleh pelanggan. Pusat kegiatan usaha Agrowisata berada di Kantor Jl. Ir. H. Djuanda No. 92 (Lantai 2) Bandung, unit usaha yang dikelola sebanyak 6 tempat wisata antara lain di Kabupaten/Kota di Propinsi Jawa Barat (Bogor, Subang, Parongpong, Ciwidey, Pangalengan, Sukabumi).

PT. Perkebunan Nusantara VIII di bidang Agrowisata telah berjalan cukup lama tetapi memiliki suatu kendala, Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin dengan jumlah populasi sebanyak Tiga Ratus Enam Puluh Empat (364) pelanggan di PT. Perkebunan Nusantara VIII di bidang Agrowisata dan dengan batas toleransi error sebanyak sepuluh (10) persen maka didapatkan jumlah sampel sebanyak Tujuh Puluh Delapan (78) sampel. Dan dari hasil kuesioner yang telah diberikan kepada responden bahwa sebanyak Delapan Puluh Dua (82) persen menunjukkan Tidak Puas terhadap proses pelayanan yang terdapat di PT. Perkebunan Nusantara VIII di bidang Agrowisata dikarenakan pelanggan yang akan melakukan proses penyewaan jasa atau akomodasi harus datang langsung ke kantor atau hanya melalui via telpon. Sedangkan jumlah lebih besar selanjutnya

sebesar Delapan Puluh Lima (85) persen menunjukkan Tidak Puas pelanggan terhadap kecepatan dalam proses pelayanan yang dilakukan.

Dan hasil Wawancara dengan Bapak Hikmat Eka Karyadi selaku Manager di PT.Perkebunan Nusantara VIII di bidang Agrowisata yaitu kendala yang terjadi adalah terjadinya masalah pada kualitas pelayanan untuk pelanggan dan kurangnya kepuasan pelanggan dalam kecepatan pelayanan yang diberikan. Dan hal ini mengakibatkan sebuah kerugian yang cukup besar Pada tahun 2018 yaitu sebesar Rp. 1.919 Juta, berada di bawah RKAP tahun 2018 sebesar Rp. 7.185 Juta dan dari tahun 2017 laba sebesar Rp. 1.073 juta. Realisasi pendapatan Agrowisata tahun 2018 sebesar Rp. 18.932 Juta berada di bawah RKAP tahun 2018 sebesar Rp. 9.221 atau sekitar 33% , dan dibandingkan dengan realisasi tahun 2017 mengalami penurunan laba sebesar Rp. 1.499 juta atau sekitar 7%. Akibat penurunan jumlah laba di PT.Perkebunan Nusantara VIII mencapai 33% di tahun 2018 tersebut, PT.Perkebunan Nusantara VIII khususnya di bidang agrowisata melakukan analisis/kajian ulang mengenai penurunan para pengunjung yang akan berwisata dan menginap. dengan dilakukannya analisis terhadap pelanggan, Perusahaan dapat mengetahui adanya masalah yang mengakibatkan menurunnya jumlah wisatawan di Agrowisata PT.Perkebunan Nusantara VIII. Berdasarkan analisis, di PT. Perkebunan Nusantara VIII khususnya di bidang agrowisata banyak pelanggan yang mengeluhkan kurangnya fasilitas pelayanan yang mengakibatkan banyak pelanggan kesulitan untuk melakukan reservasi/pemesanan layanan akomodasi karena sebagian besar pemesanan dilakukan secara manual.

Pengaruh kualitas pelayanan sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang melakukan reservasi/order barang dan jasa di suatu perusahaan dan dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan dapat menciptakan loyalitas pelanggan dan lebih mengerti yang diinginkan oleh pelanggan. Berdasarkan masalah tersebut maka pihak perusahaan khususnya di bidang agrowisata mendapatkan penilaian kurang baik di mata konsumen/pelanggan, oleh karena itu sistem penyampaian tingkat ketidakpuasan

dari pelanggan harus diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan di PT.Perkebunan Nusantara VIII khususnya di bidang Agrowisata.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan diatas maka dibutuhkan sebuah Sistem Informasi *Customer Relationship Management* di PT. Perkebunan Nusantara VIII khususnya di bidang Agrowisata berbasis *web* agar memudahkan pelanggan untuk menyampaikan kritik/keluhan, memudahkan pelanggan untuk memesan/reservasi barang dan jasa, dan memudahkan perusahaan untuk menentukan pelayanan mana yang harus diperbaiki terlebih dahulu berdasarkan data keluhan pelanggan yang masuk. Maka dari itu dibuatlah Sistem Informasi “Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Keluhan dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* di PT. Perkebunan Nusantara VIII”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa PT.Perkebunan Nusantara VIII di bidang agrowisata memiliki kendala/masalah yaitu :

1. karyawan yang melayani secara langsung pelanggan merasa kesulitan akibat banyaknya keluhan yang masuk dari pelanggan karena proses masih dilakukan secara manual.
2. Pelanggan mengalami kesulitan untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diberikan PT.Perkebunan Nusantara VIII di bidang agrowisata.
3. Dalam penyampaian kritik dan saran serta keluhan saat ini pelanggan hanya bisa melakukan dengan tatap muka dengan cara datang langsung ke kantor atau hanya melalui pesan singkat whatsapp.
4. Manager perusahaan mengalami kesulitan untuk menentukan pelayanan mana yang harus di prioritaskan untuk diperbaiki.

1.3 Maksud dan Tujuan

Sesuai dengan masalah yang diidentifikasi, Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan di PT.Perkebunan VIII. adapun tujuannya adalah sebagai berikut :

1. untuk membantu manager di PT.Perkebunan Nusantara VIII khususnya di bidang Agrowisata menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dan melakukan prioritas perbaikan layanan berdasarkan keluhan.
2. untuk membantu karyawan di PT.Perkebunan Nusantara VIII khususnya di bidang Agrowisata agar mempermudah dalam pengecekan data pelanggan yang memesan dan menangani keluhan pelanggan.
3. untuk mempermudah perusahaan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan di PT.Perkebunan Nusantara VIII khususnya di bidang Agrowisata.

1.4 Batasan Masalah

Agar dalam pemecahan permasalahan pada penelitian ini tidak terlalu luas maka perlu adanya pembatasan dalam ruang lingkup pembahasannya. Bahasan masalahnya adalah sebagai berikut :

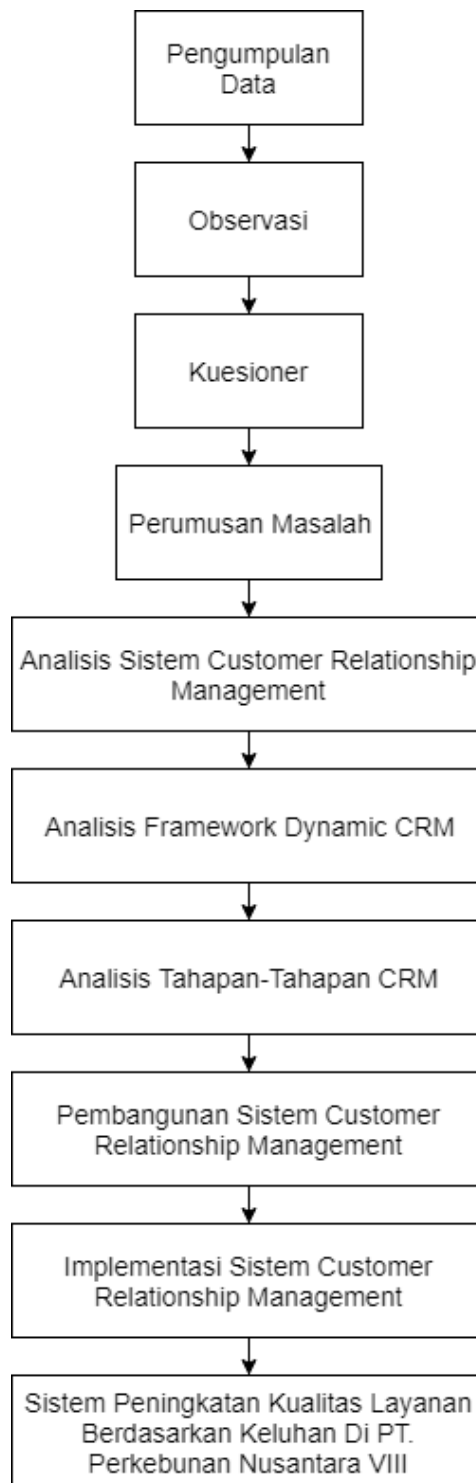
1. penelitian dan analisis dilaksanakan di PT.Perkebunan VIII.
2. data yang akan dianalisis adalah data yang berkaitan dengan pelanggan.
3. Jenis Pelayanan yang ada di perusahaan yaitu penyewaan tempat rekreasi dan tempat akomodasi seperti villa dan ruang serbaguna lainnya.
4. perancangan CRM berfokus pada kegiatan pelayanan yang ada di di PT.Perkebunan VIII unit usaha Agrowisata.
5. Bahasa yang digunakan untuk pembangunan aplikasi adalah bahasa pemrograman PHP.
6. Database yang digunakan adalah menggunakan MySQL.

7. Sistem yang akan dibangun untuk penelitian ini adalah berbasis website.

1.5 Metodologi Penelitian

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin didapatkan nilai dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan menunjukkan bahwa sebanyak (82) persen menunjukkan Tidak Puas terhadap proses pelayanan di perusahaan karena pelanggan yang akan melakukan proses penyewaan jasa atau akomodasi harus datang langsung ke kantor atau hanya melalui via telpon. Sedangkan jumlah lebih besar (85) persen menunjukkan ketidakpuasan pelanggan akan kecepatan karyawan dalam melayani proses pemensanan.[1]

Penelitian ini menggunakan jenis metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian empiris yang data-data nya berhubungan dengan angka maupun perhitungan.[2] adapun metode nya dapat dilihat pada gambar 1.1



Gambar 1. 1 Metodologi Penelitian

Adapun keterangan atau langkah-langkah dari alur metodologi penelitian pada gambar 1.1 diatas adalah sebagai berikut :

1.5.1 Pengumpulan Data

Tahapan pertama dalam metode penelitian ini adalah pengumpulan data yang atau informasi. Untuk pengumpulan data akan melalui beberapa cara yaitu dengan cara mencari jurnal-jurnal terdahulu, media cetak seperti buku, maupun situs web resmi lainnya yang terkait dengan masalah penelitian yang dilakukan.

1.5.2 Obervasi

Tahapan kedua dalam metode penelitian ini adalah Observasi yang dilakukan langsung oleh penulis dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap pelayanan yang terjadi di PT. Perkebunan Nusantara VIII unit usaha Agrowisata.

1.5.3 Kuesioner

Tahapan ketiga dalam metode penelitian ini adalah pemberian Kuesioner kepada pelanggan atau responden yang telah memesan jasa akomodasi yang terdapat di PT. Perkebunan Nusantara VIII unit usaha Agrowisata dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan terhadap pelanggan atau responden.

1.5.4 Perumusan Masalah

Tahapan ke empat dalam metode ini adalah perumusan masalah yang dimaksud adalah mengidentifikasi masalah yang terjadi pada PT. Perkebunan Nusantara VIII unit usaha Agrowisata.

1.5.5 Analisis Sistem Customer Relationship Management

Analisis *Customer Relationship Management* dilakukan untuk menentukan jenis *Customer Relationship Management* yang tepat untuk perusahaan. Pada tahapan ini akan dilakukan beberapa analisa, antara lain sebagai berikut :

1. Analisis Masalah Perusahaan

Pada tahapan ini dilakukan dan bertujuan untuk mengetahui masalah apa saja yang terjadi di perusahaan atau tempat penelitian.

2. Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan

Berdasarkan hasil perolehan data dan hasil wawancara dengan pihak PT. Perkebunan Nusantara VIII unit usaha Agrowisata, peneliti menemukan strategi dalam sistem yang sedang berjalan antara lain sebagai berikut :

- a. Pelanggan baru didapatkan dengan cara offline maupun online. Cara offline dilakukan melalui promosi dan media cetak, sedangkan cara online dilakukan melalui sosial media dan chatting.
- b. Transaksi bisnis yang terjadi antara pelanggan dan perusahaan adalah sebagai berikut :

1) Penjualan Jasa Akomodasi

Di dalam penjualan jasa akomodasi terdapat beberapa sistem yang diterapkan, diantaranya adalah promosi, penawaran jasa penyewaan akomodasi perusahaan kepada pelanggan, pemesanan jasa akomodasi oleh pelanggan, konfirmasi order pelanggan.

2) Penyewaan Jasa Akomodasi

Penyewaan jasa akomodasi terjadi ketika adanya ketertarikan pelanggan terhadap promosi unit akomodasi yang diberikan perusahaan. Dan pihak perusahaan akan memberikan rekomendasi sesuai apa yang pelanggan inginkan sehingga pelayanan yang diberikan searah dengan kebutuhan pelanggan.

1.5.6 Analisis Framework Dynamic CRM

Framework Dynamic CRM adalah kerangka kerja yang digunakan sebagai acuan ketika melakukan perancangan sistem CRM dengan menerapkan metode *Service Quality*.

1.5.7 Analisis Tahapan – Tahapan CRM

CRM memiliki tiga jenis tahapan yang akan dijelaskan sebagai berikut [3]:

1. Tahap Acquire/*Aquisition*

Penilaian dari pelanggan lama kepada perusahaan akan diperoleh dari tahap ini. Selain itu juga akan dilakukan promosi yang akan ditawarkan untuk mendapatkan pelanggan baru. Tahap ini merupakan tahap akuisisi, dimana perusahaan akan melakukan berbagai macam strategi untuk mendapatkan pelanggan.

2. Tahap *Retention*

Tahap dimana perusahaan berusaha mempertahankan pelanggan lama dengan kata lain mendapatkan pelanggan lalu mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan, dapat terjadi terus-menerus dan dipertahankan. Tahap ini merupakan tahap expansion dimana perusahaan berusaha mendengarkan dan mengatasi keluhan pelanggan serta memberikan pelayanan dengan baik, sehingga hubungan baik dengan pelanggan akan terbina.

3. Tahap *Expansion*

Proses dimana perusahaan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan lama dengan cara menanggapi keluhan pelanggan dan menerima saran dari pelanggan. Hal ini dilakukan untuk membangun hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan. Pada penelitian ini akan dilakukan analisis perhitungan untuk mengelola informasi keluhan dan untuk menentukan strategi yang cocok untuk memperbaiki pelayanan perusahaan. Sehingga akan dilakukan identifikasi pelanggan untuk menambah penjualan buku, seperti misalnya menawarkan produk pelengkap kepada pelanggan sebagai sebuah paket. Tahap ini merupakan tahap retention dimana perusahaan akan meningkatkan pelayanan untuk mempertahankan pelanggan.

1.5.8 Pembangunan Sistem Customer Relationship Management

Pembangunan sistem CRM merupakan rancangan / penggambaran sistem yang akan dibangun dengan menerapkan metode *Customer Relationship Management* (CRM) pada fungsionalitas sistem tersebut.

1.5.9 Implementasi Sistem Customer Relationship Management

Pada tahapan ini implementasi dari sistem yang telah dianalisa akan diterapkan seperti :

1. Implementasi Antarmuka Sistem
2. Implementasi Perangkat Keras
3. Implementasi Perangkat Lunak
4. Implementasi Basis Data