

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT. Expert Indonesia adalah perusahaan yang berdiri pada tahun 2009. Perusahaan tersebut bergerak pada bidang jasa layanan untuk memaksimalkan nilai perusahaan. Jenis jasa layanan yang ditawarkan yaitu teknologi informasi, manajemen arsip, refrigerasi dan teknologi mesin pendingin, bangunan sipil, mekanikal elektrik dan pengadaan dan jasa lainnya. PT. Expert Indonesia memiliki kantor pusat yang beralamatkan di Jalan Citra Asri 6 Blok C-119 RT 02 RW 20 Desa Jaya Mekar Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat. Saat ini PT. Expert Indonesia memiliki pelanggan dari perorangan, perusahaan swasta dan BUMN, seperti PT. Pertamina Indonesia, Bank Jabar Banten, dan lain – lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yogi Subekti selaku Manajer Operasional PT. Expert Indonesia, beliau menjelaskan bahwa Pada 6 layanan yang ada yaitu teknologi informasi, refrigrasi dan teknologi mesin pendingin, bangunan sipil, mekanikal elektrik, manajemen arsip dan pengadaan barang dan jasa lainnya pengaduan keluhan yang diajukan oleh pelanggan disampaikan melalui telepon kepada kepala divisi layanan yang dikeluhkan. Keluhan yang diterima oleh kepala divisi kemudian didiskusikan dan kepala divisi langsung memerintah teknisi untuk menangani keluhan. Dalam pelaksanaan pengaduan keluhan masih ada SOP yang dilanggar sehingga pengaduan keluhan maupun penanganan keluhan masih belum berjalan dengan baik.

Berdasarkan data pelanggan tahun 2018 – 2020, dari 6 layanan yang tersedia, layanan yang paling banyak mengalami penurunan pelanggan yaitu layanan refrigrasi dan teknologi mesin pendingin. Berdasarkan data keluhan tahun 2018-2020, layanan yang paling banyak dikeluhkan dan mengalami penurunan kualitas pelayanan yaitu layanan refrigrasi dan teknologi mesin pendingin. Turunnya kualitas pelayanan terjadi karena pada kuesioner yang disebarkan pada 8 Oktober sampai 6 November 2021 mengenai keluhan pelanggan kepada 30

responden, yang paling banyak dikeluhkan oleh pelanggan yaitu mengenai “ketepatan waktu dalam perbaikan, pemasangan ataupun pengerjaan” dan dari 30 responden 17 diantaranya memilih tidak akan menggunakan lagi jasa dari PT. Expert Indonesia.

Rendahnya kualitas pelayanan dari hasil kuesioner tersebut mengakibatkan kepercayaan pelanggan berkurang dan berpotensi pelanggan tidak akan menggunakan kembali jasa layanan dari perusahaan. Maka dari itu sistem penyampaian keluhan pelanggan dan penanganan keluhan harus segera diperbaiki agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Permasalahan tersebut juga mengakibatkan kepala divisi setiap layanan sulit untuk menentukan perbaikan pelayanan apa yang harus dilakukan. Dan juga mereka kesulitan untuk melaporkan setiap data keluhan dan perbaikan kepada manajer operasional. Selain itu, manajer operasional dan kepala divisi setiap layanan sulit untuk memonitoring data keluhan serta menilai kinerja dari setiap layanan yang menyebabkan proses untuk perbaikan kualitas pelayanan di perusahaan tidak berjalan dengan baik.

Berdasarkan pemaparan masalah yang sudah dipaparkan, maka dibutuhkan penerapan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan PT. Expert Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan yaitu bagaimana menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan mengetahui penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Expert Indonesia.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah penerapan *Customer Relationship Management* Sebagai Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Expert Indonesia.

Tujuan yang ingin dicapai dari Penerapan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* Sebagai Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Expert Indonesia ini yaitu membantu Kepala Divisi dan Manajer Operasional dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan dan mempermudah pelanggan dalam proses penanganan keluhan.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam pembangunan Penerapan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* Sebagai Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Expert Indonesia :

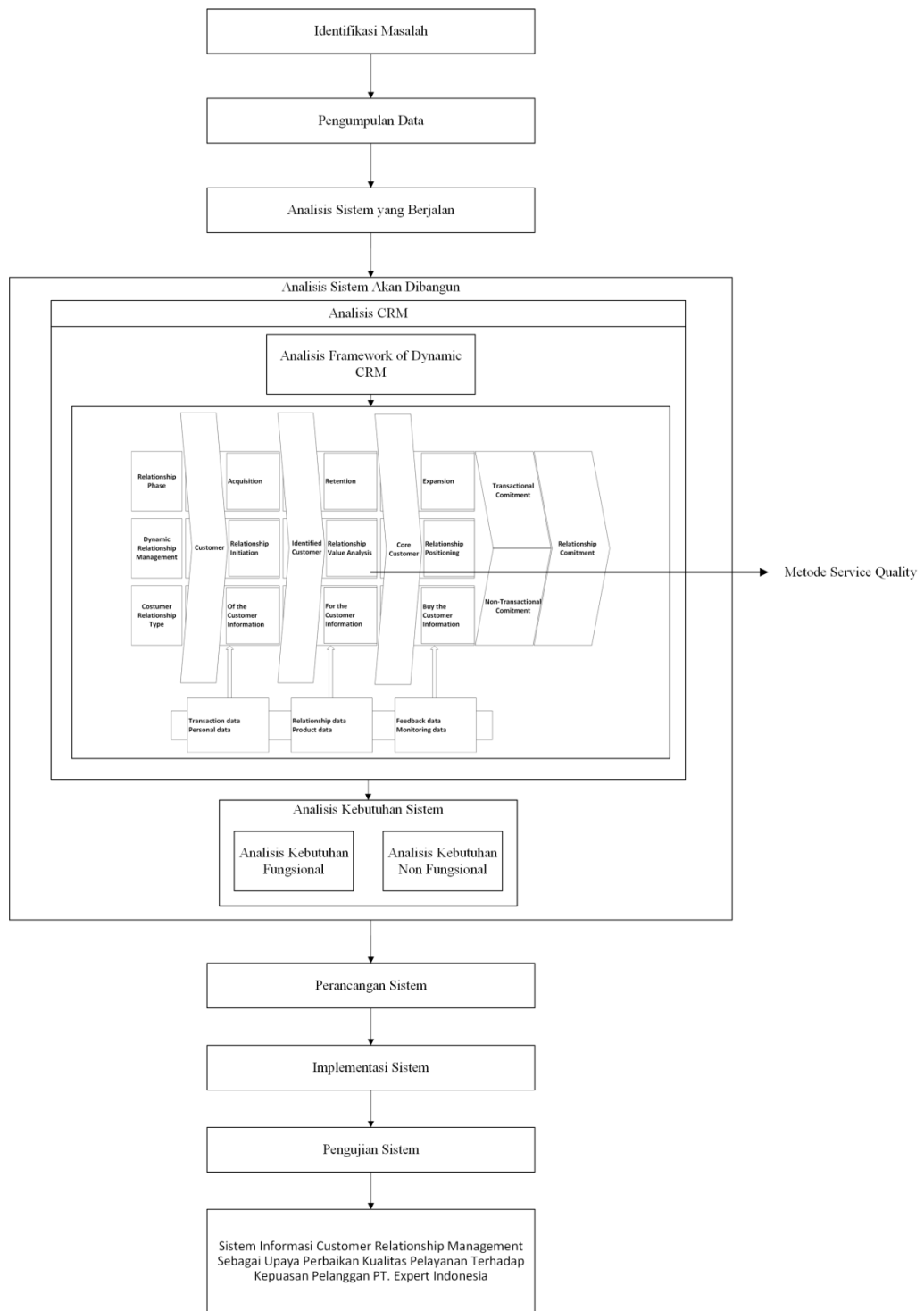
- a. Layanan yang digunakan untuk studi kasus adalah seluruh layanan yang ada di PT. Expert Indonesia.
- b. Data yang digunakan yaitu data pelanggan, data transaksi, data keluhan, dan data layanan.
- c. Data yang diolah yaitu data kuesioner, data keluhan.
- d. Informasi yang dihasilkan yaitu informasi penanganan keluhan, informasi rekomendasi perbaikan pelayanan.
- e. Sistem dibangun untuk digunakan Manajer Operasional, kepala Divisi, Teknisi dan Pelanggan PT. Expert Indonesia.
- f. Jenis CRM yang digunakan yaitu *analytical CRM*.
- g. *Framework* yang digunakan yaitu *dynamic CRM*.
- h. Survei kepuasan pelanggan atas pelayanan menggunakan metode kuesioner.
- i. Metode yang digunakan untuk menghitung hasil kuesioner yaitu metode *service quality*, dimensi yang digunakan yaitu :
 - a. *Tangibles* (bukti fisik).
 - b. *Assurance* (jaminan).
 - c. *Responsiveness* (daya tanggap).
 - d. *Reliability* (keandalan).
 - e. *Emphaty* (empati).
- j. Yang menjadi prioritas dalam perbaikan yaitu nilai negatif gap 5 terbesar.

- k. Perhitungan validitas dan reliabilitas menggunakan STATA.
- l. Model analisis dalam pembangunan sistem ini adalah analisis terstruktur meliputi ERD dan DFD.
- m. Sistem informasi yang dibangun berbasis *web*.
- n. Sistem informasi yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP, JavaScript.
- o. Sistem informasi yang dibangun menggunakan MySQL sebagai *database*.

1.5. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian agar hasil yang dicapai tidak menyimpang dari tujuan yang telah dipaparkan.

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian tugas akhir yang berjudul ” Penerapan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* Sebagai Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Expert Indonesia” dapat dilihat dalam gambar 1.1



Gambar 1. 1 Analisis Model Sistem Informasi

Adapun keterangan dari langkah - langkah yang tergambar sebagai berikut:

1) Identifikasi Masalah

Pada tahap pertama, identifikasi masalah yang terjadi di PT. Expert Indonesia.

2) Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah dilakukan melalui metode wawancara dan observasi kepada pihak PT. Expert Indonesia. Kuesioner dilakukan untuk mengetahui harapan dan kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.

3) Analisis Sistem yang Berjalan

Pada tahapan ini dilakukan analisis terhadap sistem yang berjalan di tempat penelitian. Analisis sistem yang berjalan adalah gambaran atau pemodelan yang dilakukan untuk menjelaskan prosedur yang ada di PT. Expert Indonesia.

PT. Expert Indonesia belum mempunyai suatu sistem informasi yang membantu proses perbaikan kualitas pelayanan. Semua data masih diolah secara manual.

4) Analisis Sistem yang akan Dibangun

Pada tahapan ini analisis sistem yang akan dibangun untuk melakukan analisis dan rekomendasi prosedur bisnis dan aturan bisnis yang akan dibangun

5) Analisis *framework of dynamic CRM*

Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu strategi bisnis yang mengintegrasikan proses – proses dan fungsi – fungsi internal dengan jaringan *external* agar dapat mewujudkan nilai bagi sasaran konsumen secara *profitable*.

Framework of Dynamic CRM berguna untuk mengimplementasikan CRM. Terdapat 3 tahapan analisis yaitu *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 akan melakukan rancangan basis data sistem informasi berupa perancangan data, struktur menu, antar muka, dan perancangan prosedural.

8) Implementasi Sistem

Pada Tahap implementasi yaitu melakukan implementasi dari rancangan atau desain perangkat lunak yang sudah dibuat menjadi sebuah program sehingga menghasilkan sistem yang direncanakan.

9) Pengujian Sistem

Pada tahap ini pengujian setelah pembuatan program dilakukan. Tahap ini dilakukan agar mengetahui tingkat keberhasilan sistem yang dibangun dan mengetahui kesalahan yang terjadi pada sistem. Pengujian dilakukan dengan metode *black box* dan pengujian *beta*.

10) Penerapan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* Sebagai Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Expert Indonesia

Pada tahap ini menghasilkan suatu sistem informasi dengan menerapkan analisis *Customer Relationship Management* sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan di PT. Expert Indonesia.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai penulisan tugas akhir yang akan dilakukan. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab 1 membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab 2 membahas tinjauan umum mengenai PT. Expert Indonesia dan pembahasan berbagai konsep dasar mengenai sistem informasi *customer relationship management* dan teori – teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab 3 merupakan analisis kebutuhan dalam pembangunan aplikasi, analisis sistem yang berjalan pada aplikasi sesuai dengan metode pembangunan perangkat lunak yang diterapkan, dan perancangan antarmuka untuk aplikasi yang dibangun sesuai dengan hasil analisis yang telah dilakukan.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab 4 merupakan implementasi dari analisis dan perancangan yang telah dilakukan. Implementasi kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak, implementasi basis data, implementasi antarmuka dan tahapan – tahapan dalam melakukan pengujian aplikasi.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 5 merupakan penarikan kesimpulan yang di peroleh dari penelitian dan saran untuk pengembangan aplikasi untuk kedepannya.