

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi yang digunakan untuk mempelajari lebih lanjut tentang kebutuhan dan sifat pelanggan dalam mengembangkan hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan. CRM juga dapat diartikan sebagai fungsi terintegrasi dan strategi penjualan, pemasaran dan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pelanggan. Selain itu CRM juga berkaitan dengan pelanggan dalam suatu perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan akses yang lebih cepat dan kualitas dari suatu proses bisnis yang melibatkan beberapa bidang yaitu bidang pemasaran (marketing), bidang pemesanan (order), dan pelayanan konsumen. Perusahaan yang menerapkan Customer Relationship Management (CRM) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yaitu Travel dan penyewaan kendaraan minibus (elf). Travel dan penyewaan minibus (elf) merupakan perusahaan yang melayani dalam bidang perjalanan wisata yang bersifat komersil yang dapat mengatur dan menyediakan pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang yang ingin menggunakan minibus (elf). [3].

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan direktur utama di PT. Anugrah Berkah Wisata, terdapat suatu permasalahan mengenai penurunan jumlah penumpang di beberapa bulan terakhir. Pihak perusahaan mendapatkan banyak keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada customer, baik dalam pelayanan perjalanan antar pulau ataupun dalam penyewaan kendaraan minibus (elf). Keluhan yang terjadi dipelayanan perjalanan jauh cukup meningkat dikarekan dalam beberapa bulan terakhir terdapat hari libur yang cukup panjang, sehingga jumlah penumpang meningkat begitu juga dengan tingkat keluhannya. Dari hasil wawancara dengan beliau, peningkatan keluhan meningkat dari sekitar bulan Januari – April 2021 yang total keluhannya semula ada 33 keluhan , kemudian di bulan Mei – Agustus 2021 meningkat menjadi 68. keluhan. Berdasarkan dengan

masalah diatas maka salah satu solusi agar permasalahan keluhan terhadap customer.

Berdasarkan masalah yang ada, peneliti akan membangun sebuah aplikasi untuk permasalahan tersebut dengan judul ” Pembangunan Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT. Anugrah Berkah Wisata”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang ada adalah:

1. Membantu memperbaiki penilaian dan memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan keluhan
2. Membantu mengelola data keluhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah didapatkan, maka maksud dari penelitian tugas akhir ini adalah membangun Sistem *Customer Relationship Management (CRM)* di PT. Anugrah Berkah Wisata.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memperbaiki penilaian dan memberi rekomendasi perbaikan keluhan
2. Meningkatkan kualitas pelayanan keluhan customer

1.4 Batasan Masalah

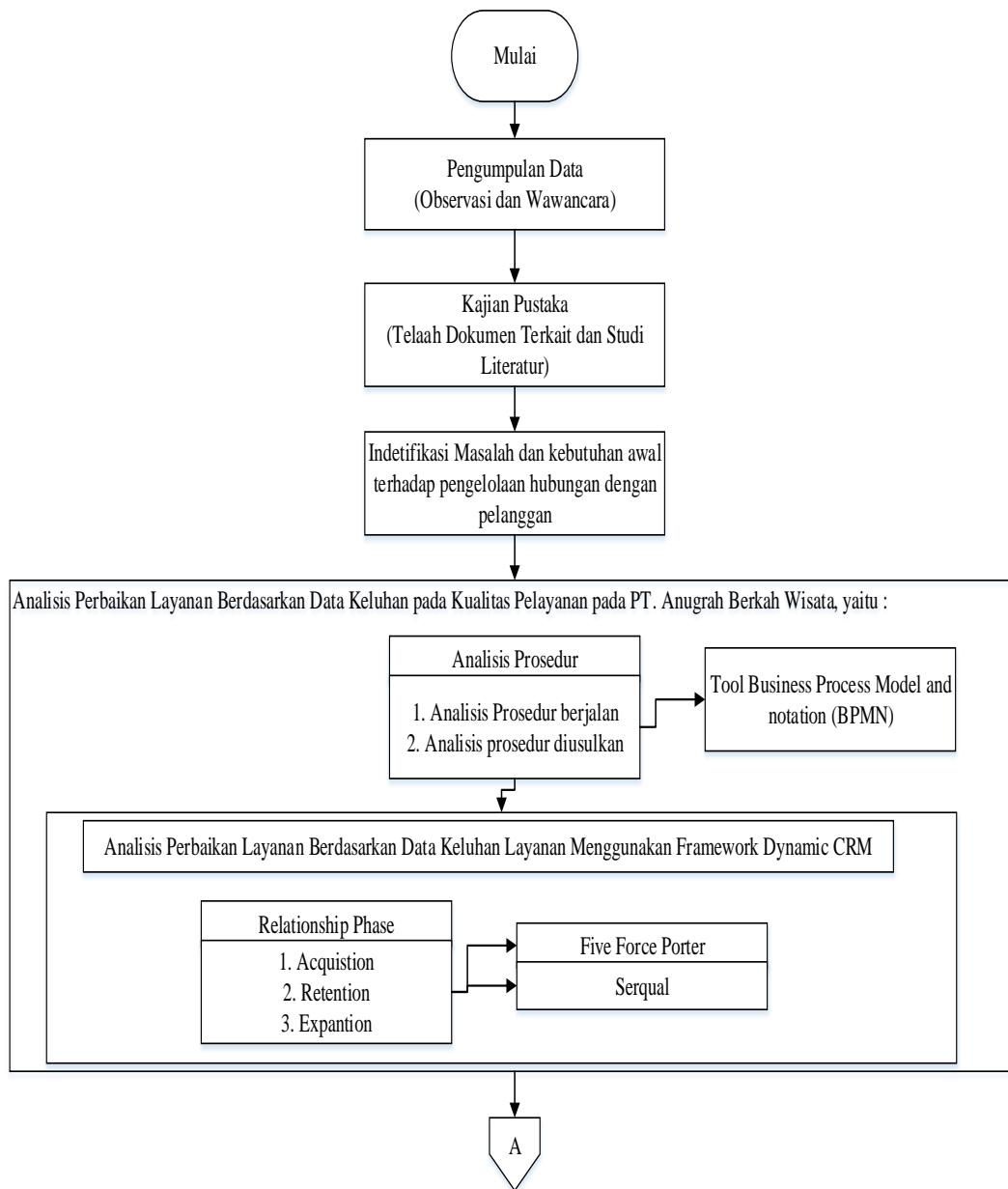
Penelitian ini dibuat dengan beberapa batasan masalah agar lebih terfokus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, adapun batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Jenis CRM yang akan dibangun adalah CRM analitikal.
2. Sistem Informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibuat berbasis web, dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database yang digunakan menggunakan MySql.
3. Data yang digunakan sebagai landasan penelitian adalah data keluhan pelayanan di PT. Anugrah Berkah Wisata.

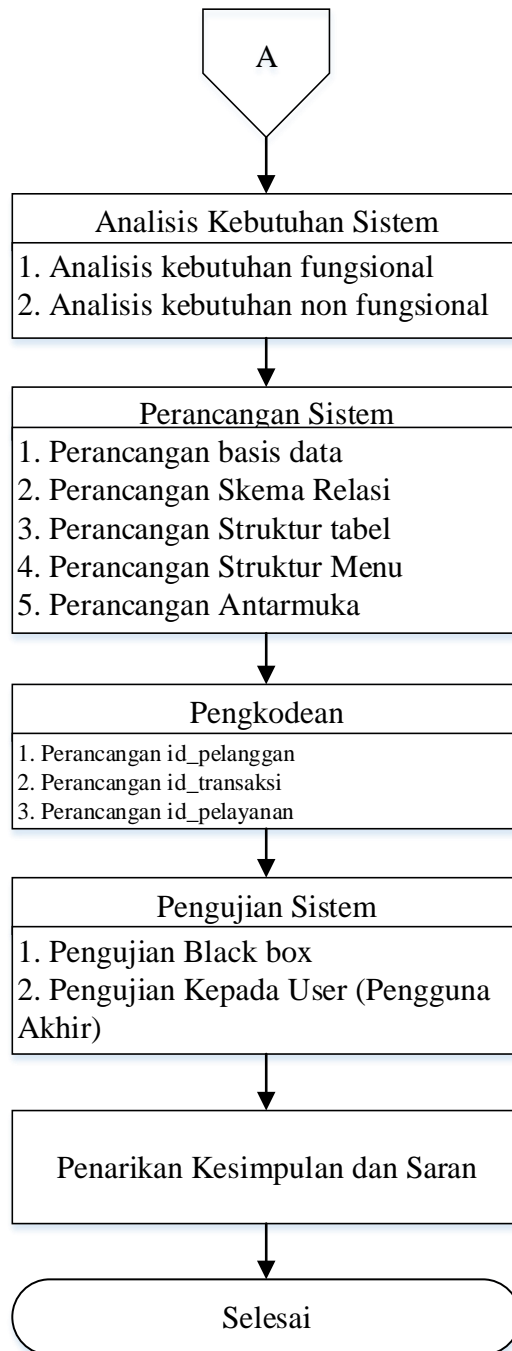
4. Keluaran yang dihasilkan adalah berupa perbaikan layanan berdasarkan keluhan terhadap pelayanan.
5. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan metode Servqual.
6. Metode yang digunakan untuk analisis daya saing adalah metode *porter five forces model* dan SWOT
7. Arsitektur CRM yang digunakan yaitu *Dynamic-CRM*
8. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisa terstruktur yang meliputi ERD (*Entity Relationship Diagram*) dan DFD (*Data Flow Diagram*).

1.5 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang hal-hal yang dibutuhkan dan berusaha menggambarkan serta menginterpretasi objek yang sesuai dengan fakta secara sistematis, faktual, dan akurat.



Gambar 1. 1 Alur Penelitian



Gambar 1. 2 Alur Penelitian

1.5.1 Pengumpulan Data

Adapun keterangan dan langkah-langkah yang terdapat seperti gambar 1.1 dan gambar 1.2 sebagai berikut :

1.5.1.1 Model Sekuensial Linear atau Waterfall Development Model

Pada tahap ini, dilakukan model untuk mengusulkan sebuah pendekatan perangkat lunak yang sistematis dan sekuensial yang dimulai pada tahapan pengumpulan data, analisis, perancangan, kode, pengujian dan kesimpulan.

1.5.1.2 Observasi dan Wawancara

Pada tahap ini, dilakukan pengumpulan data untuk mendapatkan informasi melalui proses wawancara dan observasi kepada responden yaitu direktur utama PT. Anugrah Berkah Wisata.

1.5.1.3 Identifikasi masalah

Pada tahap kedua, peneliti mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan sistem *Customer Relationship Management* yang akan dibangun. Peneliti mengidentifikasi masalah berdasarkan yang ada pada perusahaan. Masalah penelitian akan menentukan kualitas dari penelitian, bahkan juga menentukan apakah sebuah kegiatan bisa disebut penelitian atau tidak.

1.5.1.4 Studi Literatur

Pada tahap keempat, peneliti mengumpulkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah *customer relationship management* yang dibahas dalam penelitian dengan mempelajari literatur-literatur baik cetak maupun elektronik dan juga menelaah dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian.

1.5.2 Analisis Sistem *Customer Relationship Management*

Pada tahap ini dilakukan analisis sistem *customer relationship management* yang meliputi beberapa sub tahapan berikut ini:

1.5.2.1 Analisis Masalah

Tahap ini peneliti melakukan sebuah asumsi dari masalah yang diuraikan dari hasil penelitian.

1.5.2.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Pada tahap ini, peneliti melakukan analisa pada sistem yang sedang berjalan di tempat penelitiannya. Analisis sistem yang berjalan adalah gambaran yang menjelaskan prosedur yang ada di perusahaan.

1.5.3 Analisis *Customer Relationship Management* dengan *Framework Dynamic CRM*

Tahapan ini, dilakukan analisis *framework dynamic Customer Relationship Management* yang mana pada tahap ini meliputi fitur-fitur yang sudah diterapkan perusahaan atau fasilitas apa saja yang akan ada dalam sistem yang akan dibangun.

1.5.4 Analisis Kebutuhan Sistem

Pada tahapan ini menganalisa apa saja yang dibutuhkan dalam mendukung pembangunan sistem CRM.

1.5.4.1 Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan sistem yang akan dibangun

1.5.4.2 Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat yang akan digunakan dalam proses pembuatan CRM.

1.5.5 Perancangan Sistem

Pada tahapan ini peneliti merancang sistem yang akan digunakan dalam proses pembuatan CRM.

1.5.6 Pengkodean

Pada tahapan ini, peneliti mulai merancang struktur pengkodean untuk setiap primary key pada database, menghindari duplikat data yang tidak disengaja.

1.5.7 Pengujian Sistem

Pengujian sistem dilakukan setelah pembangunan sistem selesai, tahapan ini dilakukan untuk mengukur keberhasilan sistem yang telah dibangun dalam mengetahui kesalahan yang ada pada sistem.

1.5.8 Penarikan Kesimpulan dan Saran

Penarikan kesimpulan dan saran merupakan tahapan untuk menyimpulkan hasil dari penelitian yang telah dibangun serta saran yang diberikan agar sistem menjadi lebih baik lagi kedepannya.

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah yang ditemukan, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai tujuan umum PT. Anugrah Berkah Wisata dan pembahasan berbagai konsep dasar mengenai Sistem Informasi *Customer Relationship Management* dan metode Servqual dan SWOT serta teori-teori literatur pendukung yang berkaitan dengan topik pembangunan perangkat lunak.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini berisi analisis kebutuhan dalam membangun *website* ini, analisis sistem yang sedang berjalan pada *website* ini sesuai dengan metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan, selain itu juga terdapat perancangan antarmuka untuk *website* yang dibangun sesuai dengan hasil analisis yang telah dibuat.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini membahas implementasi dalam bahasa pemrograman yaitu implementasi kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak, implementasi basis data, implementasi antarmuka dan tahap – tahap dalam melakukan pengujian perangkat lunak.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

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