

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

CV.Topliens Teknik adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang *elektronik*. CV.Toplines Teknik terletak di Ruko Kramatwatu, Jl. Raya Serang No. 17A, Kota Serang, Banten. Perusahaan di bidang *electronic* ini terdiri dari barang berjenis muatan berat yaitu seperti kipas, *air conditioner indoor unit*, *air conditioner outdoor unit*, kulkas. Lalu untuk kategori *spare parts electronic* terdiri dari barang yang digunakan untuk membetulkan barang *electronic* seperti *compresor*, *pcb*, pipa *air conditioner*, *remote air conditioner*, selang air, termis, capacitor. CV.Topliens Teknik sendiri tidak hanya bergerak pada bidang elektronik saja namun juga bergerak di dalam jasa pengiriman barang elektronik, jasa pembelian elektronik, serta jasa perbaikan barang elektronik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Paulinus selaku CEO CV. Topliens Teknik, untuk mengetahui kualitas layanan pada jasa perbaikan, perusahaan selalu mendengarkan keluhan berupa kritik ataupun saran terhadap jasa perbaikan yang diterima oleh customer. Dalam jasa perbaikan barang memiliki beberapa aspek yang disesuaikan dengan prosedur yang dimiliki oleh perusahaan dan keinginan yang diharapkan oleh customer, aspek tersebut berupa aspek ketepatan waktu, aspek efisiensi, aspek penampilan, aspek kesopanan dan keramahan, aspek pengetahuan, aspek keahlian, dan aspek keamanan. Namun dengan kondisi penerimaan keluhan yang ada saat ini, masih kurang efektif dalam mengevaluasi penentuan prioritas pelayanan yang mungkin dapat ditingkatkan pelayanannya sesuai dengan aspek yang dimiliki oleh perusahaan. Dalam permasalahan yang dimiliki maka untuk menciptakan penganganan perbaikan penilaian kualitas layanan harus di perhatikan dan dipertimbangkan sebaik mungkin, Karena melihat bahwa perusahaan CV. Topliens Teknik masih menggunakan teguran dan hanya melaksanakan survei apabila customer memberikan keluhan

setelah melakukan jasa perbaikan dan perusahaan hanya melakukan evaluasi setiap sebulan sekali sehingga peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kurang optimal dalam melakukan perbaikan kualitas layanan berdasarkan prioritas yang diharapkan oleh customer.

Dalam hasil observasi yang telah dilakukan pada perusahaan CV. Topliens Teknik, berdasarkan data transaksi yang dimiliki oleh perusahaan pada Januari 2021 – Desember 2021, yang mana terlihat bahwa dalam data tersebut terdapat bagian keluhan yang dimiliki oleh customer terhadap jasa perbaikan setelah customer melakukan jasa perbaikan yang diberikan oleh perusahaan, terlihat bahwa keluhan yang diberikan selalu berbeda beda dan membuat perusahaan harus memperbaiki kualitas layanan sesuai dengan keluhan yang diberikan namun sebenarnya keluhan yang diberikan oleh customer selalu berbeda beda dan membuat aspek yang dimiliki pun mendapatkan nilai berbeda serta dapat dilihat bahwa aspek aspek tersebut jika di akumulasikan mendapatkan sebesar 40 % aspek ketepatan waktu, 70 % aspek efisiensi, 90 % aspek penampilan, 80 % aspek kesopanan dan keramahan, 90 % aspek pengetahuan, 85% aspek keahlian, 70 % aspek keamanan. Berdasarkan data tersebut pihak perusahaan harus melakukan perbaikan kualitas layanan yang diprioritaskan pada aspek yang memiliki nilai paling rendah, sedangkan aspek yang memiliki nilai paling tinggi harus tetap dipertahankan[1].

Dalam hal ini metode serqual dapat digunakan karena sering dikenal dengan metode penentu. Untuk itu maka dibutuhkan suatu sistem yang mampu menganalisis kualitas pelayanan serta membantu menentukan perbaikan kualitas layanan terhadap jasa perbaikan sehingga tercipta kualitas layanan yang lebih baik kedepannya. Solusi dari hal tersebut maka dibutuhkan sistem informasi perbaikan kualitas layanan berdasarkan prioritas keluhan menggunakan pendekatan Customer Relationship Management pada Cv. Topliens Teknik untuk upaya perbaikan kualitas pelayanan terhadap jasa perbaikan barang.

1.2 Rumusan masalah

Rumusan Masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan adalah bagaimana penerapan serqual dalam peningkatan kualitas pelayanan customer dengan pendekatan Customer Relationship Management untuk mempertahankan kualitas pelayanan jasa perbaikan dengan meningkatkan kualitas pelayanan customer sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan jasa perbaikan terhadap kepuasan customer di CV. Topliens Teknik

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah merancang dan menerapkan Customer Relationship Management sebagai upaya perbaikan kualitas layanan terhadap kepuasan customer pada jasa perbaikan di CV. Topliens Teknik. Adapun tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini dengan membantu CEO dalam merekomendasikan perbaikan pelayanan berdasarkan aspek dan keluhan customer dan membantu customer dalam memberikan informasi perbaikan dan menyampaikan keluhan.

1.4 Batasan Masalah

Adapun beberapa batasan masalah dalam membangun sistem informasi penentuan prioritas keluhan ini adalah sebagai berikut:

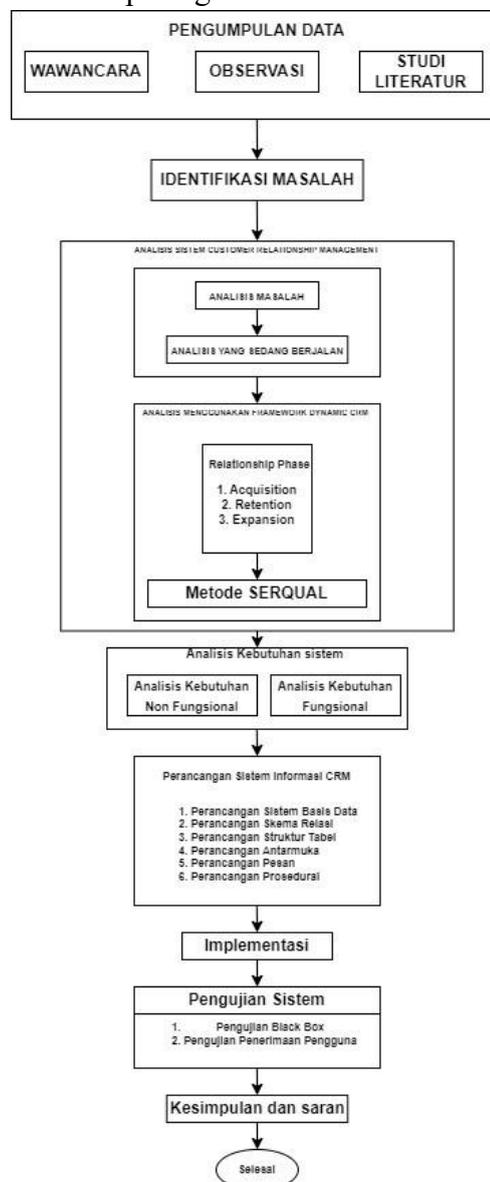
1. Data yang digunakan yaitu :
 - a. Data transaksi customer CV. Topliens Teknik selama Januari 2021 – Desember 2021
 - b. Data Kuisisioner jasa perbaikan CV. Topliens Teknik
2. Jenis pelayanan hanya jasa perbaikan barang
3. Jenis CRM yang akan dibangun menggunakan Analytical CRM.
4. Metode yang digunakan pada kuisisioner dalam mengukur kualitas pelayanan jasa perbaikan menggunakan metode Service Quality. Indikator analisis terdiri dari 5 dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

5. Model analisis yang digunakan dalam membangun sistem ini adalah menggunakan analisis yang terstruktur meliputi ERD (Entity Relationship Diagram) dan DFD (Data Flow Diagram).
6. Sistem informasi yang dibangun berbasis web, menggunakan bahasa pemrograman PHP dan DBMS menggunakan MySQL.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian agar hasil yang dicapai tidak menyimpang dari tujuan yang telah dilakukan sebelumnya[2].

Berikut ini merupakan metodologi penelitian dalam penelitian tugas akhir yang berjudul “Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Layanan berdasarkan Prioritas Keluhan Menggunakan Pendekatan Customer Relationship Management Pada CV. Topliens Tekhnik” dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Metodologi Penelitian

1.5.1 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan bapak Paulinus selaku pemilik perusahaan CV. Topliens Teknik.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara datang langsung ke perusahaan untuk mengamati permasalahan yang ada di CV. Topliens Teknik serta mengumpulkan data.

3. Studi Literatur

Studi Literatur adalah referensi yang diperoleh dari sumber bacaan berupa dokumen tertulis maupun elektronik seperti buku, jurnal dan tugas akhir.

1.5.2 Identifikasi masalah

Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah yang terjadi pada CV. Topliens Teknik dari hasil wawancara yang telah dilakukan.

1.5.3. Analisis Sistem

Analisis sistem merupakan tahapan untuk mengevaluasi permasalahan yang ada dan dapat dijadikan landasan dalam pembangunan sistem. Tahapan dari analisis sistem adalah sebagai berikut:

1. Analisis Masalah

Analisis masalah merupakan sebuah asumsi dari masalah yang akan diuraikan dari hasil sebuah penelitian.

2. Analisis Sistem yang sedang berjalan.

Tahapan ini untuk mengetahui prosedur yang sedang berjalan pada perusahaan, seperti prosedur penyampaian komplain konsumen.

1.5.4. Analisis Framework CRM

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui fitur apa saja yang akan dibangun dalam sistem ini. Analisis ini menggunakan beberapa tahapan yaitu berfokus pada *Relationship Phase*, antara lain:

1. Fase Acquisition

Fase *Acquisition* merupakan tahapan dimana perusahaan berusaha untuk lebih mengenal *Customer* nya.

2. Fase Retention

Fase *Retention* merupakan tahapan dimana perusahaan menyampaikan informasi kepada *Customer*.

3. Fase Expansion

Fase ini merupakan fase dimana perusahaan mendapatkan informasi dari *Customer* yang kemudian dapat digunakan untuk membantu dalam mengatasi tujuan dari penelitian. Dalam tahap ini merupakan proses rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan menggunakan metode *Serqual*.

1.5.5. Analisis Kebutuhan Sistem

1. Kebutuhan Non Fungsional

Analisis kebutuhan non fungsional terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

a. Analisis kebutuhan perangkat keras

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah perangkat keras di perusahaan sudah memenuhi kebutuhan minimal untuk menjalankan

sistem dan memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat keras apabila belum memenuhi kebutuhan minimal sistem.

b. Analisis kebutuhan perangkat lunak

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah perangkat lunak di perusahaan sudah memenuhi kebutuhan minimal untuk menjalankan sistem dan memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat lunak apabila belum memenuhi kebutuhan minimal sistem.

2. Kebutuhan fungsional

Pada tahap analisis kebutuhan fungsional peneliti akan menganalisis rancangan sistem yang akan dibangun, diantaranya:

1. Diagram Konteks

Pada tahap ini peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara umum berupa aliran informasi dari pengguna ke Sistem CRM yang akan dibangun.

2. Data Flow Diagram (DFD)

Peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara pengguna, sistem CRM, dan *Database*.

3. Spesifikasi Proses

Peneliti akan menganalisis spesifikasi proses dari DFD dalam bentuk tabel.

4. Kamus Data

Peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta tipe datanya yang akan digunakan dalam *Database* pembangunan sistem dalam bentuk tabel.

1.5.6. Perancangan Sistem Informasi CRM

1. Perancangan Sistem CRM

Perancangan sistem memiliki beberapa tahapan, antara lain:

a. Perancangan Skema Relasi

Perancangan ini berguna untuk membangun *Database* sistem dimana setiap tabel terdapat relasi-relasi yang saling berhubungan.

b. Struktur Tabel

Struktur tabel merupakan rancangan tabel *Database* agar mengetahui struktur-struktur yang ada didalam tabel.

c. Perancangan Struktur Menu

Perancangan struktur menu adalah merancang menu apa saja yang ada didalam sistem informasi.

d. Perancangan Antarmuka

Perancangan antarmuka merupakan perancangan yang akan diimplementasikan pada sistem informasi CRM lengkap dengan intruksi dan perintahnya.

e. Perancangan Pesan Kesalahan

Perancangan pesan kesalahan adalah perancangan pesan yang akan ditampilkan pada sistem apabila terjadi kesalahan aksi pada sistem.

1.5.7. Implementasi Sistem Informasi CRM

Tahap implementasi sistem CRM adalah tahapan implementasi dari perancangan yang telah dibuat. Tahap ini merupakan tahap merubah rancangan yang dibuat kedalam bahasa pemrograman untuk menghasilkan sebuah sistem CRM.

1.5.8. Pengujian Sistem Informasi CRM

Pengujian Sistem CRM dilakukan setelah pembangunan sistem selesai, tahap ini dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah dibangun dan mengetahui kesalahan yang terdapat pada sistem. pengujian sistem dilakukan menggunakan *Black Box* dan Pengujian Penerimaan Pengguna.

1.5.9. Kesimpulan dan saran

Penarikan kesimpulan dan saran merupakan tahapan untuk menyampaikan hasil dari penelitian dan pembangunan sistem yang telah dilakukan serta memberikan saran untuk pengembangan sistem selanjutnya agar lebih baik dari sistem yang telah dibangun sekarang.

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

Bab I menguraikan mengenai latar belakang, permasalahan, mengidentifikasi inti permasalahan, mencari solusi berdasarkan masalah tersebut, menentukan maksud dan tujuan, kegunaan penelitian, pembatasan masalah, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II membahas tentang tinjauan perusahaan, diantaranya profil instansi, visi dan misi instansi, struktur organisasi, state of the art dan konsep dasar serta teori yang berhubungan dengan topik skripsi yang dibangun.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab III menjelaskan mengenai analisis dan perancangan aplikasi yang akan dibangun mulai dari analisis masalah, analisis metode, analisis fungsional dan non fungsional, dan analisis kebutuhan perangkat lunak.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab IV berisi implementasi metode Service Quality dalam penentuan kualitas pelayanan pada jasa perbaikan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

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