

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort Merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penginapan yang menawarkan konsep one stop tourism dengan atmosfir hutan pinus dan dengan layanan penyewaan meeting room dan penginapan dengan berbagai tipe cottages atau pondokan Rumah kayu yang terletak di kawasan Jln. Tangkuban Perahu KM.28 No.147, Cikole, Lembang, Kabupaten Bandung Barat. Saat ini KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort dibawah naungan Perum Perhutani. Layanan yang ada saat ini adalah layanan penginapan pondokan dengan berbagi tipe dan layanan penyewaan aula untuk kebutuhan meeting yang tersedia di KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort.

Sistem yang berjalan saat ini untuk pengajuan keluhan di KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort dengan menggunakan comment card yang disediakan oleh perusahaan atau dengan melapor kepada setiap petugas dan bagian administrasi yang bertugas. Setelah itu, keluhan yang telah diterima kemudian direkap oleh bagian Administrasi kemudian akan dilaporkan kepada Site Manager untuk mengetahui keluhan-keluhan yang masuk dari pelanggan dan untuk dilakukan perbaikan layanan yang harus segera diperbaiki.

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Cecep Aang Nugraha selaku Site Manager bahwa layanan pengajuan keluhan yang sedang berjalan saat ini memiliki beberapa kekurangan, keluhan yang dilakukan di perusahaan kerap mengalami kendala dan hambatan dalam penyampaian keluhan, kendala yang dialami yaitu kurang jelas dan tidak lengkap dalam penyampaian keluhan ke perusahaan sehingga keluhan tersebut tidak tersampaikan dengan baik dan jelas kepada Site Manager serta mempengaruhi terhadap penanganan keluhan yang harus diprioritaskan. Dalam penanganan keluhan yang dilakukan selama ini dilakukan berdasarkan saran masukan dari pengamatan beberapa karyawan atau biasanya berdasarkan keluhan yang pertama masuk. Masukan dari karyawan tersebut bisa didapatkan dari pengamatan secara langsung di tempat(asumsi pribadi) atau dari keluhan pelanggan yang menyampaikan secara langsung ke karyawan sekitar. Sehingga Site Manager

kesulitan dalam menentukan prioritas keluhan yang harus segera ditangani karena hanya berdasarkan pendapat karyawan, keluhan yang harus ditangani dan diperbaiki. Hal ini dapat mempengaruhi pelanggan tidak menggunakan layanan pondokan perusahaan dikemudian hari dikarenakan keluhan pelanggan dengan tingkat keluhan sangat penting terlambat dalam penanganannya sehingga lebih terarah dalam menanggapi keluhan.

Berdasarkan Kusioner yang telah dibagikan kepada pelanggan ada beberapa pelanggan yang mempunyai keluhan yang berbeda-beda seperti kondisi bangunan pondokan, fasilitas pendukung pondokan, dan lain-lain yang masih kurang baik (lampiran D-1). Keluhan – keluhan pelanggan ini tidak tersampaikan dengan baik, Sehingga dapat mempengaruhi pelanggan yang telah menggunakan layanan di Cikole Jayagiri Resort, akankah datang kembali di waktu berikutnya menggunakan layanan atau tidak.

Penentuan prioritas keluhan dalam memperbaiki layanan ini adalah komponen yang penting dan dibutuhkan oleh perusahaan untuk penanganan keluhan mana yang sangat penting di dahulukan supaya pelanggan menggunakan lagi layanan perusahaan. Metode yang digunakan untuk penentuan prioritas keluhan ini menggunakan metode sekuensial eliminasi leksikograpi, metode ini menghitung dengan mencari prioritas keluhan kemudian menghasilkan keluhan dengan tingkat prioritas paling penting.

Berdasarkan permasalahan diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan membutuhkan perbaikan layanan terutama dalam prioritas keluhan pada layanan untuk membantu perusahaan dalam menentukan keluhan yang harus segera ditangani sehingga dapat mempertahankan pelanggan supaya tetap menggunakan layanan pada perusahaan. Dengan pendekatan *Customer Relationship Management* dengan menggunakan *Framework Dynamic of CRM* menjadi strategi bisnis dan diharapkan bisa membantu perbaikan layanan yang dilakukan di perusahaan menjadi lebih baik. Oleh karena itu dibuatnya solusi sebuah “Penggunaan Framework Dynamic of CRM untuk Perbaikan Layanan di KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort”.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan diatas, maka didapatkan rumusan masalah yaitu :

1. Bagian Administrasi Kesulitan dalam mengelola keluhan layanan yang ada di KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort.
2. Bagian Site Manager Kesulitan dalam menentukan Prioritas Keluhan yang harusnya segera ditangani di KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sebuah sistem informasi perbaikan layanan dengan pendekatan Customer Relationship Management. Tujuan dari penelitian ini untuk adalah :

1. Membantu bagian administrasi dalam pengelolaan keluhan layanan yang ada di KBM Cikole Jayagiri Resort.
2. Membantu Site Manager dalam menentukan prioritas keluhan yang harus segera ditangani di KBM Cikole Jayagiri Resort.

1.4 Batasan Masalah

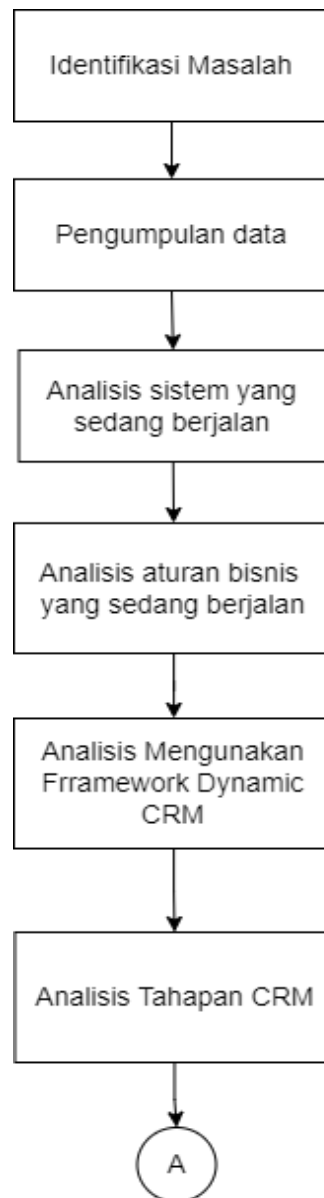
Adapun batasan masalah dalam penelitian ini agar lebih terarah dan mencapai tujuan yang telah ditentukan sebagai berikut:

- a) Model Analisis yang digunakan sistem ini adalah dengan analisis terstruktur yang meliputi *Entity Relationship Diagram (ERD)* dan *Data Flow Diagram (DFD)*.
- b) Arsitektur CRM yang digunakan adalah menggunakan Framework Dynamic CRM.
- c) Basis data yang digunakan untuk membangun sistem ini dengan menggunakan MySQL(*My Structured Query Language*).
- d) Bahasa pemrograman yang digunakan untuk membangun sistem menggunakan PHP (*Personal Home Page*)
- e) Strategi yang digunakan yaitu *Customer Relationship Management* berbasis web.

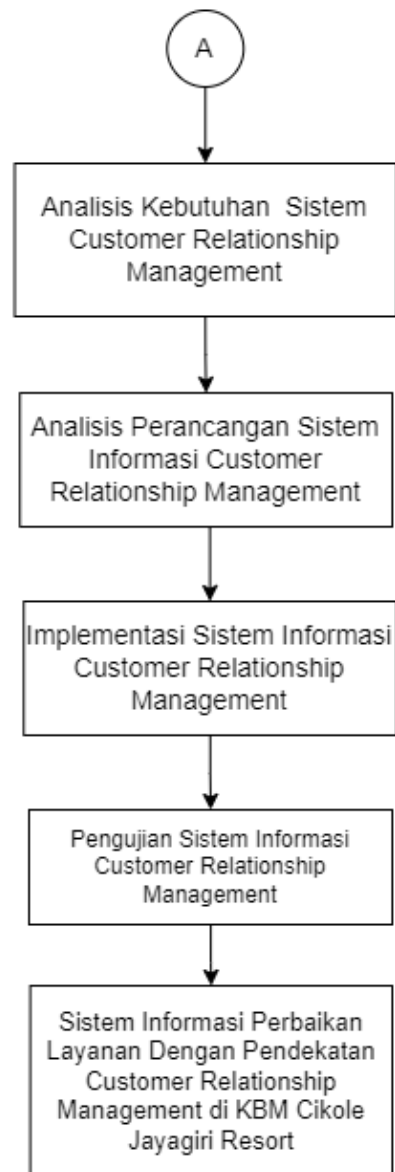
- f) Data yang diolah berupa data keluhan dan hanya mencakup pengelolaan keluhan.
- g) Prioritas keluhan didasarkan pada empat jenis tingkatan yaitu sangat penting, penting, kurang penting, dan tidak penting.
- h) Metode pengujian yang digunakan yaitu black box.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah sekumpulan kegiatan, peraturan serta prosedur yang dipakai untuk meneliti suatu disiplin ilmu. Metodologi juga merupakan suatu analisis teoritis tentang sebuah metode atau cara. Penelitian merupakan sebuah penyajian yang sistematis dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah pengetahuan. Metodologi penelitian yang akan digunakan adalah metodologi analisis deskriptif, yaitu metode yang menggambarkan fakta-fakta dan informasi dalam situasi atau kejadian secara sistematis, faktual dan akurat. Metodologi penelitian yang dilakukan dalam penelitian dapat dilihat pada gambar. Adapun penjelasan dari setiap alur penelitian pada gambar 1.1 dan gambar 1.2 sebagai berikut :



Gambar 1.1 Metodologi Penelitian



Gambar 1.2 Metodologi Penelitian lanjutan

1.5.1 Rumusan Masalah

tahap ini dilakukannya identifikasi terkait masalah berdasarkan fakta dan data yang ada di perusahaan. Setelah itu dilakukan perumusan terhadap kendala-kendala tersebut.

1.5.2 Pengumpulan data

Pada tahap ini, dilakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara dan observasi langsung dengan mengunjungi di KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort. Dalam pengumpulan data terbagi ke dalam empat yaitu :

a. Wawancara

Wawancara adalah metode yang digunakan untuk pengumpulan data ketika peneliti berkomunikasi dengan pihak KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort atau memberikan pertanyaan kepada pihak KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi untuk pengumpulan data.

b. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung alur atau proses-proses yang sedang berjalan dengan bertujuan mendapatkan data di KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort.

c. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden dengan tujuan untuk mendapatkan informasi dan data.

d. Studi Pustaka

Studi Pustaka Merupakan metode pengumpulan data dengan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengumpulan data pustaka, seperti buku-buku, jurnal, karya ilmiah, dan yang berkenaan dengan Customer Relationship Management.

1.5.3 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Analisis yang dilakukan disini adalah analisis mengenai proses atau prosedur bisnis yang sudah berjalan selama ini di Perusahaan

1.5.4 Analisis Aturan Bisnis yang sedang berjalan

Analisis yang dilakukan disini adalah analisis mengenai aturan-aturan Bisnis yang diterapkan dan berjalan yang dipakai di Perusahaan.

1.5.5 Analisis Framework Dynamic of CRM

Pada tahap ini dilakukan analisis untuk membangun customer relationship management dengan analisis kualitas layanan. Dengan meliputi menggunakan Framework Dynamic of CRM. Dynamic CRM memiliki beberapa tahapan yang harus dikerjakan yaitu:

1. *Acquisition*

Tahap ini merupakan tahapan implementasi dalam proses *acquire*. Pada tahap ini diharuskan perusahaan untuk mengenal lebih dalam pelanggan.

2. *Retention*

Tahap Retention adalah proses perusahaan dalam menyampaikan informasi yang didapatkan kepada pelanggan yang selanjutnya diimplementasikan ke dalam fase *enhance*

3. *Expansion*

Tahap Expansion merupakan tahapan perusahaan mendapatkan informasi dari pelanggan yang dapat digunakan dalam membantu untuk perbaikan layanan pada KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort dan akan diimplementasikan pada fase *retain*.

1.5.6 Analisis Tahapan CRM

Pada tahap ini dilakukan analisis sistem menggunakan Customer Relationship Management, ada beberapa fase yang harus dalam tahapan CRM ini yaitu :

1. *Acquire*

Pada tahap ini melakukan analisis supaya tidak kesulitan dalam memahami atau mengenal lebih dalam pelanggan KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort.

2. *Echance*

Pada tahap ini melakukan pemberian informasi dari pihak KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort kepada pelanggan untuk membangun loyalitas antara perusahaan dengan pelanggan.

3. *Retain*

Pada tahap Ini memiliki maksud dalam menganalisis untuk mempertahankan pelanggan agar tetap menggunakan layanan perusahaan. Sehingga KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort mengetahui layanan mana yang harus diprioritaskan terlebih dahulu yang harus diperbaiki.

1.5.7 Analisis Kebutuhan sistem Informasi

Pada tahapan ini menganalisis kebutuhan sistem apa saja yang mendukung pembangunan sistem ini. Ada dua tahap analisis kebutuhan sistem yaitu analisis kebutuhan fungsional dan Analisis Kebutuhan non fungsional .

a. Kebutuhan Non Fungsional

Terdapat beberapa analisis kebutuhan non fungsional :

1. Kebutuhan Perangkat Keras

Peneliti akan menganalisis Kebutuhan perangkat keras yang akan digunakan untuk sistem informasi CRM KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort dan untuk menentukan rekomendasi minimal dan maksimal perangkat keras untuk sistem.

2. Kebutuhan Perangkat Lunak

Peneliti akan menganalisis Kebutuhan perangkat lunak yang akan digunakan untuk sistem informasi CRM KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort dan untuk menentukan rekomendasi minimal dan maksimal perangkat lunak untuk sistem.

3. Basis Data

Tahap ini adalah proses kebutuhan basis data yang digunakan untuk sistem ini yang akan dibangun.

4. Analisis Pengguna

Peneliti akan menganalisis dari segi pengguna yang akan menggunakan sistem informasi yang dibangun.

b. Kebutuhan Fungsional

Di tahap ini dilakukan analisis perancangan sistem informasi CRM yang akan dibangun, yaitu:

1. Data Flow Diagram (DFD)

Tahap ini Data Flow Diagram (DFD) menggambarkan proses komponen setiap sistem data, aliran data user diantara komponen-komponen tersebut, aliran disini asal dari komponen ke tujuan komponen yang akan dituju.

2. Kamus Data

Pada tahap ini menngambarkan setiap spesifikasi tabel pada database digambarkan ke bentuk tabel.

3. Diagram Konteks

Diagram konteks ini akan mendeskripsikan bagaiman alur atau proses yang terjadi antara pengguna ke sistem informasi CRM yang akan dibangun.

4. Skema Relasi

Skema relasi ini mendeskripsikan relasi basis data dengan setiap tabelnya dan digambarkan ke dalam bentuk tabel.

5. Spesifikasi Proses

Spesifikasi proses mendeskripsikan alur proses pada DFD ke basis data dan digambarkan ke bentuk tabel

6. Perancangan Struktur Menu

Struktur menu bertujuan untuk mendeskripsikan struktur menu yang dibangun di sistem informasi *Customer Relationship Management*.

7. Perancangan antarmuka

Tahapan ini menggambarkan antarmuka yang nantiya akan dibangun di sistem informasi *Customer Relationship Management*.

8. Jaringan Semantik

Jaaringan semantu dibuat bertujuan untuk mendeskripsikan antarmuka tampilan yang saling berhubungan satu sama lainnya.

9. Perancangan pesan

Perancangan pesan merupakan gambar tampilan pesan yang digunakan jika pada halaman muncul ketika melakukan aksi dan akan muncul pemberitahuan aksi.

1.5.8 Analisis Perancangan Sistem Informasi

pada tahapan ini menganalisis perancangan sistem dengan melakukan perancangan basis data pada sistem informasi dengan tahapan perancangan data, struktur menu, antar muka, dan perancangan prosedural.

1.5.9 Implementasi Sistem Informasi

Pada tahapan ini melakukan penerapan sistem yang telah dibangun dan diimplementasikan kedalam bahasa pemrograman. Adapun beberapa penerapan yang harus dilakukan yaitu:

1. Implementasi antarmuka

Implementasi antarmuka merupakan proses dimana mockup atau rancangan antarmuka yang telah dibuat sebelumnya yang akan diimplementasikan kedalam sistem informasi CRM.

2. Implementasi basis data

Implementasi basis data merupakan proses dimana rancangan erd sebelumnya dan akan diterapkan kedalam sistem informasi CRM.

3. Implementasi Perangkat Keras

Implementasi perangkat keras merupakan proses penerapan sistem informasi yang dibangun ke perangkat keras yang akan digunakan.

4. Implementasi Perangkat Lunak

Implementasi Perangkat lunak merupakan proses penerapan rancangan sistem sebelumnya, yang dijadikan untuk dibangun di sistem informasi CRM.

1.5.10 Pengujian Sistem Informasi

Pada tahapan ini dilakukan untuk mengetahui apakah sistem yang telah dibangun dapat berjalan sesuai rancangan dan untuk mengetahui jika memiliki kesalahan(error) pada sebuah sistem.

1.5.11 Penarikan Kesimpulan dan Saran

Tahapan ini merupakan tahapan terakhir dengan melakukan penarikan atau pengambilan kesimpulan pada setiap proses-proses yang dilakukan dalam

penelitian ini dan saran bertujuan untuk pembangunan sistem selanjutnya agar lebih baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Sebagai acuan bagi penulis agar penulisan skripsi ini dapat terarah dan tersusun sesuai dengan yang penulis harapkan, maka akan disusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian, tahap pengumpulan data, model pengembangan perangkat lunak dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan membahas berbagai konsep konsep dasar dan teori-teori pendukung yang berhubungan dengan pembangunan sistem.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini akan membahas tentang deskripsi sistem, analisis kebutuhan dalam pembangunan sistem serta perancangan sistem.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab ini berisi hasil implementasi analisi dari BAB 3 dan perancangan aplikasi yang dilakukan, serta hasil pengujian aplikasi untuk mengetahui apakah aplikasi yang dibangun sudah memenuhi kebutuhan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian sistem, serta saran untuk pengembangan aplikasi yang telah dirancang.