

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

CV. Bastian merupakan perusahaan yang bergerak dibidang transportasi dan penyewaan kendaraan seperti SUV, Premium Car hingga Minibus. Perusahaan ini pada pelayanan memiliki dua jenis penyewaan yaitu lepas kunci atau menggunakan jasa supir. CV. Bastian memiliki pelanggan perorangan dan perusahaan. Saat ini CV. Bastian memiliki 83 kendaraan berbagai jenis dan memiliki jumlah pelanggan sebanyak 330 pelanggan. Perusahaan ini berlokasi di Kota Bandung.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama bapak Sulaiman Selaku direktur di CV. Bastian, beliau menjelaskan bahwa CV. Bastian saat ini hanya memiliki sistem informasi mengenai perusahaan seperti informasi penyewaan, informasi harga, informasi promosi, dan informasi kontak, dapat dilihat pada alamat situs <https://www.bastianrental.com/>. Bapak Sulaiman juga menjelaskan bahwa CV. Bastian belum pernah melakukan dokumentasi keluhan dari pelanggan dan sebelumnya pernah mendapat berbagai keluhan dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut menyebabkan keluhan pelanggan tidak dapat tersampaikan dengan jelas dan terorganisir kepada Direktur, sehingga keluhan yang disampaikan oleh pelanggan tidak diketahui oleh Direktur dan perusahaan kesulitan dalam mengetahui pelayanan mana yang harus diperbaiki. Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan[1]. Keluhan dari pelanggan diperoleh melalui proses yang beragam, mulai dari pelanggan yang menyampaikan melalui telepon, atau pelanggan yang menyampaikan langsung ke perusahaan terkait pelayanan yang diterima. Maka dari itu peneliti menyebar kuesioner pendahuluan untuk mengetahui pada layanan apa saja CV. Bastian ini yang perlu diperbaiki, kuesioner disebar ke 150 Pelanggan CV. Bastian, lalu didapat 73 responden yang mengisi kuesioner tersebut. Dari hasil kuesioner yang didapat

terhadap 73 responden diperoleh pelayanan yang memiliki kualitas pelayanan rendah, seperti fasilitas didalam kendaraan tidak berfungsi dengan baik (AC, Audio) 60,3%, ketepatan waktu kejemputan tidak sesuai 57,5%, serta kendaraan tidak sesuai pemesanan 58,9% (Lampiran A). Dari data tersebut terlihat ada beberapa keluhan dari pelanggan yang muncul pada layanan CV. Bastian, dengan adanya keluhan tersebut besar kemungkinan pelanggan akan beralih ke jasa rental mobil yang lain karena kurangnya kualitas pelayanan yang ada di CV. Bastian.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perusahaan membutuhkan suatu sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Maka dari itu peneliti mencoba membahasnya dalam skripsi dengan judul “Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan Rental Mobil dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* di CV.Bastian”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana menerapkan Customer Relationship Management (CRM) sebagai upaya mengetahui pelayanan mana yang perlu diprioritaskan untuk dilakukannya perbaikan pelayanan di CV.Bastian.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan Customer Relationship Management di CV.Bastian.

Tujuan penelitian ini adalah untuk membantu Direktur dalam mengetahui pelayanan mana yang perlu diprioritaskan untuk dilakukannya perbaikan pelayanan.

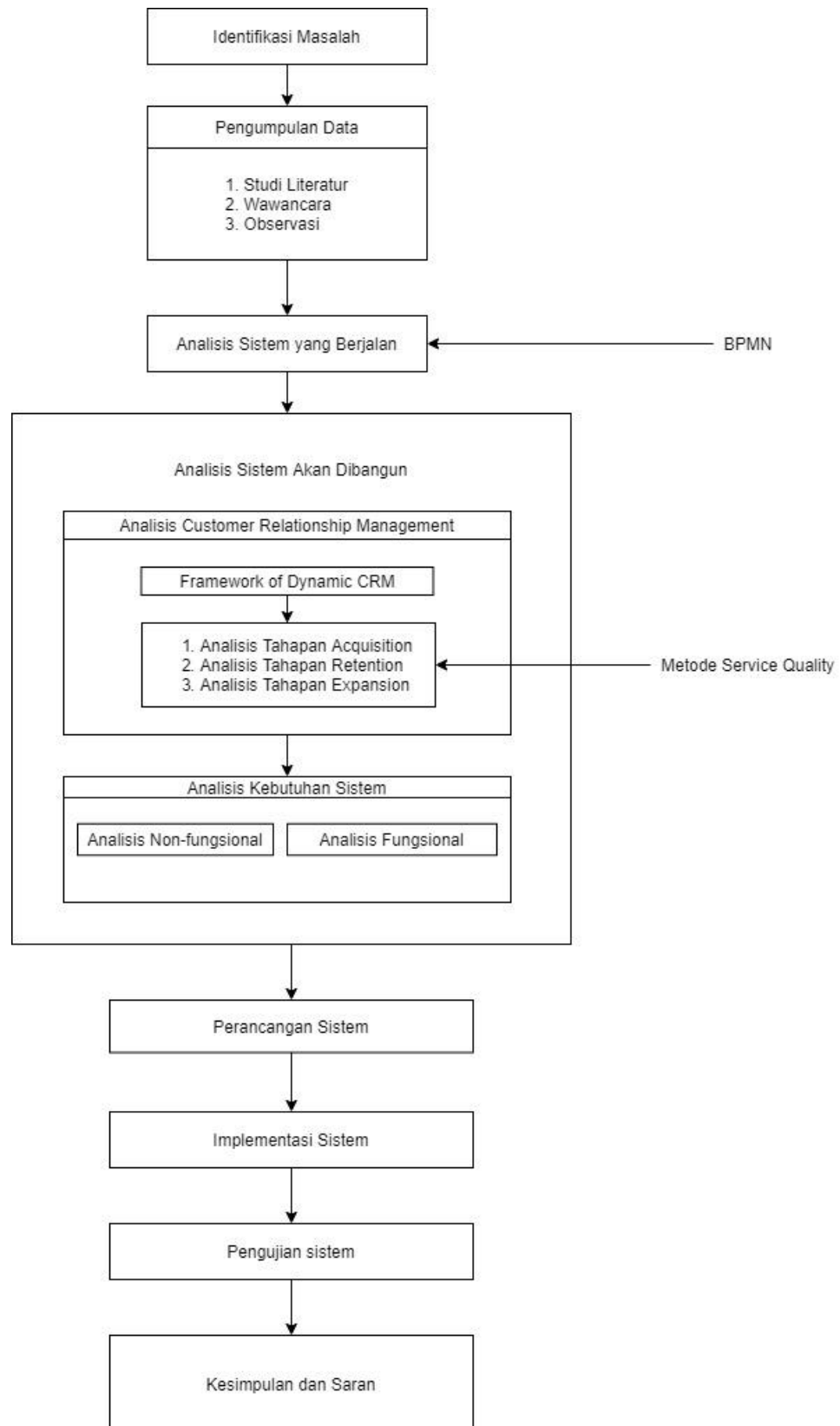
1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. Data yang digunakan adalah data pelanggan dan data hasil kuesioner yang didapat dari tujuh puluh tiga responden untuk perbaikan kualitas pelayanan.
2. Proses pada sistem yang akan dibangun yaitu proses pengolahan data pengguna, proses pengolahan data promosi dan proses pengolahan data kuesioner.
3. Keluaran yang dihasilkan adalah berupa rekomendasi perbaikan kualitas layanan..
4. Jenis CRM yang digunakan yaitu Analitical CRM.
5. Framework yang digunakan yaitu Dynamic-CRM.
6. Metode yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan menggunakan metode servqual (Service Quality).
7. 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

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Dimana tujuan dari metode deskriptif ini untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki, Metode deskriptif sesuai untuk diterapkan dalam penelitian ini dengan mengikuti alur atau skema penelitian.



Gambar 1. 1 Metode Penelitian

Keterangan dari masing-masing tahapan alur penelitian adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Tahap permulaan dari penelitian, mengidentifikasi atau mengenali masalah masalah yang terjadi di CV. Bastian.

2. Pengumpulan Data dilakukan

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi dengan pihak CV. Bastian dan melakukan studi literatur dengan mengumpulkan literatur berupa jurnal, e-book, dan bacaan lainnya mengenai sistem informasi perbaikan kualitas pelayanan untuk menunjang penelitian.

3. Analisis Sistem yang Berjalan

Pada tahapan ini dilakukan analisis terhadap sistem yang berjalan di tempat penelitian dengan menggunakan BMPN. Analisis sistem yang berjalan adalah gambaran atau pemodelan yang dilakukan untuk menjelaskan prosedur yang ada di CV. Bastian.

4. Analisis Sistem yang akan Dibangun

Pada analisis sistem yang akan dibangun dilakukan analisis Customer Relationship Management (CRM) yang selanjutnya dilanjutkan dengan analisis- analisis pendukungnya seperti pembentukan Framework of Dynamic CRM dan dilakukannya analisis tahapan CRM.

5. Analisis Framework Of 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

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

8. Implementasi Sistem

Tahap implementasi adalah bagian untuk mengimplementasikan rancangan/desain perangkat lunak yang telah dibuat sebelumnya menjadi sebuah program sehingga menghasilkan sistem yang direncanakan.

9. 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.

10. Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan CRM

Pada tahap ini akan menghasilkan sistem informasi perbaikan kualitas pelayanan dengan menerapkan Analisis Customer Relationship Management.

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 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas uraian mengenai latar belakang masalah yang diambil, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan umum mengenai CV.Bastian dan pembahasan berbagai konsep dasar mengenai Sistem Informasi Manajemen dan teori-teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan topik pembangunan perangkat lunak.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN

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

BAB 4 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 5 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.