

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT . Favori Corp Sedaya adalah produsen Home Made Cookies lebaran dengan terbesar di Indonesia yang memiliki merk terkenal yaitu ina cookies yang terletak di Jl. Bojong Koneng Atas No.8b, Sukapada, Kec. Cibeunying Kidul, Kota Bandung Bandung Perusahaan di bidang pembuatan kue ini terdiri dari barang berjenis makanan berupa kue kering seperti nastar, putri salju, sugu keju, kaastangel, soes kering. Ina Cookies sendiri tidak hanya bergerak di dalam jasa pengiriman kue kering yang memiliki customer sekitar jabodetabek dah khususnya di kota bandung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pak Adit sebagai manager pelayanan di Ina Cookies sebelumnya pernah mendapat berbagai keluhan dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh layanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan harus secara berkala melakukan survei kepuasan kepada penerima layanan. Penerimaan proses keluhan dari pelanggan diperoleh melalui proses dengan menyampaikan melalui telepon, atau melalui kuisisioner yang telah di berikan. maka dari itu peneliti menyebar kuisisioner pendahuluan untuk mengetahui pada layanan apa saja di Ina Cookies ini yang perlu diperbaiki, kuisisioner disebar ke 72 Pelanggan Ina Cookies Berdasarkan dari rekapitulasi hasil penyebaran kuisisioner awal yang dilakukan di Ina Cookies kepada customer dengan 36 responden yang mengisi kuisisioner tersebut. Dari hasil kuisisioner yang didapat terhadap 36 responden diperoleh pelayanan yang memiliki kualitas pelayanan rendah, hal ini didapatkan dari hasil perhitungan yaitu sekitar keamanan, kedisiplinan dan tanggung jawab jasa pengiriman 44%, kesesuaian barang yang dikirim 47% (Lampiran A.). Dari data tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dari perusahaan masih memiliki

beberapa masalah sehingga perlu adanya perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan agar pelanggan tetap terlayani dengan baik.

Saat ini perusahaan belum memiliki indicator penilaian yang tepat untuk layanan yang tersedia. Selain itu juga mengakibatkan pimpinan mengalami kesulitan dalam menentukan layanan mana yang harus di prioritaskan untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan harapan customer.

Berdasarkan masalah tersebut untuk menjaga kualitas kepuasan dan kepercayaan pelanggan dalam jasa pengiriman pemesanan barang di Ina Cookies maka pihak perusahaan perlu mengetahui apa yang diharapkan oleh pelanggan. Pelanggan berhak untuk menilai layanan yang sudah mereka terima. Oleh karena itu maka di butuhnya **“Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan Di Ina Cookies Sedaya Dengan Pendekatan Customer Relationship Management”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, maka permasalahan yang ada di Ina Cookies Sedaya adalah Perusahaan kesulitan dalam menentukan layanan mana yang harus diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan sesuai harapan pelanggan.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penelitian ini yaitu merancang dan membuat sistem penentuan prioritas perbaikan kualitas pelayanan di Ina Cookies dengan menggunakan pendekatan CRM (Customer Relationship Management). Adapun tujuan dari Penelitian ini yaitu Membantu perusahaan dalam menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan.

## **1.4 Batasan Masalah**

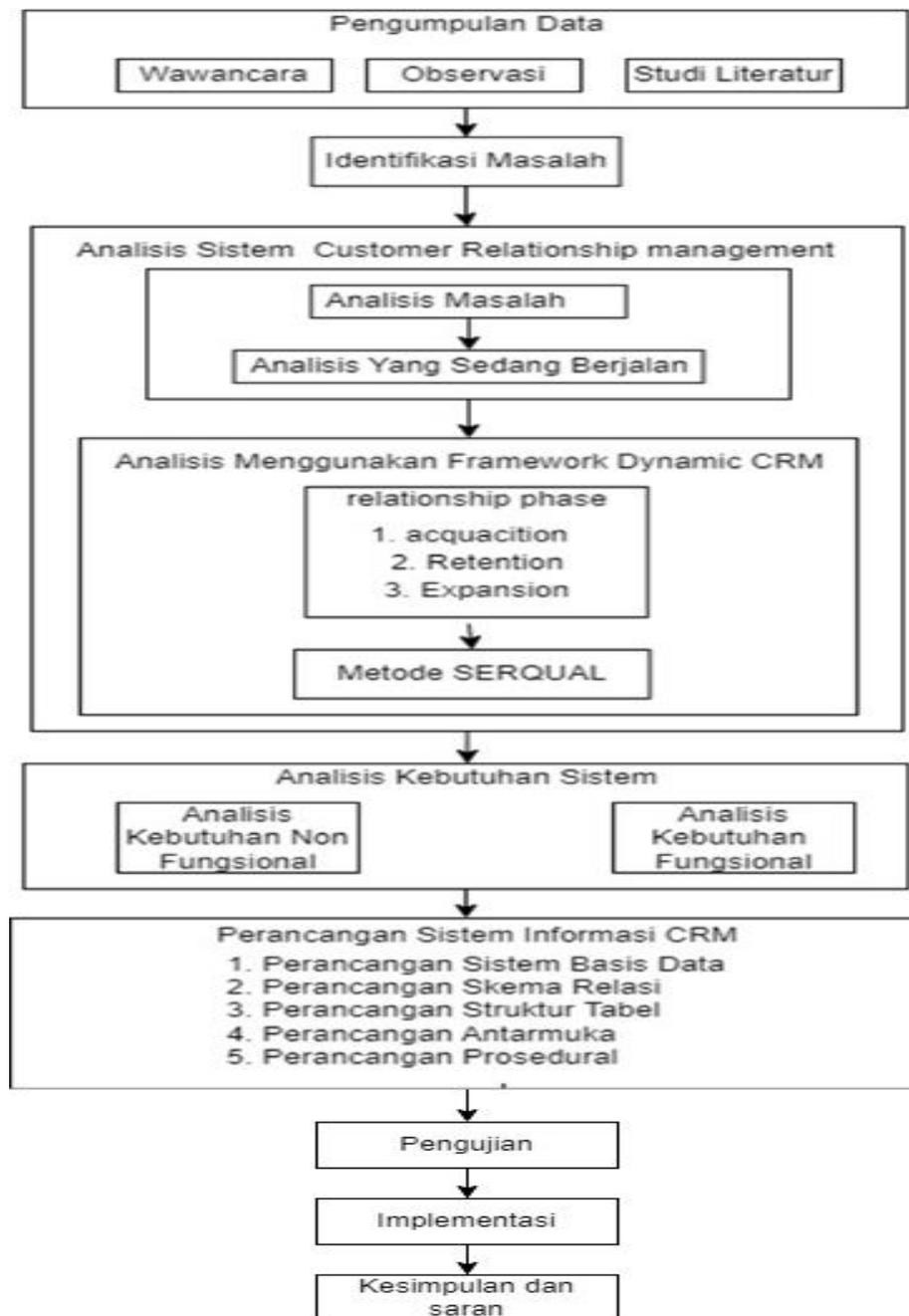
Adapun beberapa Batasan masalah dalam membangun sistem penentuan prioritas keluhan ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang di gunakan adalah data yang berasal dari Ina Cookies Sedaya, data tersebut adalah :

- a. Data penjualan 2021
  - b. Data customer 2021
  - c. Data keluhan customer 2021
  - d. Data kuisisioner 2021
2. Proses data yang dilakukan adalah :
    - a. kuisisioner yang telah diisi customer
    - b. Pengolahan rekap keluhan customer
  3. Informasi yang dihasilkan adalah :
    - a. Informasi penilaian layanan
    - b. Informasi prioritas perbaikan
  4. Metode yang digunakan pada dalam mengukur kualitas pelayanan jasa pengiriman menggunakan metode Service Quality. Indikator analisis terdiri dari 5 dimensi yaitu Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empaty.
  6. Jenis CRM yang akan dibangun menggunakan pendekatan Analytical CRM
  7. Model analisis yang akan dilakukan yaitu dengan menggunakan Dynamic CRM
  8. Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) dibangun berbasis web.
  9. Model analisis yang digunakan dalam membangun sistem ini adalah analisis terstruktur yang meliputi ERD (Entity Relationship Diagram) dan DFD (Data Flow Diagram).

## **1.5 Metodologi penelitian**

Metodologi penelitian ini digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan agar hasil yang dicapai tidak menyimpang dari tujuan yang telah dilakukan sebelumnya. Berikut ini merupakan metodologi penelitian pada gambar bawah ini:



**Gambar 1 Alur Penelitian**

### 1.1.1 Pengumpulan Data

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

- a. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan Bapak Adit sebagai manager pelayanan Ina Cookies.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara datang langsung ke Perusahaan untuk mengamati permasalahan yang ada di Ina Cookies.

c. Studi Literatur

Studi literatur adalah pengumpulan data dengan cara mencari referensi yang diperoleh dari sumber bacaan berupa dokumen tertulis maupun elektronik seperti: Buku, jurnal dan tugas akhir.

### **1.1.2 Identifikasi Masalah**

Tahapan ini melakukan identifikasi masalah, sehingga dapat diketahui permasalahan yang ada di Ina Cookies. Studi ini dilakukan dengan cara mempelajari, meneliti dan menelaah berbagai referensi baik itu dari buku, jurnal, ataupun tugas akhir yang ada kaitannya dengan Sistem Informasi Customer Relationship Management.

### **1.1.3 Analisis Sistem Customer Relationship Management**

Pada tahapan ini, dilakukan analisis pembangunan sistem *Customer Relationship Management* sebagai berikut:

1. Analisis Masalah

Tahapan ini merupakan sebuah asumsi masalah yang akan diuraikan dari hasil sebuah penelitian.

2. Analisis Aturan yang sedang berjalan

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

#### **1.1.4 Analisis Framework Dynamic CRM**

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

##### **a. Fase Acquisition**

Fase *Acquisition* merupakan tahapan dimana perusahaan berusaha untuk mendapatkan Customer baru yang diwujudkan dalam berbagai strategi.

##### **b. Fase Retention**

Fase *Retention* merupakan tahapan dimana perusahaan melakukan strategi untuk mempertahankan pelanggan dengan cara peningkatan pelayanan.

##### **c. Fase Expansion**

Fase ini merupakan fase dimana perusahaan untuk membina hubungan baik yang telah ada dengan pelanggan, selalu mendengar keinginan pelanggan dan melayaninya dengan baik.

#### **1.1.5 Metode Servqual**

Untuk mengukur SERVQUAL, survei dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan. Kuesioner tersebut meminta pelanggan untuk memberikan penilaian mereka terhadap harapan mereka terhadap masing-masing dimensi dan persepsi mereka tentang kinerja aktual dari setiap dimensi tersebut. Perbedaan antara harapan dan persepsi kinerja kemudian digunakan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan yang disediakan.

#### **1.1.6 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 minima untuk

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

b. Analisis kebutuhan perangkat lunak

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

2. Kebutuhan fungsional

Pada tahapan analisis kebutuhan fungsional penelitian akan menganalisis rancangan sistem yang akan dibangun, diantaranya:

1. Diagram Konteks

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

2. Data Flow Diagram (DFD)

Tahap ini, peneliti menganalisis proses yang terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara pengguna, Sistem Informasi CRM dan Database.

3. Spesifikasi Proses

Tahap ini, peneliti akan menganalisis setiap table beserta spesifikasi dari DFD dalam bentuk table.

4. Kamus Data

Tahap ini, peneliti akan menganalisis setiap table beserta spesifikasinya dari Database dalam bentuk table.

### 1.1.7 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 table terdapat relasi yang saling terhubung.

b. Struktur Tabel

Struktur table merupakan rancangan table Database agar mengetahui struktur yang ada didalam table.

c. Perancangan Antarmuka

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

d. Perancangan Prosedural

Perancangan pesan yang akan ditampilkan pada sistem apabila terjadi akasi pada sistem.

### **1.1.8 Pengujian Sistem CRM**

Pengujian sistem dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah dibangun dan mengetahui kesalahan yang terdapat pada sistem menggunakan pengujian blackbox dan pengujian beta.

### **1.1.9 Implementasi Sistem CRM**

Implementasi sistem yang telah dirancang dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu :

- a. Implementasi perangkat lunak
- b. Implementasi perangkat keras
- c. Implementasi basis data
- d. Implementasi antarmuka

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir dan saran mengenai pengembangan aplikasi yang di bangun untuk masa yang akan datang agar mendapatkan pencapaian yang maksimal dan dapat bermanfaat dalam penggunaannya.

## **BAB I 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 II TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas berbagai konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan dan hal-hal yang berguna dalam proses analisis permasalahan serta tinjauan terhadap penelitian-penelitian serupa yang telah pernah dilakukan sebelumnya termasuk sintesisnya. Membahas tentang konsep dasar serta teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian dan yang melandasi pembangunan sistem.

## **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab ini berisi tentang analisis sistem, analisis masalah, analisis perangkat keras, analisis perangkat lunak, selain itu juga terdapat perancangan antarmuka untuk aplikasi 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 yang di bangun untuk masa yang akan datang agar mendapatkan pencapaian yang maksimal dan dapat bermanfaat dalam penggunaann