

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

PT. Ryndo Jaya Visual atau biasa disebut dengan Ryndo Vision merupakan perusahaan yang bergerak dibidang CATV (*cable antena television*), yaitu sebuah perusahaan yang menawarkan produk channel berbayar untuk dinikmati oleh pelanggan. Layanan siaran yang diberikan 24 jam, dengan bermacam-macam channel mulai dari olah raga, drama, berita, fashion, dan sebagainya. Ryndo Vision sendiri berlokasi di daerah Indonesia bagian Timur yaitu Kabupaten Parigi Moutong Kecamatan Parigi Provinsi Sulawesi Tengah. Ryndo Vision sudah memiliki kurang lebih 3000 pelanggan dari desa Dolago sampai desa Toboli. Sistem pengajuan keluhan yang sedang berjalan di PT. Ryndo Jaya Visual yaitu bisa melalui layanan aplikasi database, Call Center, dan bisa juga langsung datang ke kantor perusahaan. Keluhan yang diajukan oleh pelanggan dapat disampaikan kepada bagian Admin Pelayanan perusahaan. Setelah keluhan dari pelanggan diterima oleh Admin Pelayanan, Admin Pelayanan akan mengisi form pelayanan gangguan. Setelah itu, form pelayanan gangguan tersebut akan diserahkan ke teknisi sebagai tanda bukti bahwa keluhan tersebut sedang di proses. Setelah keluhan sudah ditangani, form pelayanan gangguan tersebut di serahkan kembali ke admin pelayanan sebagai rekapan data perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur di PT. Ryndo Jaya Visual menyatakan bahwa sistem proses pelayanan keluhan tersebut memiliki beberapa kekurangan, khususnya pada bagian prioritas penanganan keluhan. Dalam penanganan keluhan, pelanggan yang sudah mengajukan keluhan melakukan komplain terus-menerus ke bagian Admin Pelayanan disebabkan keluhan yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat ternyata belum ditangani. Hal ini disebabkan karena keluhan yang ditangani untuk diselesaikan hanya berdasarkan urutan keluhan yang pertama masuk tanpa melihat prioritas keluhan yang mana yang harus terlebih dahulu diselesaikan. Sehingga mengakibatkan keluhan yang sifatnya tidak penting sering di tangani lebih awal, sedangkan keluhan yang sifatnya

penting menjadi tidak di tangani dengan cepat. Pelanggan yang sering mengajukan keluhan memiliki potensi tidak menggunakan lagi jasa perusahaannya, sehingga perusahaan akan kehilangan para pelanggannya. Terbukti pada tahun 2016 dan 2017 beberapa pelanggan tidak menggunakan kembali jasa PT. Ryndo Jaya Visual.

Penanganan keluhan yang ditangani oleh teknisi juga mengalami masalah. Proses penanganan keluhan yang di tangani teknisi di PT. Ryndo Jaya Visual yaitu berdasarkan kerja tim. Tim yang dimaksud adalah dimana ketika ada masalah atau keluhan seluruh karyawan bagian teknisi yang ada di PT. Ryndo Jaya Visual untuk segera bergerak ke lokasi masalah. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian teknik jaringan dan gangguan di PT. Ryndo Jaya Visual yaitu bapak Andi Rahmat menyatakan bahwa sistem penanganan keluhan tersebut berlebihan dalam menentukan teknisi dalam menangani suatu keluhan. Hal ini yang menghambat sistem cepat dan tepat waktu karena hanya melakukan pekerjaan berdasarkan urutan keluhan yang pertama masuk yang diterima dari admin pelayanan dan dilaksanakan bersama-sama, sehingga keluhan yang seharusnya diselesaikan dengan cepat menjadi tertunda karena tidak ada pembagian teknisi di setiap keluhan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur dan kepala bagian Teknik Jaringan dan Gangguan maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan membutuhkan manajemen keluhan pada pelayanan untuk membantu Direktur dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan terhadap keluhan pelanggan dan bagaimana menentukan teknisi yang tepat untuk mengatasi keluhan tersebut. Oleh karena itu, solusi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut yaitu dengan membangun sistem penentuan prioritas penanganan keluhan dan penjadwalan teknisi dengan menggunakan pendekatan Customer Relationship Management (CRM).

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fakta yang tertuang dalam latar belakang, maka disimpulkan bahwa di PT. Ryndo Jaya Visual membutuhkan suatu **sistem penentuan prioritas**

**penanganan keluhan dan penjadwalan teknisi** yang dapat membantu menentukan keluhan yang mana yang harus di prioritaskan serta teknisi yang mana harus mengatasi keluhan tersebut dengan pendekatan CRM.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penelitian ini adalah membangun manajemen keluhan pada pelayanan dan penentuan teknisi dengan pendekatan Customer Relationship Management (CRM) di PT. Ryndo Jaya Visual.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah :

1. Membantu Direktur PT. Ryndo Jaya Visual untuk menentukan prioritas penanganan keluhan dalam mempertahankan pelanggan.
2. Membantu kepala bagian Teknik Jaringan dan Gangguan dalam menentukan teknisi yang sesuai dalam mengatasi keluhan.

### **1.4 Batasan Masalah**

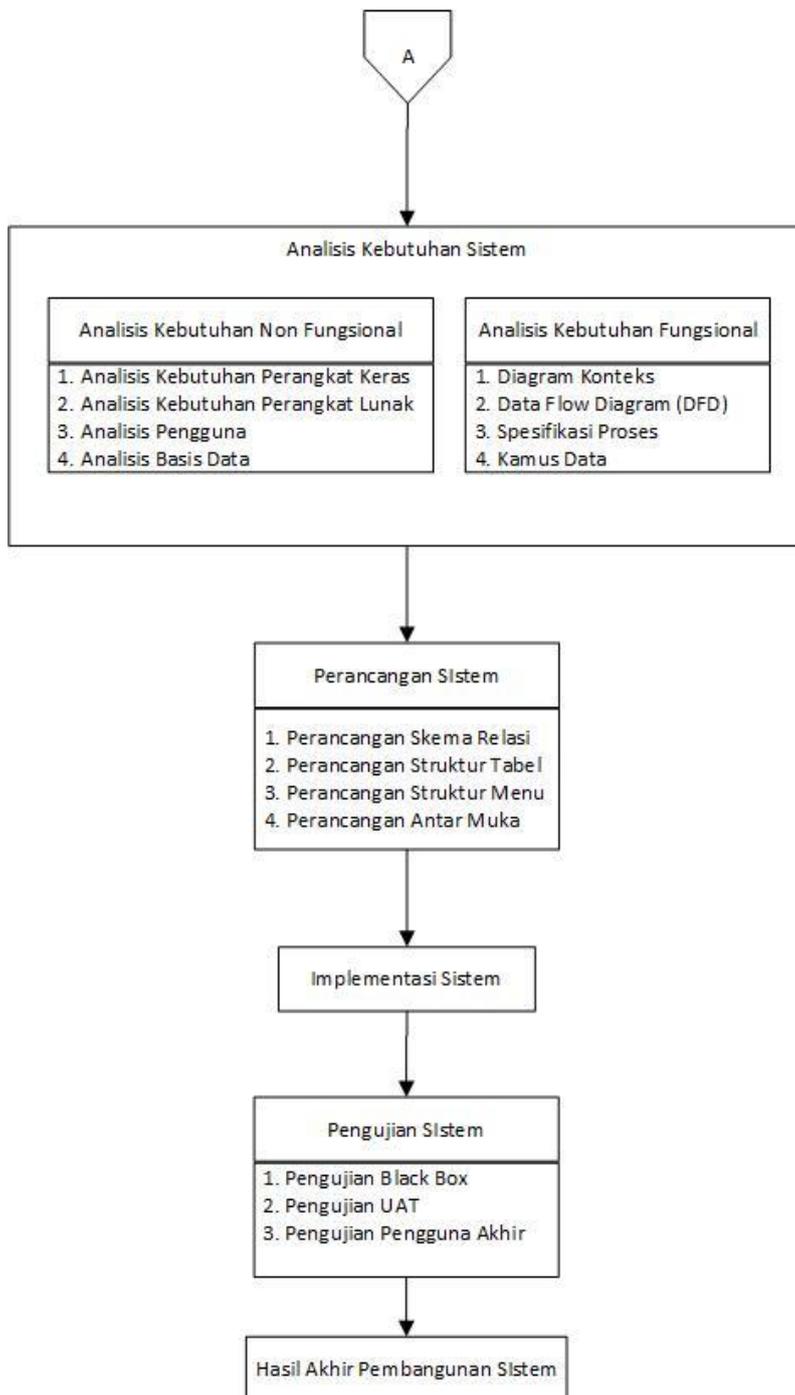
Agar penelitian terfokus pada masalah, maka ada beberapa batasan yaitu:

1. Data yang diolah adalah data pelanggan, data teknisi, dan data keluhan pelanggan.
2. Data yang akan diolah merupakan data tahun 2018.
3. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis tersruktur.
4. Jenis CRM yang akan akan dibangun menggunakan pendekatan CRM *Collaboration*.
5. *Framework* CRM yang digunakan adalah *Dynamic* CRM.
6. Metode yang digunakan dalam penentuan prioritas penanganan keluhan pada pelayanan yaitu metode *Weighted Product*.
7. Metode yang digunakan dalam penjadwalan teknisi sesuai aturan bisnis.
8. Pembuatan Sistem Informasi berbasis web dengan bahasa pemrograman PHP serta menggunakan database MySQL.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

Dalam penelitian ini, penyusun menggunakan metode deskriptif, yaitu mengumpulkan data kemudian menganalisis serta memaparkan hasil pengamatan di lapangan. Metode yang akan digunakan dalam pengumpulan data dan pembangunan aplikasi dapat dilihat pada Gambar 1.1.





**Gambar 1. 2 Metodologi Penelitian (Lanjutan)**

## **1. Pengumpulan Data**

Pada tahap ini peneliti melakukan studi pendahuluan di PT Ryndo Jaya Visual sebagai berikut:

### a. Wawancara

Wawancara adalah tahap pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan Direktur dan kepala bagian **Teknik Jaringan dan Gangguan** di PT. Ryndo Jaya Visual.

### b. Observasi

Peneliti melakukan teknik pengumpulan data yang dilakukan pada PT. Ryndo Jaya Visual untuk mengetahui lingkungan dan proses serta prosedur apa saja yang sedang berjalan pada perusahaan tersebut.

### c. Studi Pustaka

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

## **2. Analisis Masalah**

Analisis masalah adalah pengkajian masalah-masalah yang ada di PT. Ryndo Jaya Visual berdasarkan hasil dari pengumpulan data.

## **3. Perumusan Masalah**

Pada tahap ini peneliti melakukan identifikasi permasalahan dan meneliti permasalahan yang terjadi di PT. Ryndo Jaya Visual.

## **4. Perumusan Maksud dan Tujuan Penelitian**

Pada tahap ini peneliti melakukan perumusan maksud dan tujuan peneliti sesuai dengan hasil rumusan masalah, sehingga tujuan ini menjadi acuan peneliti untuk melakukan penelitian.

## **5. Analisis Pemilihan Metode**

Pada tahap ini peneliti melakukan analisis pemilihan metode yang akan dipakai pada penelitian ini.

## **6. Pengumpulan dan Pengkajian Teori-Teori yang Berhubungan dengan Masalah**

Pada tahap ini peneliti mengumpulkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah *Customer Relationship Management* yang dibahas dalam penelitian. Teori-teori ini yang nantinya akan dijadikan sebagai acuan dalam penelitian.

## **7. Analisis Sistem**

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

### a. Analisis Masalah

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

### b. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Analisis sistem yang sedang berjalan merupakan analisis dari proses bisnis yang berkaitan dengan pembangunan sistem berdasarkan latar belakang masalah.

### c. Analisis Aturan Bisnis

Analisis aturan bisnis yang dimaksud merupakan aturan bisnis yang sedang berjalan di PT. Ryndo Jaya Visual pada penanganan keluhan.

## **8. Analisis *Framework Dynamic CRM***

Pada tahap ini dilakukan analisis penerapan CRM dengan menggunakan *Framework Dynamic CRM* untuk mengetahui fitur-fitur apa saja yang akan dibangun. *Relationship Phase* digunakan untuk lebih mengetahui penentuan fitur yang akan digunakan. Berikut ada tiga bagian pada tahap ini yaitu:

### a. Fase *Acquisition*

Fase *Acquisition* adalah fase yang dilakukan untuk menarik pelanggan baru atau pada tahap pembangunan CRM disebut dengan *Acquire*. Pada fase ini akan dijelaskan mengenai informasi PT. Ryndo Jaya Visual untuk menarik minat calon pelanggan dengan jasa yang ditawarkan.

b. Fase *Retention*

Fase *Retention* adalah fase yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan hubungan antara pelanggan dengan perusahaannya atau pada tahap pembangunan CRM disebut dengan *Retain*.

c. Fase *Expansion*

Fase *Expansion* adalah fase yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan pelanggan serta mengembangkan perusahaan atau pada tahap pembangunan CRM disebut *Enchange*. Pada fase ini akan dijelaskan tentang bagaimana penanganan keluhan berdasarkan tingkat prioritas dan menentukan Teknisi dengan tepat.

## 9. Analisis Tahapan-Tahapan *Customer Relationship Management*

Pada tahap selanjutnya dilakukan analisis sistem *Customer Relationship Management* dimana tahapan-tahapan tersebut meliputi beberapa hal sebagai berikut:

1. *Acquire*

Pada tahap ini dilakukan tentang analisis kemudahan pihak perusahaan dalam mengenal pelanggan.

2. *Enhance*

*Enhance* memiliki tujuan untuk menjalin hubungan dengan pelanggan yang baik dengan pelanggan yang sudah ada, maka dari itu analisis untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan dilakukan tahap ini.

3. *Retain*

Tahap *retain* bertujuan untuk mempertahankan pelanggan, maka dari itu tahap ini dilakukan segmentasi keluhan untuk membantu

Direktur dalam mempertahankan pelanggan. Adapun metode segmentasi yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Segmentasi Keluhan dengan Menggunakan Metode *Sequential Elimination by Lexicography*

Segmentasi keluhan ini digunakan untuk menentukan nilai prioritas dari data keluhan yang telah masuk ke perusahaan. Data keluhan diolah dengan cara mengelompokkan jumlah data keluhan sesuai kategorinya kemudian dicari nilai alternatifnya. Nilai alternatifnya tersebut yang dijadikan acuan untuk menentukan prioritas dari layanan keluhan yang harus diperbaiki.

## 10. Analisis Kebutuhan Sistem

Pada tahap ini menganalisis kebutuhan apa saja yang mendukung pembangunan sistem.

a. **Analisis Kebutuhan Non Fungsional**

Pada tahap ini peneliti menganalisis kebutuhan non fungsional yang dibutuhkan untuk pembangunan sistem *Customer Relationship Management* meliputi: Analisis kebutuhan perangkat keras, Analisis kebutuhan perangkat lunak, Analisis pengguna, Analisis Pengkodean dan Analisis Basis Data.

b. **Analisis Kebutuhan Fungsional**

Pada tahap ini peneliti akan menganalisa rancangan sistem yang akan dibangun meliputi: Diagram Konteks, *Data Flow Diagram (DFD)*, Spesifikasi Proses, dan Kamus Data.

## 11. Perancangan Sistem

Pada tahap ini peneliti akan melakukan perancangan sistem yang akan dibangun, meliputi:

a. Skema Relasi

Peneliti akan membuat rancangan *database* di mana pada setiap tabelnya akan di relasikan.

b. Struktur Tabel

Peneliti akan membuat rancangan tabel *database* yang akan dijelaskan struktur tabelnya.

c. Perancangan Struktur Menu

Perancangan struktur menu merupakan perancangan menu apa saja yang akan ditampilkan pada sistem.

d. Perancangan Antar Muka

Peneliti akan membuat antarmuka yang akan ada pada Sistem Informasi CRM lengkap dengan instruksi perintahnya.

e. Perancangan Pesan

Perancangan pesan merupakan tampilan pesan yang akan muncul pada halaman ketika pengguna melakukan sebuah aksi pada sistem.

f. Perancangan Jaringan Semantik

Peneliti akan membuat jaringan semantik di mana merupakan proses hubungan antarmuka yang ada pada Sistem Informasi CRM.

g. Perancangan Prosedural

Perancangan Prosedural merupakan perancangan tahapan tentang penggunaan sistem CRM yang dibangun.

## 12. Implementasi Sistem Customer Relationship Management

Tahap implementasi sistem *customer relationship management* adalah tahapan implementasi dari perancangan yang telah dibuat. Tahap ini merupakan tahap mengubah rancangan yang dibuat ke dalam bahasa pemrograman untuk menghasilkan sebuah sistem.

## 13. Pengujian Sistem

Pengujian sistem dilakukan setelah pembangunan sistem selesai, tahap ini dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah dibangun dan mengetahui kesalahan yang terdapat pada sistem. Terdapat beberapa pengujian yaitu:

- a. Pengujian *Black Box*
- b. Pengujian UAT
- c. Pengujian Pengguna Akhir

#### **14. Penarikan Kesimpulan dan Saran**

Penarikan kesimpulan dan saran merupakan tahapan untuk menyimpulkan hasil dari penelitian dan pembangunan yang telah dibuat dan memberikan saran untuk pembuatan sistem selanjutnya supaya lebih baik dari sistem yang dibangun sekarang.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dikerjakan. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas uraian yang berkaitan dengan latar belakang permasalahan dimana dalam hal ini menjelaskan inti dari permasalahan yang ada di PT. Ryndo Jaya Visual. Setelah menemukan permasalahan, maka dilakukan perumusan masalah guna menetapkan maksud dan tujuan dari penelitian, menentukan batasan masalah agar tidak menyimpang dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan, menentukan metodologi yang digunakan dalam penelitian guna memecahkan masalah dan menentukan sistematika penulisan sebagai gambaran umum terkait penelitian yang dilakukan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tinjauan umum perusahaan tempat dilakukannya penelitian yakni PT. Ryndo Jaya Visual dan berbagai konsep dasar serta 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 dilakukan sebelumnya.

### **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini membahas tentang analisis sistem, analisis pengguna, analisis pemecahan masalah, analisis kebutuhan fungsional dan non fungsional, serta perancangan sistem informasi manajemen distribusi sarana pertanian di PT. Ryndo Jaya Visual.

### **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Bab ini membahas implementasi serta penjelasan tentang teknik dan strategi pengujian sistem yang digunakan terhadap sistem informasi manajemen distribusi sarana pertanian di PT. Ryndo Jaya Visual.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian tugas akhir yang telah dilakukan. Penarikan kesimpulan diperoleh dengan cara membandingkan kinerja sistem sebelum dan sesudah diterapkannya sistem, serta saran yang dapat diberikan guna pengembangan sistem informasi manajemen sumber daya manusia di PT. Ryndo Jaya Visual di masa yang akan datang.