

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Masalah

PT. TIKI JNE Bandung merupakan salah satu perusahaan melayani masyarakat dalam urusan jasa kepabeanan terutama import atas kiriman peka waktu melalui gudang '*Rush Handling*'. Terdapat banyak cabang di Indonesia yang salah satunya adalah JNE kantor perwakilan Naripan Bandung yang berperan konsisten dan komitmen tinggi untuk memberikan pelayanan jasa kiriman yang terbaik.

PT. TIKI JNE Bandung saat ini mempunyai 2 kategori pelanggan yaitu pelanggan pelanggan umum yang menggunakan jasa kiriman dengan personal dan pelanggan *corporate* yang menggunakan jasa dari pelanggan yang mempunyai nama perusahaan atau *corporate* juga bekerja sama dengan PT. TIKI JNE yang menjadikan tawaran pelayanan yang berbeda. PT. TIKI JNE saat ini mempunyai jenis-jenis produk yang ditawarkan kepada pelanggan yang disebut produk *Intra City* diantaranya yaitu BADA (Berangkat Dalam Kiloan) pengiriman dalam hitungan berat dengan *Service Level Agreement* (SLA) based on contract khusus untuk customer *corporate*, Jasa Perpindahan (*MOVING*) layanan perpindahan dan pengepakan barang seluruh isi dari tempat asal, Angkutan Darat (*TRUCKING*) jasa angkutan darat yang dijual secara retail atau permintaan *corporate*, *Logistic & Warehousing* terintegrasi antara pergudangan (*Warehouse*), Inventory (Pencatatan) dan sekaligus pengantarannya (*Distribution*), Jasa Pengiriman Uang layanan pengiriman uang tanpa melalui rekening bank, JNE Online Payment Meningkatkan penjualan dengan memberikan benefit tambahan berupa pembayaran online payment, @ box JNE program penjualan box product JNE untuk pengiriman domestik & internasional, dan JESIKA (Jemput ASI seketika) merupakan sebuah produk dan inovasi baru dari kami untuk menjawab kebutuhan ibu-ibu menyusui tanpa menghalangi aktifitas sehari-hari.

Adapun jenis-jenis layanan kurir domestik yang ditawarkan yaitu Yakin Esok Sampai (YES) layanan kiriman yang melayani pengiriman terantar keesokan harinya ke beberapa kota, Express Regular layanan kiriman dengan estimasi waktu penyampaian 2-4 hari kerja untuk tujuan kota-kota yang dapat dilayani dengan penerbangan langsung, Ongkos Kirim Ekonomis (OKE) layanan kiriman dengan harga yang sangat ekonomis dengan estimasi waktu penyampaian 3-5 hari kerja atau lebih tergantung dari tujuannya, dan JNE Pick-Up Point layanan alternatif pelanggan dalam proses penerimaan kiriman dengan cara diambil sendiri di cabang JNE terdekat.

PT. TIKI JNE Bandung mempunyai divisi yang mengelola penjualan jasa-jasa pelayanan untuk pelanggan *corporate* yaitu *Sales Corporate Section Head*, yang mempunyai tujuan mengembangkan hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan. Dalam pemanfaatan *Daily Activity Sales* JNE Bandung mengadakan agenda komunikasi terhadap pelanggan secara langsung membahas kerjasama antar pelanggan dengan pelayanan yang ada di PT. TIKI JNE dan penjalinan komunikasi dengan pelanggan-pelanggan berkerjasama dengan pelayanan PT. TIKI JNE. Setiap aktivitas layanan pelanggan akan dicatat di *Daily Activity Sales* sebagai pencatatan laporan hasil komunikasi dari pelanggan.

Berdasarkan hasil data dari *Daily Activity Sales Maintenance* dan hasil wawancara dengan kepala sales bagian (*Head Of Section Sales Corporate*) terdapat aktifitas yang melakukan keluhan terhadap pelayanan *Pick-up* pengiriman bermasalah yang dapat mengecewakan pelanggan dengan adanya masalah dalam melakukan pengiriman serta pelayanan aktivitas *Daily Visit*, adapun lampiran *Daily Activity Sales Maintenance* terdapat pada lampiran C-1 yang menunjukkan beberapa kendala pelayanan sales yang bermasalah. Rendahnya kualitas akan menempatkan perusahaan pada kerugian kompetitif, berpotensi mengusir pelanggan yang tidak puas. Oleh karena itu sistem penyampaian keluhan dari pelanggan kepada pelayanan sales *corporate* harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

*Customer Relationship Management (CRM)* adalah suatu jenis manajemen yang secara khusus membahas teori mengenai penanganan hubungan antara

perusahaan dengan pelanggan. Adapun metode yang akan digunakan yaitu metode *Quality Function Deploymen* (QFD) untuk perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengveluasi secara sistematis suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. lalu menghitung hasil pembobotan menurut konsumen dari aspek untuk menilai pelayanan apakah baik atau kurang baik dengan menggunakan metode skala *Likert* untuk hasil hitung kualitas pelayanan. .

Berdasarkan hal tersebut, maka disimpulkan bahwa dibutuhkanya sebuah penerapan *Customer Relationship Management* untuk perbaikan kualitas petugas pelayanan pada *Daily Activity Sales* Di PT. TIKI JNE Bandung.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Dengan mengacu latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu :

Bagaimana cara membuat dan menerapkan metode *Quality Function Deploymen* (QFD) untuk memperbaiki kulaitas pelayanan pada *Daily Activity Sales* Di PT. TIKI JNE Bandung dengan pendekatan *Customer Relationship Management*.

## **I.3 Maksud dan Tujuan**

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka maksud dari penelitian ini adalah membangun suatu sistem informasi dengan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) Untuk memperbaiki kualitas pelayanan di PT. TIKI JNE Bandung. Adapun Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

Membantu kepala bagian (*Head Of Section Sales Corporate*) PT. TIKI JNE Bandung dalam memperbaiki kualitas petugas pelayanan berdasarkan keluhan yang disampaikan pelanggan.

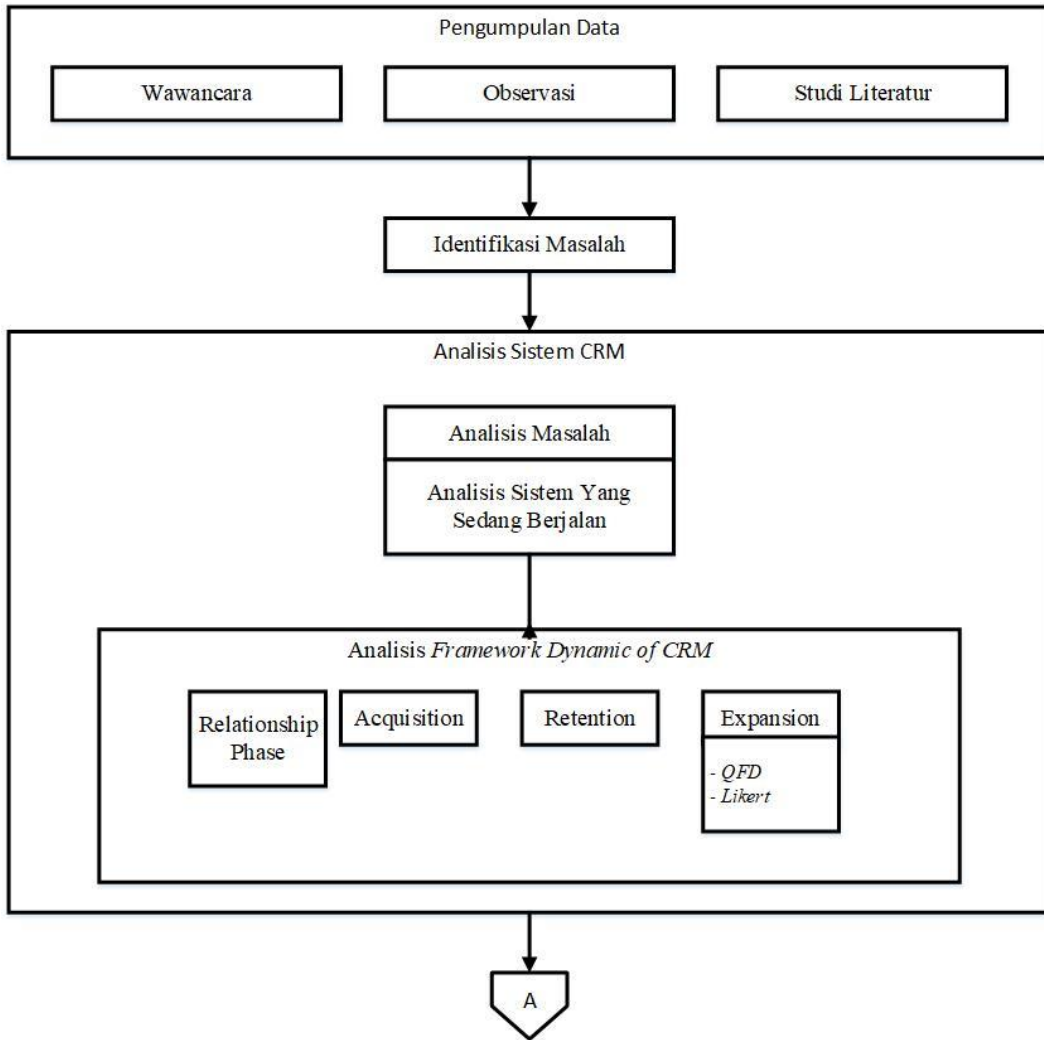
#### I.4 Batasan Masalah

Berikut ini adalah batasan masalah pada sistem informasi dengan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) sehingga ruang lingkup masalah yang dihadapi lebih jelas dan terarah. Adapun batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

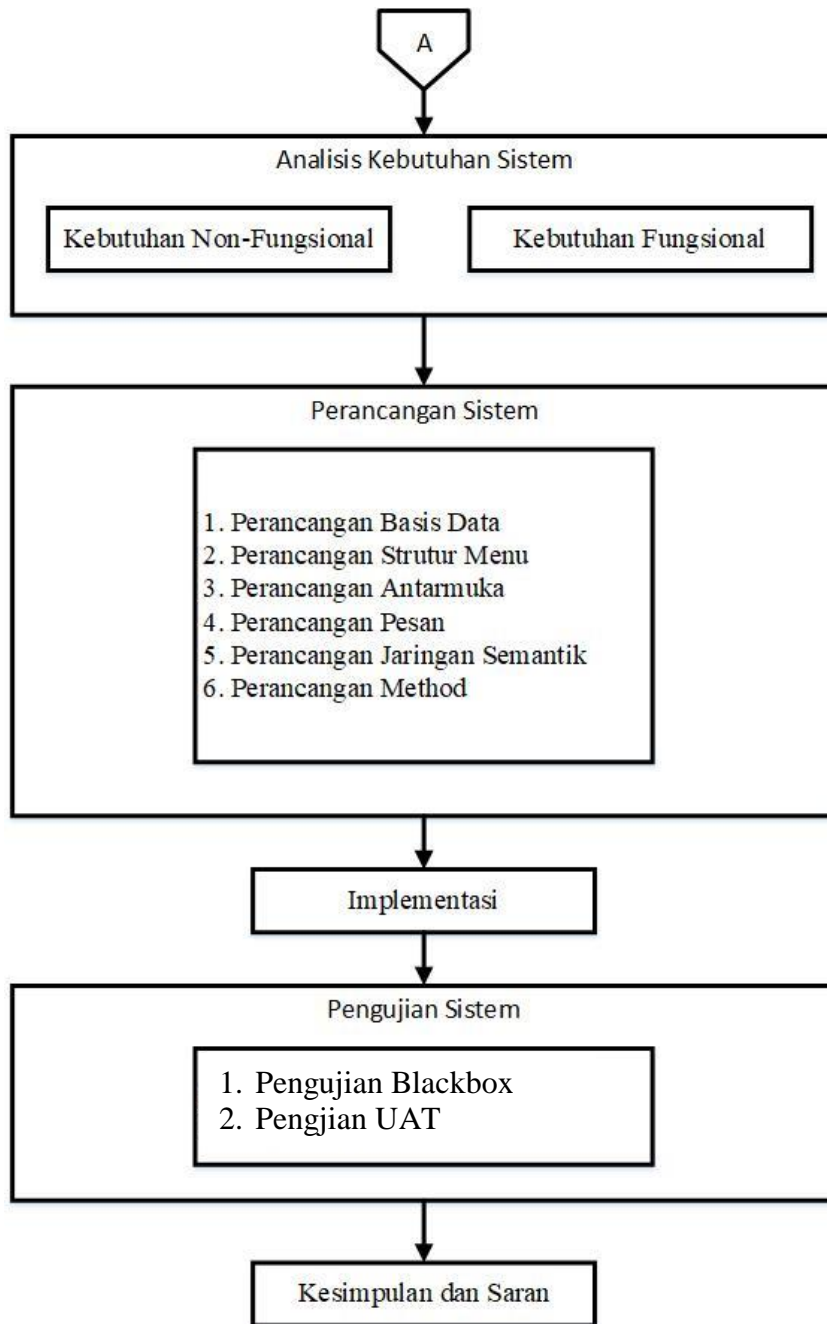
1. Data yang dipakai untuk penelitian adalah data pelanggan *corporate*, data pelayanan *corporate*, data *Daily Activity Maintenance*, dan data Kuesioner divisi dari *Sales Corporate Section Head*.
2. Pelayanan *Daily Activity Sales* focus pada petugas.
3. Penelitian dilakukan di PT. TIKI JNE Bandung pada divisi *Sales Corporate Section Head*.
4. Pihak pejabat kepala bagian atau direktur menjadi responden adalah pihak yang sedang atau yang telah menjabat.
5. Sistem Informasi yang akan dibuat berbasis web, dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP menggunakan *framework* Codeigniter 3 dan database yang digunakan menggunakan MySQL.
6. Jenis CRM yang akan dibangun menggunakan *Collaborative CRM* dan pendekatan CRM *Framework Dynamic*.
7. Menentukan segmentasi keluhan untuk kuesioner menggunakan metode *Quality Function Deployment(QFD)*, dan menentukan hasil penilaian kuesioner menggunakan skala *Likert*.
8. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis berorientasi objek yang meliputi *Unified Modeling Language* (UML), *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Class Diagram*, dan *Sequence Diagram*.
9. Data pelayanan *Daily Activity Sales* dapat ditampilkan secara mendetail pada sistem.
10. Data kepuasan pelanggan dapat di tampilkan melalui kuisisioner dari pelanggan, berapa pelanggan yang menilai kepuasan dari pelayanan yang diberikan apakah baik atau buruk dan rekomendasi kualitas pelayanan.

## **I.5 Metodologi Penelitian**

Metode penelitian merupakan tahapan-tahapan yang dilalui oleh peneliti mulai dari perumusan masalah sampai kesimpulan, yang membentuk alur yang sistematis. Metode penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif, yang digunakan sebagai pedoman peneliti dalam melaksanakan penelitian ini agar hasil yang dicapai ini tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sesuai karakteristiknya, penelitian deskriptif memiliki langkah-langkah sebagai berikut: Diawali dengan adanya masalah, menentukan jenis informasi yang diperlukan, menentukan prosedur pengumpulan data melalui observasi atau pengamatan, pengolahan informasi atau data, dan menarik kesimpulan [2]. Penelitian yang dilakukan terdiri dari metode pengumpulan data dan metode pembangunan perangkat lunak yang digambarkan dalam Gambar I.1 dan Gambar I.2 di bawah ini:



**Gambar I.1 Metodologi Penelitian**



**Gambar I.2 Lanjutan Metodologi Penelitian**

Adapun keterangan dari langkah-langkah yang tergambar dimetodologi penelitian diatas sebagai berikut:

#### 1. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dapat di peroleh secara langsung dari objek penelitian dan referensi-referensi yang telah diperoleh. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### a. Studi Literatur

Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan jurnal, literature, *paper*, dan bahan bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian.

##### b. Observasi

Observasi merupakan aktivitas melakukan pengamatan dan analisa terhadap kondisi yang sebenarnya langsung di lapangan pekerjaan kemudian akan diberikan solusinya.

##### c. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada kepala bagian dari perusahaan tersebut.

#### 2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pada tahap ini dilakukan identifikasi dan pengamatan terhadap proses bisnis yang berjalan untuk melihat kondisi sebenarnya dari perusahaan dan menemukan masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

#### 3. Analisis Sistem

Pada tahap analisis system yang dibuat dimana pada tahap ini meliputi beberapa hal sebagai berikut ini:

##### a. Analisis Masalah

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

##### b. Analisis sistem yang sedang berjalan

Dilakukannya analisis terhadap system yang sedang berjalan di PT. TIKI JNE Bandung.

##### c. Analisis Kebutuhan Non Fungsional



Melakukan analisis terhadap kebutuhan non fungsional di PT. TIKI JNE Bandung.

d. Analisis Kebutuhan Fungsional

Melakukan analisis terhadap kebutuhan fungsional di PT. TIKI JNE Bandung.

4. Perancangan atau Desain Sistem

Tahap ini dikerjakan setelah melakukan analisis kebutuhan di perusahaan PT. TIKI JNE Bandung telah dikumpulkan secara lengkap. Perancangan system ini dibuat untuk mengetahui gambaran proses eja sistem yang akan dibangun sehingga dapat dijadikan sebagai acuan pada saat mengimplementasikan system ke dalam bentuk kode dan program.

5. Implementasi Sistem

Pada tahap ini dilakukan implementasi yang merupakan proses pembuatan kode dan program. Pengkodean merupakan penerjemahaan desain dalam bahasa yang dikenali computer. Tahap penerjemahan data atau pemecahan masalah yang telah dirancang ke dalam Bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database server yang akan menyimpan, menerima dan mengirimkan data.

6. Pengujian Sistem

Tahap ini merupakan tahap pengujian terhadap program yang telah dibangun, menentukan apakah program yang dibangun sudah menyelesaikan permasalahan yang ada diperusahaan dan apakah fungsionalitas program berjalan dengan baik. Metode pengujian yang akan digunakan untuk menguji program adalah pengujian *Blackbox* dan Pengujian *User Acceptence Testing* (UAT), merupakan proses pengujian yang dilakukan oleh pengguna dengan hasil evaulasi sepenuhnya oleh pengguna di PT. TIKI JNE Bandung.

7. Kesimpulan

Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Penarikan kesimpulan diperoleh dengan cara membandingkan sejauh mana efektifitas kegiatan di PT. TIKI JNE Bandung sebelum dan sesudah diterapkannya system yang sudah dibuat. Berdasarkan hasil

perbandingan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan apakah hasil penelitian telah sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang tugas akhir yang dijalankan. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan umum mengenai PT. TIKI JNE dan pembahasan berbagai konsep dasar mengenai Sistem Informasi *Customer Relationship Management* dan teori-teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan topik pembangunan perangkat lunak.

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

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 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 untuk masa yang akan datang.

