# BAB 1
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Koperasi pegawai dan Pensiunan PT.Pos Indonesia adalah koperasi yang berjenis koperasi serba usaha dan memiliki beberapa unit usaha seperti unit simpan pinjam dan unit toko. Koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia sendiri memiliki kurang lebih seribu dua ratus anggota yang berasal dari pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia.

Berdasarkan wawancara dengan ibu yanti selaku akunting dari koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia yang diberikan tugas dari ketua koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia untuk menjadi pembimbing pada penelitian ini. keadaan yang ada saat ini adalah ketua koperasi mengalami kesulitan dalam melakukan pendekatan, pemasaran dan promosi produk kepada anggotanya disebabkan kurang maksimalnya ketua koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia dalam melakukan usaha pendekatan, pemasaran dan promosi produk kepada anggotanya yaitu dengan hanya melakukan pendekatan pada setiap rapat akhir tahun dan pemasaran serta promosi produk hanya di lakukan di sekitar toko saja padahal anggotanya itu terdiri dari pensiunan dan pegawai aktif yang bekerja tidak hanya di kantor pusat di jalan cilaki saja tetapi seluruh kantor pusat yang ada di bandung, serta ketua koperasi hanya mengandalkan kesadaran pribadi dari anggotanya saja. Hal tersebut mengakibatkan pihak koperasi tidak dapat merangkul seluruh anggota dan pihak anggota kurang mendapatkan informasi mengenai kegiatan yang ada di koperasi serta produk-produk yang di tawarkan pada unit usaha koperasi dan pada akhir nya berimbas pada kurangnya pendapatan lebih yang didapat oleh koperasi. Salah satu bukti koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia sulit mendapat pendapatan lebih yaitu penghapusan salah satu unit usaha berupa unit penyewaan mobil di karenakan pemasukan koperasi yang kurang dan mengharuskan koperasi menjual aset aset mobil nya.

Ketua koperasi pun berharap dengan meningkatnya layanan pendekatan dan pemberian info mengenai produk serta promosi yang ada di unit usaha koperasi terhadap anggota akan menimbulkan hubungan yang baik antara koperasi dengan

anggota, dan menjadi daya tarik bagi calon anggota serta menaikan pendapatan yang diterima oleh koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas maka dari itu dibutuhkan suatu sistem *Customer Relationship Management* yaitu suatu proses dalam mendapatkan, mempertahankan dan meningkatkan hubungan anggota yang menguntungkan dengan tujuan untuk menciptakan nilai anggota, sehingga anggota puas dan memaksimalkan keuntungan bagi perusahaan memperoleh dalam rangka memperoleh keunggulan bersaing (*comparative advantage*), memperhatikan mutu produk agar dapat memberikan kepuasan yang prima bagi anggota [1]. Dan penerapkan segmentasi anggota dengan model RFM (*Recency*, *Frequency*, dan *Monetary)* pada sistem *Customer Relationship Management*. Melalui model ini koperasi dapat mengidentifikasi mengenai anggota potensial dengan melakukan segmentasi anggota. Sehingga dapat dengan mudah mengetahui perilaku anggota dalam bertransaksi dan menerapkan strategi pemasaran yang tepat. Maka penulis tertarik untuk membahas *Customer Relationship Management* dalam skripsi dengan judul **"Pembangunan Sistem Informasi Customer Relationship Management di Koperasi Pegawai dan Pensiunan PT.Pos Indonesia (KOPPOS)".**

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya adalah bagaimana membangun Sistem Informasi *Customer Relationship Management* di koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah merancang dan membuat sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) di koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia. Sedangkan tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membantu ketua koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia dalam melakukan pendekatan dengan memberikan strategi pendeketan

berupa segmentasi anggota untuk pemberian *reward* dan membuat layanan kiritik saran yang dapat dua puluh empat jam diakses oleh anggota.

2. Membantu ketua koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia dalam melakukan pemasaran dan promosi produk dengan membuat wadah untuk melakukan pemasaran dan promosi produk yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

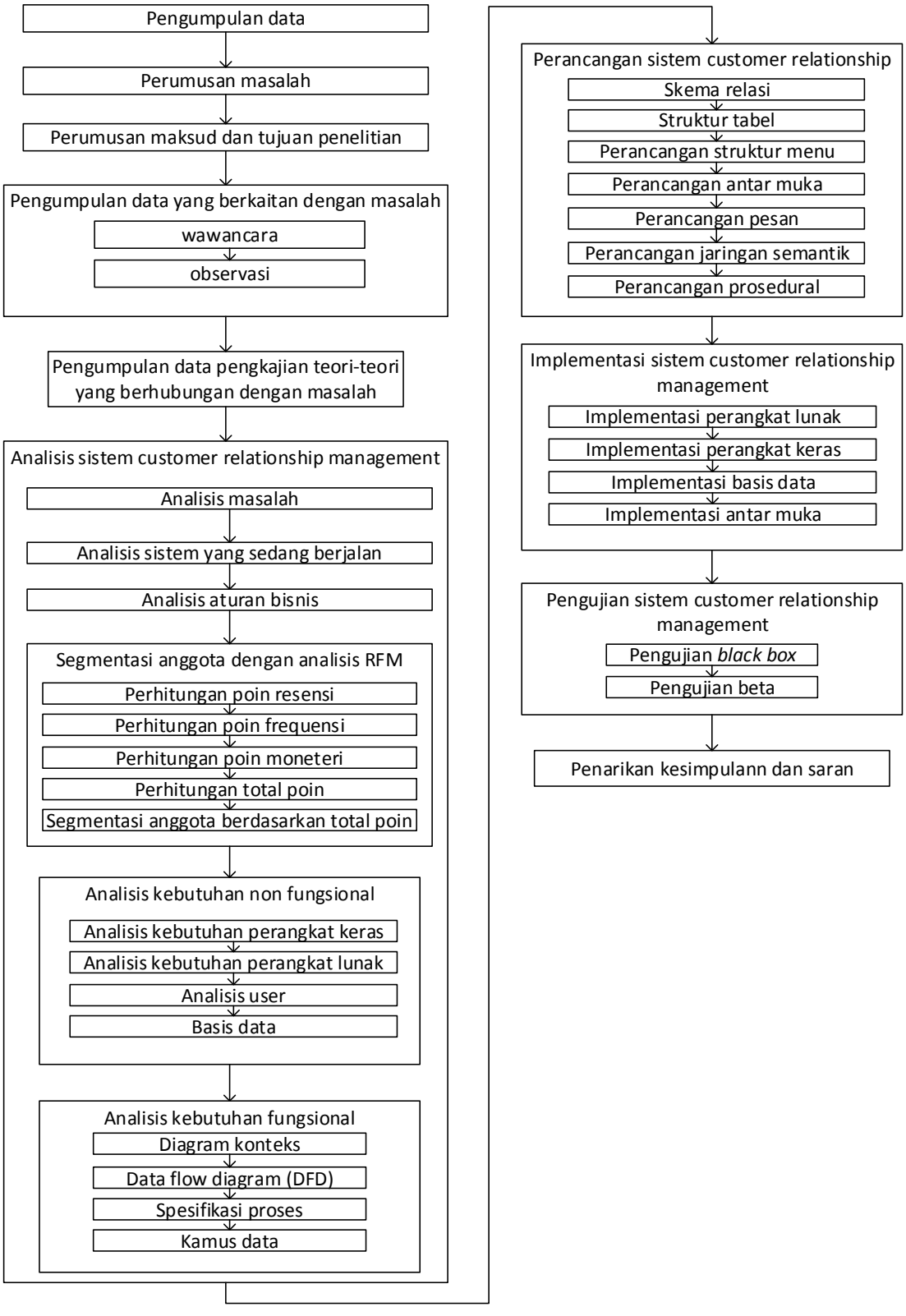
## 1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah yang ada di dalam penelitian ini meliputi :

1. Aplikasi yang dibangun berbasis web, menggunakan bahasa pemograman PHP dan DBMS menggunakan MySQL.
2. Model proses yang di gunakan adalah *structured programming.*
3. CRM yang dibangun adalah CRM jenis analitikal.
4. Representasi jumlah anggota dalam setiap *segmen* menggunakan atribut RFM (*Recency, Frequency, Monetary*).
5. Anggota yang ada dikelompokan ke dalam 3 kelompok yaitu *most valuable customer, most growable customer,* dan *below zeros.*
6. Arsitektur CRM yang digunakan adalah *Dynamic* CRM.

## 1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu proses Tahapan yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis, memerlukan data-data untuk mendukung terlaksananya suatu penelitian. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian di koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia ini menggunakan metode analisis deskriptif dimana data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data transaksi anggota dan data anggota. Metode analisis deskriptif merupakan metode yang menggambarkan fakta dan informasi dalam situasi atau kejadian sekarang secara sistematis, faktual dan akurat. Metode penelitian dapat dilihat pada gambar 1




**Gambar 1. 1 Metodologi Penelitian Pembangunan Sistem Informasi Customer Relationship Management**

Adapun keterangan dan langkah-langkah yang tergambar pada gambar 1.1 sebagai berikut :

1. **Pengumpulan data**

   Pada tahap awal, pengumpulan yang dimaksud adalah melakukan survey kelapangan serta mengumpulkan data-data yang ada pada koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia.

2. **Perumusan masalah**

   Pada tahap kedua, perumusan masalah yang dimaksud adalah melakukan identifikasi permasalahan dan meneliti permasalahan yang terjadi di koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia.

3. **Perumusan maksud dan tujuan Penelitian**

   Pada tahap ketiga, peneliti melakukan perumusan maksud dan tujuan penelitian sesuai dengan hasil rumusan masalah. Tujuan ini dijadikan sebagai acuan dalam penelitian yang dilakukan.

4. **Pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah**

   Pada tahap keempat, pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah dilakukan secara langsung dengan mengunjungi koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia yang meliputi :

   1. Wawancara

      Wawancara adalah salah satu cara pengumpulan data dengan cara sesi tanya jawab secara langsung dengan pihak koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia.

   2. Observasi

      Observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dengan pihak koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia.

5. **Pengumpulan dan pengkajian teori-teori yang berhubungan dengan masalah.**

   Pada tahap kelima, peneliti mengumpulkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah customer relationship management yang dibahas dalam penelitian. Teori ini yang nantinya akan dijadikan sebagai acuan dalam penelitian.

**6. Analisis Sistem Customer Relationship Management.**

Pada tahap keenam, dilakukan analisis sistem *Customer Relationship Management* dimana pada tahap ini meliputi beberapa hal sebagai berikut:

a. Analisis Masalah

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

b. Analisis Sistem yang sedang berjalan

Analisis yang dimaksud merupakan proses analisis yang berhubungan dengan transaksi anggota koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia. Prosedur tersebut diantaranya prosedur peminjaman, prosedur pembelian barang, prosedur pelayanan pengaduan anggota.

c. Analisis aturan bisnis

Analisis aturan bisnis yang dimaksud merupakan aturan bisnis yang sedang berjalan di koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia seperti kondisi dan syarat dan ketentuan untuk anggota.

d. segmentasi anggota dengan analisis RFM

Analisis RFM merupakan suatu metode yang digunakan untuk melakukan perhitungan guna terjadi sebuah segmentasi anggota, analisis ini terdiri dari *Recency*, *Frequency* dan *monetary*.

e. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Pada tahapan ini, terbagi menjadi beberapa analisis yaitu :

1. Analisis kebutuhan perangkat keras

   Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat keras terhadap sistem informasi CRM di koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat keras atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat keras.

2. Analisis kebutuhan perangkat lunak

   Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat lunak terhadap sistem informasi CRM di koperasi pegawai dan pensiunan PT.Pos Indonesia, apakah sudah memenuhi kebutuhan

minimal perangkat lunak atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat lunak.

3. Analisis user

   Pada tahapan ini, peneliti menganalisis user yang berperan dalam penggunaan sistem informasi CRM.

4. Basis Data

   Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis kebutuhan *Database* dari Sistem Informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibangun. *Tool* yang akan digunakan yaitu *Entity Relationship Diagram (ERD).*

f. Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahap keenam, peneliti akan merancang sistem informasi yang akan dibangun, antara lain :

1. Diagram Konteks

   Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara umum berupa aliran informasi dari *user* ke Sistem Informasi Customer Relationship Management yang akan dibangun.

2. *Data Flow Diagram (DFD)*

   Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara *User,* Sistem Informasi *Customer relationship Management* dan *Database*.

3. Spesifikasi proses

   Tahapan ini, peneliti akan menganalisis spesifikasis setiap proses dari *DFD* dalam bentuk tabel.

4. Kamus Data

   Tahapan ini, peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta spesifikasinya dari *Database* dalam bentuk tabel.

**7. Perancangan Sistem Customer Relationship Management yang akan dibangun.**

Terdapat beberapa tahapan dalam perancangan ini yaitu :

a. Skema Relasi

Tahapan ini, peneliti akan membuat rancangan *Database* dimana setiap tabelnya akan direlasikan.

b. Struktur Tabel

Tahapan ini, peneliti akan membuat rancangan tabel *Database* yang akan dijelaskan struktur tabel nya.

c. Perancangan Struktur Menu

Tahapan ini, peneliti akan membuat rancangan struktur menu yang akan ada pada Sistem Informasi CRM nanti.

d. Perancangan Antar Muka

Tahapan ini, peneliti akan membuat antar muka yang akan ada pada Sistem Informasi CRM lengkap dengan instruksi perintahnya.

e. Perancangan Pesan

Tahap ini berisi tentang tampilan pesan yang akan muncul pada halaman ketika melakukan sebuah aksi.

f. Perancangan Jaringan Semantik

Tahapan ini, peneliti akan membuat jaringan semantik dimana merupakan proses hubungan antar muka yang ada pada Sistem Informasi CRM.

g. Perancangan Prosedural

Tahapan ini, peneliti akan membuat rancangan prosedural mengenai prosedur Sistm Informasi CRM yang dibangun.Adapun *tool* yang digunakan menggunakan *flowmap.*

**8. Implementasi Sistem Customer Relationship Management.**

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

**9. Pengujian Sistem Customer Relationship Management.**

Pengujian sistem dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah di bangun dan mengetahui bila terdapat kesalahan atau eror dalam sistem tersebut. Terdapat beberapa pengujian, yaitu :

a. Pengujian *black box*
b. Pengujian beta

**10. Penarikan Kesimpulan dan Saran.**

Tahapan ini merupakan pengambilan kesimpulan dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya.

## 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 II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan umum mengenai Koperasi Pegawai dan Pensiunan PT.Pos Indonesia dan pembahasan berbagai konsep dasar mengenai Sistem Informasi *Customer Relation Management* dan teori-teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan topik pembangunan perangkat lunak.

**BAB III 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 IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

Bab ini membahas implementasi dalam bahasa pemograman 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.