BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini akan sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang mendorong terjadinya perubahan berbagai ilmu, baik dalam kajian ataupun implementasi di lapangan. Peran teknologi informasi sangat diperlukan oleh perusahaan – perusahaan di Indonesia, tidak hanya perusahaan besar tetapi perusahaan kecil juga memerlukan teknologi informasi demi kemajuan perusahaan dan untuk mengimbangi persaingan yang semakin ketat. Suatu aplikasi dalam penerapan teknologi informasi yang berkaitan dengan *database* yaitu sistem informasi mempunyai manfaat yang besar bagi manusia antara lain untuk mempermudah melakukan proses penyimpanan data perusahaan yang begitu banyak agar data dapat terorganisir dengan baik oleh manusia yang mengelolanya di dalam perusahaan.

Perusahaan yang besar dan hebat selalu membangun hubungan yang sangat kuat dengan pelanggannya, salah satunya dengan mengaplikasikan konsep *customer relationship management* di dalam strategi bisnisnya. Pelanggan merupakan aset yang sangat berharga bagi setiap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan berusaha untuk menjaga loyalitas pelanggan karena dengan adanya pelanggan yang loyal akan berdampak terhadap keberlanjutan dari pembelian mereka terhadap suatu produk dan jasa pada perusahaan tertentu serta kesediaan melakukan rekomendasi produk dan jasa kepada pihak-pihak lain. Keunggulan ini menjadikan perusahaan untuk merancang dan membangun sebuah strategi bisnis yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan melalui produk atau pun jasa yang

ditawarkan, tetapi pada saat ini perusahaan masih kurang mengenal pelanggan secara lebih detil.

PT. Kencana Berlian Makmur adalah merupakan kantor pusat atau induk perusahaan yang bergerak di bidang penjualan motor YAMAHA yang mengatur kebijakan dan peraturan dalam penggunaan semua fasilitas yang berhubungan dengan pekerjaan di perusahaan, termasuk aplikasi yang dipergunakan pada sebelas kantor-kantor cabang. Perusahaan yang dapat dikatakan perusahaan besar ini masih merasakan adanya ketidakpuasan dengan jumlah pelanggan yang telah dimiliki baik di bagian penjualan maupun kegiatan perawatan kendaraan.

PT. Kencana Berlian Makmur menginginkan kegiatan perawatan kendaraan para pelanggannya terus dilakukan secara kontinyu di *dealer-dealer* PT. Kencana Berlian Makmur tempat setiap pelanggan membeli kendaraannya. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat mengelola hubungan antara perusahaan dengan pelanggan dan mengaplikasikan konsep c*ustomer relationship management* agar dapat dimanfaatkan pada *customer care center department* di perusahaan. Pada saat ini, kegiatan yang dilakukan pada *customer care center department* untuk mengelola data dan memberi informasi kepada pelanggan dirasakan kurang efektif oleh pada perusahaan karena belum adanya dukungan dari sistem informasi yang baik didalam kegiatan pelaksanaannya.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan pada paragraf sebelumya, maka penulis akan membantu perusahaan yang sedang membutuhkan sebuah sistem infomasi yang mengatur hubungan dengan pelanggan, dengan cara mengaplikasikan konsep *customer relationship management* di dalamnya.

1.2 **Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis mengidentifikasikan masalah dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Perusahaan kurang mengenal pelanggan secara mendetail mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan pada perusahaan.
2. Ketidakpuasan perusahaan dalam jumlah pelanggan dalam bertransaksi diakibatkan oleh tidak adanya penyampaian informasi yang efisien kepada pelanggan.
3. Pengelolaan data yang berkaitan dengan pelanggan tidak saling terintegrasi dan pemberian informasi kepada pelanggan kurang efektif mengakibatkan lambatnya pengelolaan serta kurang akuratnya informasi yang dihasilkan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Maksud

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti, maka maksud dari penulisan skripsi ini adalah mengaplikasikan konsep *customer relationship management* dalam membangun sistem informasi pada kegiatan pelayanan pelanggan di PT. Kencana Berlian Makmur.

2. Tujuan

Tujuan yang akan dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah:

1) menerapkan konsep CRM dalam kegiatan bisnis pada perusahaan.
2) meningkatkan jumlah pelanggan dalam bertransaksi dengan cara mengaplikasikan konsep CRM pada sistem informasi yang dibangun.

3) mengintegrasikan sistem dengan sistem lain supaya mengelola data lebih efektif sehingga dapat memberikan kontribusi dalam hal pendataan yang komprehensif.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. sistem informasi mengelola data dari masukan secara langsung dan dapat menggunakan data yang telah dikelola oleh sistem lain dengan adanya sistem infomasi yang teritegrasi.
2. sistem informasi mengelola data dari masukan secara langsung dan dapat menggunakan data yang telah dikelola oleh sistem lain dengan adanya sistem infomasi yang teritegrasi.
3. menggunakan data yang berhubungan dengan kegiatan transaksi dan kepuasan pelanggan.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Tahap pengumpulan data

   Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

   a. Studi Literatur.

   Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal dan bacaan-bacaan atau artikel yang ada kaitannya dengan judul skripsi.

   b. Observasi.

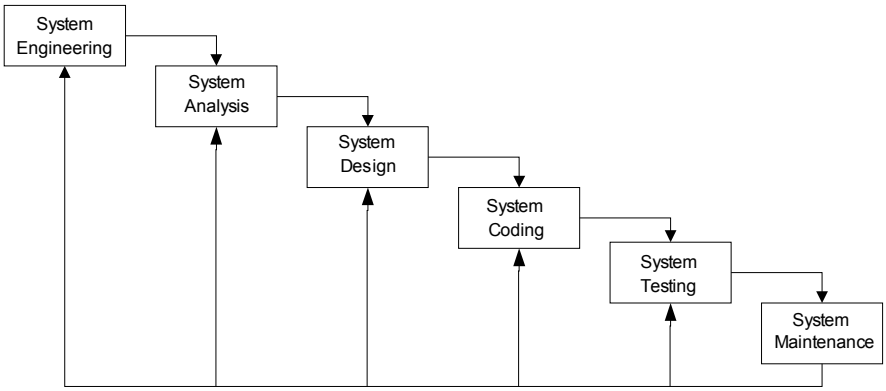
   Teknik pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dan peninjauan langsung terhadap permasalahan yang diambil.

c. Interview.

Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung yang ada kaitannya dengan topik permasalahan yang diambil.

2. Tahap pembangunan perangkat lunak.

Teknik analisis data dalam pembuatan perangkat lunak menggunakan paradigma perangkat lunak secara *waterfall*, yang meliputi beberapa proses seperti pada gambar I.1.



Gambar I.1 Metodologi Paradigma *Waterfall*

a. *System Engineering*

System engineering merupakan bagian dari sistem yang terbesar dalam pengerjaan suatu proyek, dimulai dengan menetapkan berbagai kebutuhan dari semua elemen yang diperlukan sistem dan mengalokasikannya kedalam pembentukan perangkat lunak.

b. *System Analysis*

System analysis merupakan tahap menganalisis hal-hal yang diperlukan dalam pelaksanaan proyek pembuatan perangkat lunak.

c. *System Design*

System design merupakan tahap penerjemahan dari data yang dianalisis kedalam bentuk yang mudah dimengerti oleh *user*.

d. *System Coding*

System coding merupakan tahap penerjemahan data atau pemecahan masalah yang telah dirancang keadalam bahasa pemrograman tertentu.

e. System Testing

System testing merupakan tahap pengujian terhadap perangkat lunak yang dibangun.

f. *System Maintenance*

System maintenance merupakan tahap akhir dimana suatu perangkat lunak yang sudah selesai dapat mengalami perubahan–perubahan atau penambahan sesuai dengan permintaan *user*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini ditulis untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan.

Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, mencoba merumuskan inti permasalahan yang dihadapi, menentukan tujuan dan kegunaan penelitian, yang kemudian diikuti dengan metodologi penelitian, pembatasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini membahas berbagai konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan.

BAB III. ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini memaparkan analisis kebutuhan perangkat lunak yang digunakan untuk mendefinisikan hal-hal yang diperlukan dalam pengembangan perangkat lunak. Hasil dari

analisis kebutuhan tersebut kemudian dilanjutkan dengan perancangan perangkat lunak. Analisis dan perancangan skripsi ini meliputi spesifikasi perangkat lunak, analisis kebutuhan perangkat lunak dan perancangan perangkat lunak.

BAB IV. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini menjelaskan implementasi dari perangkat lunak yang dibangun. Implementasi perangkat lunak dilakukan berdasarkan kebutuhan analisis dan perancangan perangkat lunak yang sudah dilakukan. Dari hasil implementasi kemudian dilakukan pengujian perangkat lunak yang didasarkan pada analisis kebutuhan perangkat lunak.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Membahas mengenai kesimpulan yang dirumuskan dari hasil pembahasan bab-bab sebelumnya serta saran yang merupakan tindak lanjut dari kesimpulan yang berupa rekomendasi yang diperlukan untuk pembangunan sistem selanjutnya.