BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi saat ini telah mengubah perilaku konsumen dan lingkungan bisnis dalam segala bidang usaha. Kondisi tersebut menyebabkan semakin ketatnya persaingan bisnis di dunia industri. Para pelaku bisnis berlomba-lomba menemukan cara baru untuk mengoptimalkan proses bisnis yang dimilikinya dalam memenangkan persaingan global, sehingga terjadilah pergeseran paradigma baru dari *transactional marketing* ke *relationship marketing*, yaitu adanya transisi perkembangan strategi bisnis perusahaan dari yang semula berorientasi pada produk menjadi berorientasi atau berfokus pada pelanggan (*customer-centric*) (Barnes,2003). Strategi yang mampu mengembangkan kultur usaha dalam penciptaan nilai hubungan antara pelanggan dengan perusahaan, dikenal dengan istilah *Customer Relationship Management* (CRM). CRM Merupakan suatu sistem yang dikembangkan sedemikian rupa untuk menunjang perusahaan untuk mempererat hubungan perusahaan dengan para pelanggannya.

PT. Citra Bumi Madani bergerak di bidang Teknologi Informasi yang sudah berdiri sejak 1993 dan sudah dipercaya sebagai salah satu perusahaan yang mempunyai dedikasi tinggi dalam pembuatan produk maupun jasa di bidang teknologi informasi, terbukti dari kemajuan perusahaannya sampai sekarang yang terus meningkat. Saat ini PT. Citra Bumi Madani dalam melayani pelangganya dirasa sangat kurang baik dan membutuhkan waktu yang lama yang seharusnya

tidak terjadi. Dikarenakan begitu pelanggan datang atau menghubungi perusahaan dan meminta untuk dilayani maka si perusahaan akan tanya balik produk apa, dari perusahaan mana, kapan beli produk dan lain sebagainya yang akan memudahkan perusahaan untuk mencari data pelanggan tersebut. Hal itu semua akan menimbulkan citra buruk bagi perusahaan. Dimana perusahaan harusnya secara profesional harus tahu minimal nama perusahaan atau produk pelangganya sehingga pelanggan merasa diperhatikan.

Oleh karena itu, perlu adanya suatu media yang dapat mengelola hubungan antara perusahaan dengan pelangannya dan mengaplikasikan konsep *customer relationship management*. Dengan adanya aplikasi CRM yang berbasis *online* diharapkan dapat menjadi solusi perusahaan dalam manajemen pelayanan. Dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya dalam hal pelayanan.

Dengan aplikasi CRM diharapkan perusahaan untuk dapat memanfaatkan *database* pelanggan beserta keluhannya untuk menjadi masukan dan memperbaiki perusahaan. Aplikasi yang online juga dapat dimanfaatkan oleh pihak marketting untuk mempromosikan produk-produk baru perusahaan yang dapat menghemat biaya perusahaan dalam mempromosikan produk-produk baru kepada pelanggan.

Kedepannya aplikasi CRM ini juga diharapkan dapat dimanfaatkan oleh semua pihak *departement* perusahaan, sehingga menjadi salah satu *point* penting perusahaan dalam pengambilan keputusan. Yang dapat memudahkan perusahaan akan informasi kebutuhan pelanggan, kebutuhan akan karyawan seiring meningkatnya teknologi informasi. Sehingga proses bisnis akan terus meningkat

dan pemasukan akan terus meningkat melalui pengertian yang lebih baik terhadap pelanggan.

Dengan melihat kondisi yang terjadi di PT. Citra Bumi Madani ini, maka ditarik kesimpulan untuk melakukan penelitian sekaligus mengangkat topik ini sebagai bahan tulisan skripsi yang berjudul "*SYSTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI PT. CITRA BUMI MADANI".

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi yaitu :

1. Sulitnya pelanggan menghubungi pihak perusahaan, dikarenakan system pelayanan pelanggan tidak termanajemen dengan baik.
2. Masih diperlukan waktu yang lama dalam membuat laporan pertumbuhan pelanggan
3. Tidak termanajemennya keluhan,saran dan masukan pelanggan yang selama ini berjalan di PT. Citra Bumi MADANI, sehingga perusahaan kurang memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan secara personal kepada pelanggan.
4. Pihak *customer* tidak mempunyai akses dalam melihat *report hystory* mereka, dimana customer lupa akan solusi pihak perusahaan dalam keluhan yang sudah diajukan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi masalah yang ada, penulis mengidentifikasikan rumusan masalah antara lain :

1. Bagaimana dibuatkannya berbagai macam media dalam pelayanan pelanggan, sehingga pelanggan mudah untuk berkonsultasi dengan pihak perusahaan.
2. Bagaimana dibuatkannya grafik pertumbuhan pelanggan *realtime*?
3. Bagaimana dibuatkannya database keluhan pelanggan,sehingga semua keluhan dapat terkelola dengan baik
4. Bagaimana dibuatkannya *report history* tiap pelanggan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui jalannya manajemen hubungan pelanggan yang dijalankan perusahaan saat ini sehingga memudahkan penulis untuk merancang sytem informasi CRM.

1.3.1 Maksud Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang sebuah Sistem Informasi CRM di PT Citra Bumi Madani untuk memudahkan Perusahaan dalam memanajemen informasi pelanggan beserta produk.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yang dilakukan di PT Citra Bumi Madani ini adalah sebagai berikut :

1. Dibuatkannya berbagai macam media dalam pelayanan pelanggan, sehingga pelanggan mudah untuk berkonsultasi dengan pihak perusahaan.
2. Mengurangi waktu kerja karyawan dalam membuat laporan grafik pertumbuhan pelanggan.
3. Memudahkan perusahaan dalam melihat data keluhan pelanggan terhadap perusahaan.
4. Memudahkan pelanggan dalam melihat *report history* mereka.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Perancangan sistem informasi CRM ini sangat berguna bagi kelancaran perusahaan dalam memanajemen hubungan pelanggan secara terkomputerisasi.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Sebagai suatu karya ilmiah maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan padakhususnya, maupun bagi masyarakat luas pada umumnya tentang sistem informasi CRM.

2. Berguna untuk menambah dan memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar menganalisa dan melatih daya fikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada dalam perusahaan, Khususnya di PT. Citra Bumi Madani.

1.5 Batasan Masalah

Agar masalah yang sedang penulis tinjau lebih terarah dan mencapai sasaran yang telah ditentukan, yaitu membuat Sistem Informasi CRM di PT. Citra Bumi Madani, maka penulis membatasi masalah hanya kepada hal- hal dibawah ini :

1. Sistem Mengelola database pelanggan, produk beserta keluhannya.
2. Database Sistem Informasi CRM tidak terintegrasi dengan data semua karyawan maupun website yang sudah ada.
3. Tidak membahas tentang transaksi jual beli produk perusahaan.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT. Citra Bumi Madani yang terletak di Jl. Tubagus Ismail Dalam No. 51ª Sekeloa Bandung 40134 Phone: 08122004505 dan berlangsung pada bulan februari 2012 hingga Mei 2012 .

1.6.2 Waktu Penelitian

1. Tabel 1.1 Waktu dan Jadwal Penelitian

No	Waktu / Kegiatan	2012															
		Februari				Maret				April				Mei			
1.	System information Enginering and modeling																
2.	Software Requirements Analysis																
3.	Design																
4.	Coding																
5.	testing/Verification																
6.	Maintenance																