BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Konsep CRM banyak digunakan sebagai sebuah terminologi pada industri informasi sebagai sebuah metodologi, piranti lunak, dan bahkan sebagai kapabilitas internet yang membantu perusahaan mengelola hubungan member. CRM ini memungkinkan perusahaan untuk menjelaskan hubungan secara cukup rinci sehingga front office, dept. member dan bahkan member dapat secara langsung mengakses informasi, menyesuaikan kebutuhan antara kebutuhan dan produk, pengingatan member pada layanan tertentu, dan sebagainya. Dalam pengembangan piranti lunak CRM harus dilakukan pendekatan yang holistik. Terkadang inisiatif implementasi piranti lunak CRM gagal dilakukan karena hanya terbatas pada instalasi piranti saja, tanpa memperhatikan konteks, dukungan dan pemahaman staf, dan pemenfaatan sepenuhnya sistem informasi.

PT. Sentul Golf Utama (SGU) bergerak di bidang jasa penyedia lapangan golf, yang dibangun sejak tahun 1992 dan mulai beroperasional pada tahun 1994 dengan 18 hole, memiliki member 900 orang yang terdiri dari member individual dan coorporate. Seiring perkembangan dan persaingan lapangan Golf, maka PT. SGU sejak November 2010 meremajakan diri dengan menambah fasilitas car path dan Golf Car, hingga saat ini member SGU tercatat 1300 member. Namun perusahaan ini belum sepenuhnya mengetahui karakteristik dari member tersebut. Hal ini dapat menyebabkan member berpindah ke perusahaan competitor. PT.SGU menginginkan

adanya kedekatan antara perusahaan dengan member agar meminimalisir pengurangan member yang disebabkan oleh kurangnya kepuasan yang didapat oleh member tersebut. Saat ini penyajian report history member tidak diberikan secara berkala, dikarenakan proses reporting yang membutuhkan waktu yang lama. Hal tersebut membuat member harus meminta terlebih dahulu kepada department member apabila ingin mendapatkan report history mereka.

Oleh karena itu, perlu adanya suatu media yang dapat mengelola hubungan antara perusahaan dengan member dan mengaplikasikan konsep customer relationship management agar dapat dimanfaatkan pada member department serta HRD department di perusahaan ini yang sesuai serta dapat diakses melalui jaringan internet. Dengan melihat kondisi dan permasalahan dari PT. Sentul Golf Utama ini, maka ditarik kesimpulan untuk melakukan penelitian sekaligus mengangkat topik ini sebagai bahan tulisan skripsi yang berjudul "CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI PT. SENTUL GOLF UTAMA BERBASIS WEB" .

I.2 Perumusan Masalah

Dari masalah yang sudah disebutkan di latar belakang, rumusan masalah tersebut adalah :

1. Pengelolaan data yang berkaitan dengan member tidak saling terintegrasi dan pemberian informasi kepada member kurang efektif mengakibatkan lambatnya pengelolaan serta kurang akuratnya informasi yang dihasilkan.
2. Member harus meminta terlebih dahulu kepada member department apabila ingin mendapatkan report history mereka.

3. Member kesulitan untuk menghubungi perusahaan terutama pada saat member akan melakukan reservation, karena terbatasnya jumlah line telepon dan kurangnya media komunikasi lain.
4. Data member kurang dikelola dan dimanfaatkan oleh perusahaan, sehingga perusahaan kurang memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan secara personal kepada member.
5. Perusahaan mengalami kesulitan dalam mendapatkan member baru yang dikarenakan frekuensi dan media untuk promosi yang sudah berjalan selama ini masih belum maksimal.

I.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka maksud dari penelitian skripsi ini adalah membangun sebuah aplikasi customer relationship management di PT. Sentul Golf Utama yang berbasis web.

Tujuan yang akan dicapai dalam pembangunan aplikasi ini adalah :

1. menganalisis, merancang, mengimplementasi serta menguji aplikasi customer relationship management berbasis web yang memiliki fitur reservation serta reporting history yang dilakukan secara komputerisasi dengan terhubung melalui jaringan Internet.
2. data history member lebih terintegrasi dengan menggunakan media penyimpanan elektronik.
3. membantu member saat akan melakukan reservation dengan cara menyediakan menu reservation didalam CMR (customer relationship

management) tersebut, serta menyediakan media komunikasi agar komunikasi antara perusahaan dengan member berjalan dengan baik.

4. untuk meningkatkan pertumbuhan jangka panjang dan profitabilitas perusahaan melalui pengertian yang lebih baik terhadap kebiasaan (behavior) member.

I.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. sistem informasi mengelola data dari masukan secara langsung.
2. informasi dapat diakses melalui Internet.
3. menggunakan data yang berhubungan dengan kegiatan reservasi dan kepuasan member.
4. sistem ini hanya dapat melaporkan reservation history, check out (saat selesai check in / bermain), data member.
5. proses yang disediakan di aplikasi ini adalah proses reservation member (individual, corpoorate, corpoorate non registered), dan report history member.
6. reservasi hanya bisa dilakukan minimal satu minggu sebelum jadwal main.
7. tiga hari sebelum jadwal yang sudah booking, member akan mendapat email konfirmasi dari sistem.
8. setiap user (member, FO, dept. member, admin) memiliki hak akses yang berbeda dalam mengakses sistem ini.

9. perangkat lunak yang digunakan untuk membangun sistem informasi ini adalah macromedia framework dan untuk database menggunakan mySQL.
10. pemodelan sistem yang digunakan adalah aliran data yang terdiri dari diagram konteks, ERD (Entity Relationship Diagram), DFD (Data Flow Diagram).
11. komponen CRM yang digunakan adalah operational CRM dan Analytical CRM.

I.5 Metodologi Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

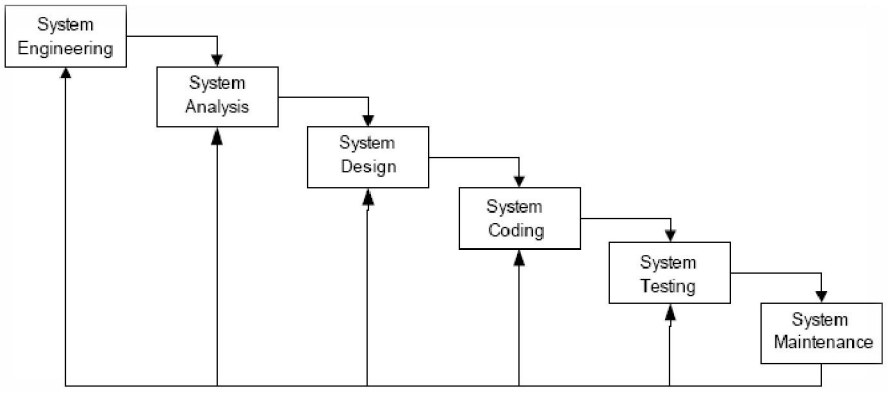
1. Tahap pengumpulan data

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

   a. Studi literatur yaitu pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal dan bacaan-bacaan atau artikel yang ada kaitannya dengan judul skripsi.
   b. Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dan peninjauan langsung terhadap permasalahan yang diambil.
   c. Interview yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung yang ada kaitannya dengan topik permasalahan yang diambil.

2. Tahap Pembangun Perangkat Lunak

   Teknik analisis data dalam pembuatan perangkat lunak menggunakan paradigma perangkat lunak secara waterfall, yang meliputi beberapa proses seperti pada gambar 1.1 :



Gambar 1.1 Metode waterfall

Sumber :Abdul, Kadir. (1998),Konsep dan tuntunan praktis Basis data, Andi, Yogyakarta.

a. 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 merupakan tahap menganalisis hal-hal yang diperlukan dalam pelaksanaan proyek pembuatan perangkat lunak.
c. System Design tahap penerjemahan dari data yang dianalisis kedalam bentuk yang dimengerti oleh user.

d. System Coding tahap penerjemahan data atau pemecahan masalah yang telah dirancang ke dalam bahasa pemrograman tertentu.
e. System Testing merupakan tahap pengujian terhadap perangkat lunak yang dibangun.
f. System Maintenance tahap akhir dimana suatu perangkat lunak yang sudah selesai dapat mengalami perubahan–perubahan atau penambahan sesuai dengan permintaan user.

I.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II membahas berbagai konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitan yang dilakukan dan hal-hal yang berguna dalam proses analisis permasalahan serta peninjauan terhadap penelitian-penelitian serupa yang pernah dilakukan sebelumnya.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab III menganalisis masalah dari model penelitian serta model matematis untuk analisisnya.

BAB IV PENGUJIAN DAN IMPLEMENTASI

Bab IV merupakan tahapan yang dilakukan dalam penelitian secara garis besar sejak dari tahap persiapan sampai penarikan kesimpulan, metode dan kaidah yang diterapkan dalam penelitian. Termasuk menentukan variabel penelitian, identifikasi data yang diperlukan dan cara pengumpulannya, penentuan sampel penelitian dan teknik pengambilannya, serta metode/teknik analisis yang akan dipergunakan dan perangkat lunak yang akan dibangun jika ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisi kesimpulan dan saran yang sudah diperoleh dari hasil penulisan skripsi.