BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

PT eBdesk Indonesia merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pembangunan perangkat lunak. Perusahaan ini didirikan sejak tahun 1998 yang berpusat di Jakarta dan memiliki beberapa cabang, salah satunya yang berada di Bandung.

Setiap tahunnya pertambahan pelaku bisnis di bidang pembangunan perangkat lunak semakin meningkat, sehingga persaingan bisnis dalam bidang pembangunan perangkat lunak semakin meningkat juga. PT. Ebdesk Indonesia sebagai pelaku bisnis yang sudah lama berkecimpung dalam bidang pembangunan perangkat lunak perlu memikirkan bagaimana caranya agar usaha dalam bisnis tersebut dapat memperoleh keuntungan yang meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak perusahaan pengolahan data pemesanan dan data pengaduan dilakukan dengan cara pelanggan mengirim email atau langsung melalui telepon hal ini dinilai masih belum maksimal, karena kegiatan tersebut belum dapat terintegrasi secara menyeluruh dengan bagian yang menangani kebutuhan pelanggan, jadi dengan system yang berjalan ini perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelangan yang akan melakukan pemesanan dan pengaduan.

Berdasarkan hasil review beberapa artikel yang terkait dengan topik pembahasan, dapat ditarik garis besarnya yaitu, menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Seringkali

banyak orang mengabaikan hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan, padahal membina hubungan yang baik merupakan salah satu bukti dari keberhasilan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan salah satu sarana untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dengan para *stakeholder* maupun *shareholder*nya [1]. Saat ini banyak perusahaan yang memanfaatkan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk menjalin hubungan dengan pelanggan, dengan memanfaatkan CRM, perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggannya sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan komunikasi dua arah antara perusahaan dan pelanggan.

Perusahaan seringkali memandang keluhan sebagai sesuatu yang negatif. Padahal, jika dilihat dari kacamata positif, dengan adanya komplain dari pelanggan, ini menandakan dua hal: Pertama, dapat berusaha meningkatkan layanan berdasarkan informasi komplain tersebut; kedua, artinya pelanggan cukup peduli dengan level layanan yang di berikan, dan punya keinginan untuk memperbaikinya.

Perusahaan dalam melayani kebutuhan pelanggan salah satunya adalah menangani keluhan pelanggan, perusahaan menempatkan satu orang sebagai technical support apabila terjadi masalah pada perangkat lunak. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak perusahaan, data keluhan tersebut belum dimanfaatkan secara maksimal sebagai bahan untuk perbaikan perangkat lunak yang akan dibangun. Peningkatan kualitas perangkat lunak menjadi salah satu faktor yang utama pada perusahaan dibidang pembangunan perangkat lunak,

sebagai salah satu kekuatan untuk tetap bertahan dan terus bersaing dengan perusahaan yang sejenis.

Sehingga dengan mengukur kepuasan pelanggan dan mengolah data keluhan pelanggan diharapkan sistem CRM ini dapat mengoptimalkan kinerja dari perusahaan dalam menangani kebutuhan pelanggan dan memberikan masukan untuk perbaikan perangkat lunak yang dihasilkan agar tidak terjadi keluhan yang sama, serta dapat meningkatkan kualitas perangkat lunak pada masa yang akan datang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak management PT eBdesk Indonesia menyatakan, bahwa perusahaan perlu suatu sistem aplikasi yang dapat mengelola kebutuhan setiap pelanggan dalam rangka menjaga loyalitas pelanggan serta peningkatan kualitas perangkat lunak. Oleh karena itu, dibangunlah suatu sistem yang dapat membantu mengelola kebutuhan pelanggan dan diajukan sebagai tugas akhir dengan judul Pembangunan Sistem *Customer Relationship Management* di PT eBdesk Indonesia berbasis web.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan, maka dapat dirumuskan masalahnya adalah bagaimana membangun Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) di PT eBdesk Indonesia berbasis web.

I.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sistem *customer relationship management (CRM)* di PT eBdesk Indonesia berbasis web.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk membantu perusahaan dalam melakukan proses bisnis dengan menerapkan konsep CRM.
2. Untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan dan melakukan pengaduan terhadap produk yang sudah dipakai dengan menyediakan media komunikasi alternatif.
3. Untuk membuat pelanggan menjadi lebih tertarik dalam melakukan kegiatan pemesanan dengan perusahaan.
4. Untuk membantu kinerja dari *customer service* dan *maintenance* yang ada dalam memenuhui kebutuhan pelanggan, khususnya untuk menangani keluhan pelanggan.

I.4 Batasan Masalah

Pada dasarnya permasalahan dalam memonitoring kebutuhan pelanggan ini cukup luas, tetapi untuk memfokuskan penelitian dan memperjelas penyelesaian penelitian ini sehingga mudah dipahami serta penyusunan lebih terarah, maka perlu adanya pembatasan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Sumber data yang akan diolah adalah data keluhan pelanggan terhadap kualitas perangkat lunak.
2. Produk yang akan menjadi bahan penelitian adalah perangkat lunak yang sudah dibangun dan telah digunakan oleh pelanggan.
3. Tipe CRM yang digunakan adalah *Collaborative* CRM.
4. Transaksi penjualan sebuah produk tidak akan dilakukan dalam aplikasi CRM yang akan dibangun.

5. Tahapan dari CRM yang dilakukan pada sistem ini menyesuaikan dengan kebutuhan dari perusahaan yang bergerak dalam pembangunan perangkat lunak.
6. Pengguna dalam sistem CRM dibagi menjadi 4 jenis yaitu *admin, customer service, maintenance, member*.
7. Output yang dihasilkan berupa informasi data profil member, data pegawai, produk yang ditawarkan, jadwal pemesanan, solusi pengaduan keluhan pelanggan, informasi faktor kualitas perangkat lunak, informasi loyalitas member, informasi trend pasar .
8. Jenis faktor kualitas perangkat lunak yang digunakan adalah *correctness, reliability, efficiency, integrity, usability*.
9. Pada tahap pemesanan yang dilakukan adalah mencatat daftar pesanan dan menentukan jadwal pertemuan anatara pihak perusahaan dan pelanggan.
10. Pendekatan analisis pembangunan perangkat lunak yang digunakan adalah pendekatan analisis terstruktur.
11. Program akan dibangun berbasis web.

I.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang akan digunakan dalam menyusun tugas akhir ini menggunakan metode Analisis Deskriptif, yaitu metode penelitian menggunakan studi kasus. Metode Analisis Deskriptif terdiri menjadi dua tahap yaitu:

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam tahap ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Literatur

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

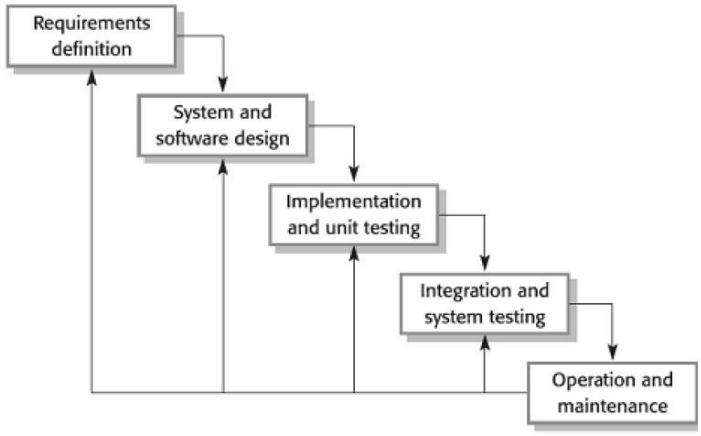
2. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dan peninjauan langsung terhadap permasalahan yang diantaranya dengan melakukan komunikasi langsung dengan Kepala PT eBdesk Indonesia dan *staf* terkait yang mengetahui seluk beluk tentang *Software Quality Assurance* (SQA).

3. Interview

Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung yang ada kaitannya dengan topik yang diambil dari tahap pembuatan perangkat lunak.

Metode pengembangan perangkat lunak dalam pembuatan aplikasi ini menggunakan *classic life cyle* atau *waterfall*, berikut dapat dilihat pada gambar I.1 :



Gambar I-1 Model *Waterfall* [8]

1. *Requirements analysis and definition*

   Mengumpulkan kebutuhan secara lengkap kemudian dianalisis dan didefinisikan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh program yang akan dibangun. Fase ini harus dikerjakan secara lengkap untuk bisa menghasilkan desain yang lengkap.

2. *System and software design*

   Desain dikerjakan setelah kebutuhan selesai dikumpulkan secara lengkap.

3. *Implementation and unit testing*

   Program yang dibangun langsung diuji baik secara unit dan desain program diterjemahkan ke dalam kode-kode dengan menggunakan bahasa pemrograman yang sudah ditentukan.

4. *Integration and system testing*

   Penyatuan unit-unit program kemudian diuji secara keseluruhan (system testing).

5. *Operation and maintenance*

   mengoperasikan program dilingkungannya dan melakukan pemeliharaan, seperti penyesuaian atau perubahan karena adaptasi dengan situasi sebenarnya.

I.6 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab I akan 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 TINJAUAN PUSTAKA

Bab II akan membahas profil perusahaan dan berbagai konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab III akan menguraikan tentang analisis masalah, analisis yang sedang berjalan, analisis faktor kualitas perangkat lunak, aturan bisnis, spesifikasi kebutuhan perangkat lunak, analisis kebutuhan non fungsional, analisis data, analisis kebutuhan fungsional, spesifikasi proses, kamus data DFD.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab IV akan menguraikan proses hasil analisis dan perancangan sistem 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

Bab V membahas mengenai ringkasan dari hasil pembahasan bab-bab sebelumnya serta saran yang merupakan tindak lanjut dari kesimpulan yang berupa rekomendasi yang diperlukan untuk pengembangan sistem selanjutnya