

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Lintas Mediatama adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan media periklanan (*advertising*). Jenis layanan yang telah tersedia adalah *Rental LED Display, Conventional Media & Branding, Activation & Event Management, Digital Signage, Mobile Truck. Indoor Fixed Installation LED Display, Outdoor Fixed Installation LED Display*, rincian layanan selengkapnya pada lampiran A. PT. Lintas Mediatama berdiri sejak tahun 2005 di kota Bandung, kantor beralamat di Jl. Cipunagara No. 16 Bandung dan *workshop* beralamat di Jl. Jakarta No.36-B Bandung. PT. Lintas Mediatama saat ini memiliki tiga cabang di tiga kota besar yakni Jakarta, Semarang dan Surabaya. Perusahaan senantiasa berinovasi pada media periklanan *indoor* dan *outdoor* [1].

Pelanggan PT. Lintas Mediatama adalah setiap individu atau organisasi yang telah menggunakan layanan jasa dari perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Ronny Yosef Londah selaku *manager* divisi *Human Resource* (HR) menyatakan bahwa dari semua layanan jasa perusahaan yang paling banyak digunakan oleh pelanggan adalah penyewaan *Light-Emitting Diode* (LED). Dari 371 data transaksi selama tahun 2017, 63% atau 232 transaksi adalah penyewaan *Light-Emitting Diode* (LED) selengkapnya pada Lampiran B. Proses bisnis yang sedang berjalan saat ini, untuk melakukan penyewaan LED, pelanggan menghubungi divisi Sales Marketing perusahaan. Pelayanan setiap transaksi penyewaan LED dikerjakan bertahap oleh masing-masing divisi sesuai aturan bisnis berjalan. Penilaian kualitas layanan saat ini dari sudut pandang *manager* dan berdasarkan keluhan-keluhan yang diterima melalui *email* dari pelanggan dan dilakukan penindakan langsung. Keluhan dari pelanggan yang sering diterima perusahaan adalah kesesuaian penayangan konten iklan dan kondisi perangkat LED. Atribut layanan yang dinilai dan dilakukan penindakan langsung oleh

menejer diantaranya kondisi perangkat LED, ketepatan waktu pengiriman, dan keahlian karyawan dalam mengoperasikan perangkat.

Salah satu cara agar penjualan jasa satu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan [4]. *Customer Relationship Management* (CRM) adalah strategi bisnis yang memadukan proses dan fungsi internal, jaringan internet untuk menghasilkan dan menyampaikan nilai kepada pelanggan sehingga mendapatkan keuntungan. CRM didasarkan pada data pelanggan berkualitas dan dimungkinkan dengan adanya teknologi informasi [1]. *Quality Function Deployment* (QFD) adalah metode CRM dengan tujuan memberi kepuasan pada pelanggan (*quality*) melalui penerjemahan kebutuhan pelanggan menjadi sebuah perencanaan dan memastikan bahwa seluruh unit dalam organisasi (*function*) bekerja secara sistematis dan dapat terkendali (*deployment*) [2].

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang didapat dari PT. Lintas Mediatama, dibutuhkan suatu sistem yang dapat menganalisa penilaian kualitas layanan perusahaan dengan melibatkan pelanggan. Sistem dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan maupun calon pelanggan baru. Hubungan perusahaan dengan pelanggan dianalisis dengan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM). Metode yang digunakan untuk analisis penilaian kualitas layanan yaitu *Quality Function Deployment* (QFD). Sistem akan dibangun berbasis website untuk mempermudah pelanggan dalam menyampaikan keluhan dan memberikan penilaian terhadap layanan perusahaan, serta mempermudah *manager* untuk mengakses sistem dari setiap kantor cabang PT. Lintas Mediatama.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang ada di PT. Lintas Mediatama adalah membangun sistem *Customer Relationship Management* (CRM) untuk penilaian kualitas layanan dari perusahaan sehingga dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan layanan perusahaan kepada pelanggan (*customer*).

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian tugas akhir ini adalah membangun sistem *Customer Relationship Management* (CRM) dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD) di PT. Lintas Mediatama.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu *manager* divisi Rental LED dalam penilaian kualitas layanan rental LED di PT. Lintas Mediatama.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan layanan rental LED di PT. Lintas Mediatama.

## 1.4 Batasan Masalah

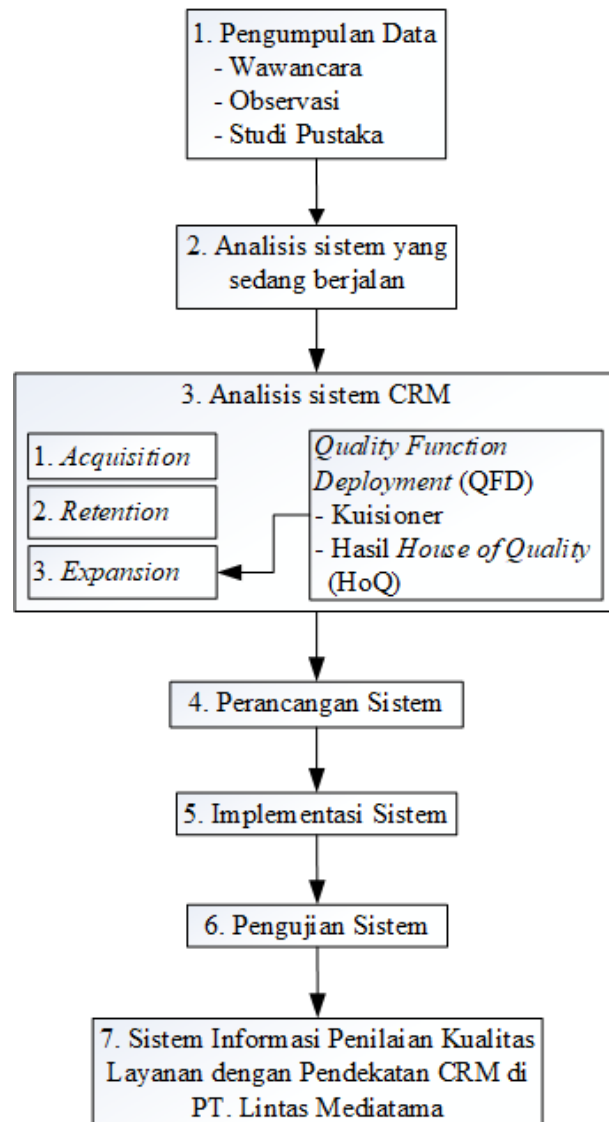
Adapun batasan masalah dalam pembangunan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) ini sehingga ruang lingkup permasalahan menjadi jelas dan terarah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang menjadi bahan penelitian adalah data kuisisioner, data pelanggan, data karyawan.
2. Layanan dari PT. Lintas Mediatama yang menjadi objek penelitian adalah penyewaan LED.
3. Fokus penelitian tugas akhir ini hanya pada divisi rental LED PT. Lintas Mediatama.

4. Sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) yang akan dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan DBMS MySQL.
5. Jenis dari sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) yang akan dibangun menggunakan pendekatan *Analytical CRM*.
6. Metode yang digunakan dalam penilaian kualitas layanan adalah *Quality Function Deployment* (QFD).
7. Model analisis pada pembangunan perangkat lunak adalah pemrograman berorientasi objek (*Object Oriented Programming*) dengan menggunakan *Unified Model Language* (UML).

### **1.5 Metodologi Penelitian**

Satu tahapan yang penting dalam setiap penelitian adalah perumusan metodologi penelitian. Melalui metodologi harus dengan jelas tergambar bagaimana penelitian tersebut dilaksanakan, yang disusun dan tertata secara sistematis. Melalui metodologi juga dapat dilihat bagaimana landasan teori tentang rancangan penelitian (*research design*), model yang digunakan (didahului dengan rancangan percobaan/penelitian eksperimen) maupun teknik-teknik yang lumrah digunakan dalam pengumpulan, pengolahan dan analisa data [3]. Secara garis besar penelitian pada tugas akhir ini terbagi menjadi dua bagian analisis yakni analisis penilaian kualitas layanan dan analisis pembangunan perangkat lunak. Secara ringkas dari alur penelitian tugas akhir ini dapat dilihat seperti pada gambar 1.1 metodologi penelitian.



**Gambar 1.1** Metodologi Penelitian

Penjabaran dari metodologi penelitian sebagaimana digambarkan pada gambar 1.1 yakni sebagai berikut:

#### 1. Pengumpulan Data

Pada tahap pertama adalah pengumpulan data, pengumpulan data yang dimaksud adalah mengumpulkan data-data kebutuhan untuk penelitian tugas akhir skripsi ini dari perusahaan dengan melakukan observasi di tempat penelitian sesuai dengan metode pengumpulan data yang digunakan.

Pada tahap ini pengumpulan kebutuhan perangkat lunak, kemudian di analisis dan pendefinisian kebutuhan perangkat lunak yang akan dibangun. Tahap ini harus dikerjakan secara lengkap untuk menghasilkan desain perangkat lunak yang sesuai dengan permasalahan, batasan, dan tujuan sistem. Tahap ini diperoleh dengan melakukan konsultasi pada pengguna.

## 2. Analisis Sistem yang sedang Berjalan

Perancangan sistem dikerjakan setelah analisis kebutuhan didapatkan. Proses perancangan sistem menggambarkan keseluruhan arsitektur sistem baik dari sisi perangkat keras dan juga dari sisi perangkat lunak sistem yang akan dibangun. Perancangan perangkat lunak melibatkan identifikasi dan abstraksi mendasar dari sistem perangkat lunak dan relasinya.

## 3. Analisis Sistem CRM yang akan dibangun

Pada tahap ketiga, yaitu melakukan analisis sistem CRM yang akan dibangun. Pada tahap ini bagaimana menentukan atribut-atribut penilaian layanan pada sistem yang akan dibangun.

## 4. Perancangan Sistem

Pada tahap keempat, yaitu melakukan analisis perancangan sistem baru yang akan dibangun berdasarkan analisa sistem yang sedang berjalan di PT. Lintas Mediatama.

## 5. Implementasi Sistem

Desain program diterjemahkan ke dalam kode-kode dengan menggunakan bahasa pemrograman yang sudah ditentukan. Program yang dibangun langsung diuji baik secara unit. Perancangan perangkat lunak direalisasikan sebagai serangkaian program atau unit program. Pengujian unit melibatkan verifikasi bahwa setiap unit telah memenuhi spesifikasinya.

## 6. Pengujian Sistem

Setelah sistem diimplementasikan, pengujian perangkat dilakukan untuk memastikan sistem berfungsi sebagaimana perancangan. Dalam tahap ini menghubungkan setiap unit dari sistem kemudian uji secara keseluruhan untuk memastikan perangkat lunak telah memenuhi persyaratan. Pengujian sistem yang dilakukan yaitu pengujian *alpha* dan pengujian *beta*. Proses pengujian berfokus pada logika internal software, memastikan bahwa semua pernyataan sudah diuji, dan pada eksternal fungsional, yaitu mengarahkan pengujian untuk menemukan kesalahan-kesalahan dan memastikan bahwa input yang dibatasi akan memberikan hasil aktual yang sesuai dengan hasil yang dibutuhkan.

## 7. Sistem Informasi Penilaian Kualitas Layanan berbasis CRM PT. Lintas Mediatama

Pada tahap akhir dari penelitian tugas akhir skripsi ini adalah menarik kesimpulan terhadap sistem yang telah dibangun berdasarkan tujuan awal penelitian. Sistem informasi penilaian kualitas layanan berbasis CRM yang dibangun menjawab kebutuhan perusahaan sebagaimana pada tujuan awal penelitian.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan menjelaskan secara ringkas isi dari setiap bagian-bagian yang ada pada laporan tugas akhir ini. Adapun sistematika penulisan laporan tugas akhir ini, sebagai berikut:

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian serta sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini.

## **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai profil PT. Lintas Mediatama yang meliputi sejarah, visi dan misi, logo, badan hukum, dan struktur organisasi PT. Lintas Mediatama dan landasan teori yang masih dalam konteks Analisis dan pembangunan perangkat lunak berbasis *web* untuk penilaian kualitas layanan dengan pendekatan *Customer Relationship Management (CRM)* di PT. Lintas Mediatama.

## **BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini membahas tentang analisis kebutuhan aplikasi yang akan dibangun yakni analisis sistem, analisis kebutuhan non fungsional, dan analisis kebutuhan fungsional. Hasil dari analisis tersebut digunakan untuk perancangan sistem dari perangkat lunak yang akan dibangun.

## **BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Bab ini menjabarkan implementasi dari analisis dan perancangan sistem yang telah dibuat pada BAB 3 disertai juga hasil pengujian sistem yang dilakukan di PT. Lintas Mediatama untuk mengetahui apakah sistem yang dibangun menjadi solusi untuk rumusan masalah pada BAB I menggunakan pengujian *black box*.

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan penarikan kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan dari BAB 1 sampai BAB 4 khususnya kesesuaian antara masalah yang diteliti dengan tujuan dari tugas akhir ini, serta saran-saran dari semua pihak yang terkait supaya melengkapi kekurangan pada tugas akhir ini.