BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

TELKOM PDC merupakan tempat pelatihan sertifikasi internasional dan institusi pendidikan setrata D1 dan D2 yang didirikan sebagai wujud dedikasi PT. Telekomunikasi Indonesia, tbk. Melalui Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). merupakan salah satu perusahaan yang menerapkan aplikasi CRM yaitu Aplikasi Operasional yang berbasis CRM ini memungkinkan pelanggan terlibat dalam proses peningkatan pelayanan, sehingga pelanggan dapat memperoleh solusi dan alternative layanan yang cepat dan tepat.

Aplikasi yang dikembangkan ini diharapakan dapat meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dan menjadi salah satu alat dalam membangun hubungan antara perusahaan dengan customer di TELKOM PDC yang saling menguntungkan. Aplikasi Operasional berperan dalam interaksi dengan pelanggan. CRM Operasional mencakup proses otomatisasi yang terintegrasi dari keseluruhan proses bisnis, seperti otomatisasi pemasaran, penjualan, dan pelayanan. Salah satu penerapan CRM yang termasuk dalam kategori operasional CRM adalah dalam bentuk aplikasi web. Melalui web, suatu perusahaan dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Tingginya tingkat persaingan antar institusi pelatihan dan pendidikan mengakibatkan setiap institusi harus dapat mengelola institusinya secara profesional, seperti layaknya sebuah perusahaan..Oleh sebab itu teknologi informasi dan komunikasi menjadi bagian penting bagi proses pengelolaan tersebut. Dari permasalahan yang dihadapi, maka solusi yang ditempuh adalah membangun aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) di Telkom PDC Bandung. Yang pada dasarnya bertujuan agar perusahaan dapat mengenali pelanggan secara lebih detail dan melayani mereka sesuai kebutuhanya.

Untuk menunjang kegiatan pengelolaan dan pengembangan customer tersebut dapat disimpulkan pokok dari bahasannya yaitu dengan melakukan **“PENERAPAN APLIKASI**

CRM BERBASIS WEB PADA TRAINING BERSERTIFIKASI DI TELKOM PDC BANDUNG".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut :

1. Belum ada aplikasi untuk menyimpan data mengenai list data candidate, scheduling, activitas, event.
2. Belum ada aplikasi khusus yang mengelola segala sesuatu yang berhubungan dengan training bersertifikasi untuk membantu dalam proses pengambilan keputusan pada level pimpinan.
3. Belum ada aplikasi yang dapat menunjang kegiatan perusahaan dalam pengelolaan customer.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud diterapkanya aplikasi ini adalah untuk memberikan kemudahan dan informasi yang diperlukan guna diolah, dianalisis, dan diinterpentasikan, tentang Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Konsumen Telkom PDC Bandung yang diraih melalui pelayanan pada suatu penerapan aplikasi. Adapun tujuan yang ingin penulis capai dalam penerapan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Agar perusahaan dapat mengenali pelanggannya dengan baik dan mempercayainya dengan meningkatkan pemahaman perusahaan akan kebutuhan mereka sebagai individu, dan memenuhi harapan mereka terhadap perusahaan.
2. Menciptakan keunggulan kompetitif secara terus menerus terhadap merek, produk, atau bahkan perusahaan yang mereka miliki dibandingkan dengan merek, produk atau perusahaan pesaing.
3. Memberi panduan kepada karyawan Telkom PDC dalam penggunaan teknologi dan sumber daya manusia untuk mendapatkan pengetahuan tentang tingkah laku dan nilai pelanggan dalam berkomunikasi dan berinteraksi sebagai dasar untuk membangun hubungan sejati dengan pelanggan.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penerapan aplikasi CRM di Telkom PDC Bandung adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi berfungsi untuk menyimpan data customer yang mengikuti training, Schedulling, Report hasil training, Detail training, profile customer.
2. Aplikasi yang dibangun merupakan aplikasi berbasis Web, menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan tools Macromedia Dreamweaver 8 untuk mendesain web dan MySQL sebagai DBMS-nya.
3. Resolusi layar minimal 1280 x 768 pixel.
4. Aplikasi kolaborasi yang meliputi e-mail, personalize, publishing, e-communities,

   Dan sejenisnya yang dirancang untuk interaksi antara pelanggan dan organisasi
5. Pengguna aplikasi terdiri dari 2 orang, yaitu :

   a. Admin
      Staf training yang dapat melakukan input, edit dan hapus data.

   b. Client
      Customer yang dapat edit,hapus profile dan melihat info – info mengenai training.

1.5. Metode Penelitian

Dalam penyelesaian laporan kerja praktek ini,metodelogi yang digunakan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

a. Tahapan Pengumpulan Data

   1. Wawancara yaitu melakukan dialog secara langsung dengan pihak yang terkait dalam memberikan keterangan terhadap data yang dibutuhkan.
   2. Observasi yaitu pengamatan secara langsung dari persiapan serta kegiatan yang berjalan sebagai bahan gambaran.

3. Studi Pustaka yaitu mengumpulkan data serta informasi yang dibutuhkan dengan cara mempelajari dan meneliti berbagai literatur yang bersumber dari buku,situs di internet serta tulisan-tulisan yang berhubungan dengan topik yang diberikan.

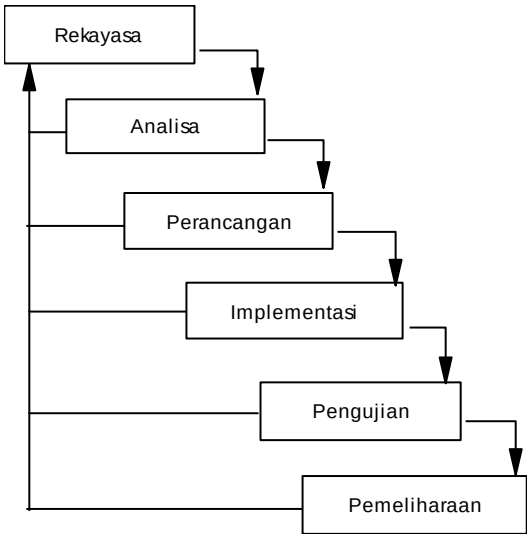
b. Tahap pengembangan program aplikasi

Dalam membangun sebuah sistem berbasis komputer, perlu dilakukan tahapan-tahapan pengembangan. Pada pengembangan suatu perangkat lunak dengan metode *Waterfall,* tahapan-tahapan pengembangan yang dilakukan adalah rekayasa sistem, analisis, perancangan, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan.

Tahapan-tahapan tersebut saling terkait dan saling mempengaruhi (life cycle). Selain itu tahapan-tahapan tersebut dapat membentuk suatu siklus hal ini berarti pada suatu tahapan ternyata ada data-data yang seharusnya diproses pada tahapan sebelumnya tetapi belum dilaksanakan, maka dapat kembali ketahapan sebelumnya.

Dalam penerapan Aplikasi CRM digunakan metode daur hidup (*System Development Life Cycle*). Metode ini memiliki beberapa tahapan proses, yaitu : tahapan perencanaan, analisis, perancangan, penerapan, evaluasi, penggunaan dan pemeliharaan. Sementara itu, dalam setiap tahapan dilakukan proses pendokumentasian atas segala yang telah dilakukan atau disepakati dalam setiap tahapan tertentu.

Keterkaitan tahapan-tahapan pengembangan perangkat lunak tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1.1 Metode Waterfall menurut Roger S. Pressman

Prosedur *waterfall* menurut Roger S. Pressman adalah sebagai berikut :

a. Rekayasa sistem (*sistem engineering*), adalah pembuatan suatu perangkat lunak yang merupakan bagian terbesar dari pengerjaan suatu proyek. Untuk pekerjaan dimulai dengan menetapkan segala hal yang diperlukan dalam pelaksanaan proyek.

b. Analisis (*analysis*), merupakan tahapan dimana sistem engineering (rekayasa sistem) menganalisis hal-hal yang diperlihatkan dalam pelaksanaan proyek pembuatan atau pengembangan perangkat lunak dan bertujuan untuk memahami sistem yang ada, mengidentifikasi masalah dan mencari solusinya.

c. Desain (*design*), tahap ini merupakan tahap penterjemahan dari keperluan atau data yang telah dianalisis kedalam bentuk yang mudah dimengerti oleh pemakai (*user*).

d. Kode (*coding*), yaitu menterjemahkan data atau pemecahan masalah yang dirancang kedalam bahasa pemrograman yang telah ditentukan.

e. Pengetesan (*testing*), setelah program selesai dibuat maka tahap berikutnya adalah ujicoba terhadap program tersebut.

f. Pemeliharaan (*maintenance*), yaitu penerapan secara keseluruhan disertai pemeliharaan jika terjadi perubahan struktur, baik dari segi *software* maupun *hardware*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan kerja praktek ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang tugas kerja praktek yang dijalankan.Sistematika penulisan laporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, maksud dan tujuan, identifikasi masalah, batasan masalah, metodologi penelitian yang digunakan, serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini akan diuraikan tentang sejarah instansi, dan tentang teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas, serta teori penunjang dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Bab III Pembahasan

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisis dari hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung.

Bab IV Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan terhadap hasil penelitian berikut saran-saran.