BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Duta family Trieutama adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penyaluran air baku bersih. Sistem pengajuan keluhan yang sedang berjalan di PT Duta Family Trieutama pada bagian penyaluran air baku bersih yaitu melalui telepon atau mendatangi langsung perusahaan. pengajuan keluhan dapat dilakukan oleh pelanggan tetap perusahaan. Keluhan yang diajukan oleh pelanggan dapat disampaikan kepada bagian petugas lapangan atau bagian Admin keuangan perusahaan. Admin akan menjadwalkan penanganan keluhan yang diajukan pelanggan dan memberitahukannya kepada Petugas Lapangan. Admin melaporkan keluhan-keluhan pelanggan kepada Direktur, kemudian Direktur dapat mengetahui keluhan apa yang sering diajukan pelanggan dan perbaikan pelayanan apa yang harus dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur bagian jasa penyaluran air baku bersih PT Duta Family Trieutama yaitu Bapak Asep Kamaludin menyatakan bahwa pelayanan terhadap pengajuan keluhan yang sedang berjalan memiliki beberapa kekurangan. Keluhan yang biasanya disampaikan melalui petugas lapangan kerap mengalami hambatan yaitu penyampaian keluhan tidak lengkap atau lupa untuk menyampaikan ke perusahaan dikarenakan tidak adanya pencatatan pengajuan keluhan sehingga memengaruhi terhadap ketepatan waktu dan kesesuaian pelayanan dari penanganan keluhan. Keluhan pelanggan yang tidak cepat ditanggapi didukung juga dari jumlah karyawan yang tidak sesuai dengan jumlah pelanggan. Permasalahan tersebut mengakibatkan Direktur sulit untuk menentukan perbaikan pelayanan apa yang harus dilakukan terlebih dahulu.

Pelanggan yang sering mengajukan keluhan memiliki potensi tidak menggunakan lagi jasa perusahaan. PT Duta Family Trieutama belum mempunyai cara agar mempertahankan pelanggan tersebut. Perusahaan belum mempunyai strategi pelayanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan supaya

pelanggan yang berpotensi tidak menggunakan lagi jasa perusahaan menjadi tetap menggunakan jasa perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asep Kamaludin maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan membutuhkan manajemen keluhan pada pelayanan untuk membantu Direktur dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan terhadap keluhan pelanggan dan bagaimana strategi untuk mempertahankan pelanggan supaya tetap menggunakan jasa perusahaan. Solusi dari kebutuhan tersebut yaitu dengan membangun manajemen keluhan pada pelayanan dengan pendekatan Customer Relationship Management (CRM).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan yaitu bagaimana membangun manajemen keluhan pada pelayanan untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan terhadap keluhan pelanggan dan bagaimana memertahankan pelanggan agar tetap menggunakan jasa perusahaan dengan menggunakan pendekatan CRM.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini untuk membangun Manajemen Keluhan Pada Pelayanan dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) di PT Duta Family Trieutama. Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Membantu Direktur Air dalam menentukan prioritas perbaikan jenis pelayanan.
2. Membantu Direktur Air dalam menentukan strategi untuk mempertahankan pelanggan agar tetap menggunakan jasa perusahaan.

1.4 Batasan Masalah

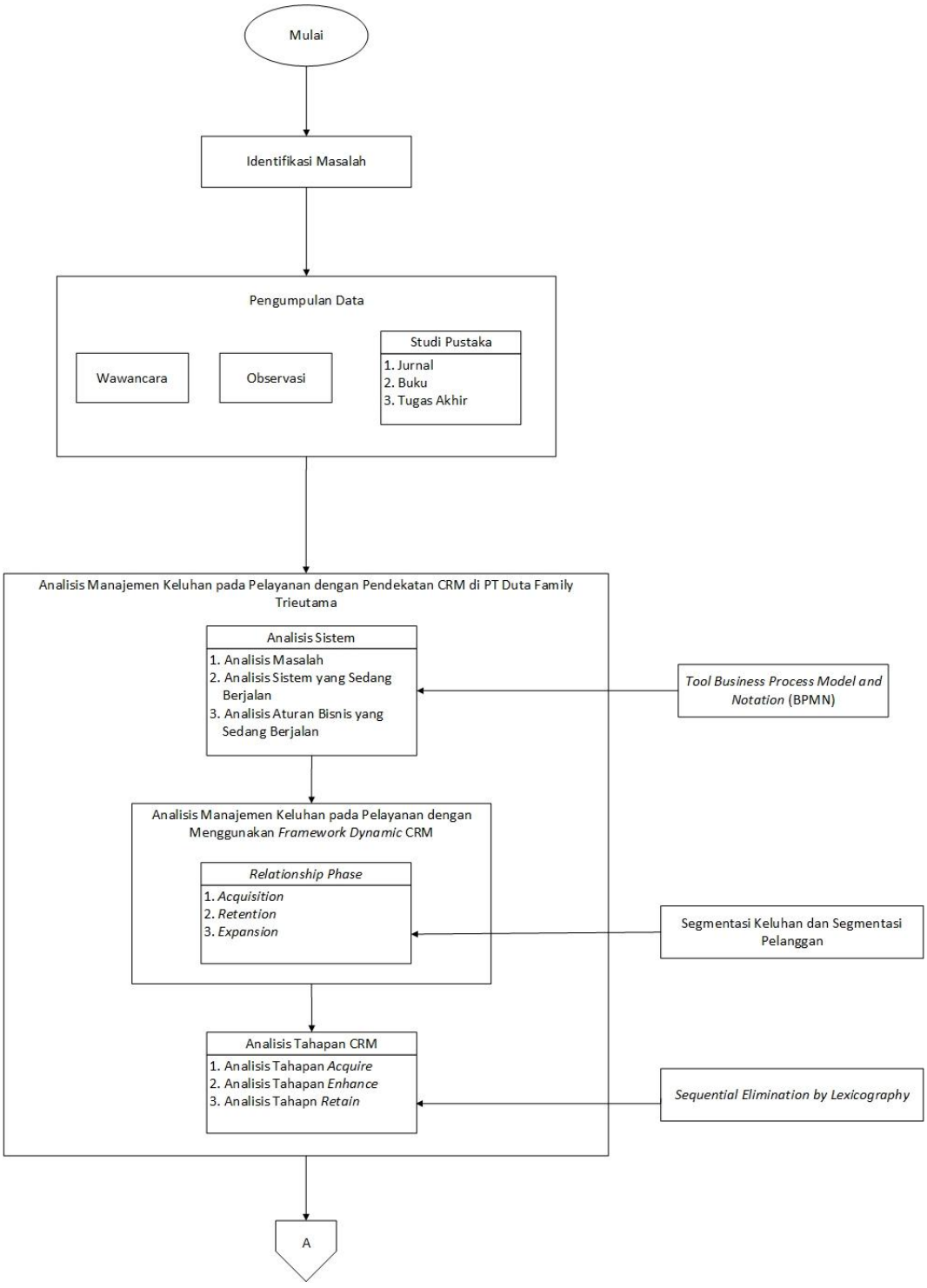
Agar ruang lingkup permasalahan menjadi jelas dan terarah, terdapat beberapa batasan masalah dalam pembangunan manajemen keluhan pada pelayanan. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manajemen keluhan pada pelayanan dengan pendekatan CRM yang akan dibuat berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database yang digunakan adalah MySql.
2. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis terstruktur yang meliputi ERD (*Entity Relationship Diagram*) dan DFD (*Data Flow Diagram*).
3. Data yang diolah adalah data karyawan, data pelanggan, dan data keluhan.
4. Jenis CRM yang akan dibangun menggunakan pendekatan CRM kolaboratif.
5. *Framework* CRM yang digunakan menggunakan *Dynamic* CRM dengan menggunakan tahap *Relationship Phase*.
6. Segmentasi yang diterapkan pada pembangunan manajemen keluhan pada pelayanan dengan pendekatan CRM yaitu segmentasi keluhan dan segmentasi pelanggan dengan menggunakan metode *Sequential Elimination by Lexicography*.
7. Hasil keluaran dari segmentasi berupa prioritas perbaikan jenis pelayanan berdasarkan kategori keluhan dan prioritas pelanggan yang mendapatkan layanan gratis.
8. Prioritas pelayanan didasarkan pada empat jenis tingkatan yaitu sangat penting, penting, kurang penting, dan tidak penting.
9. Pelanggan yang menerima layanan gratis didasarkan pada jumlah keluhan yang diajukan dan prioritas perbaikan jenis pelayanan.

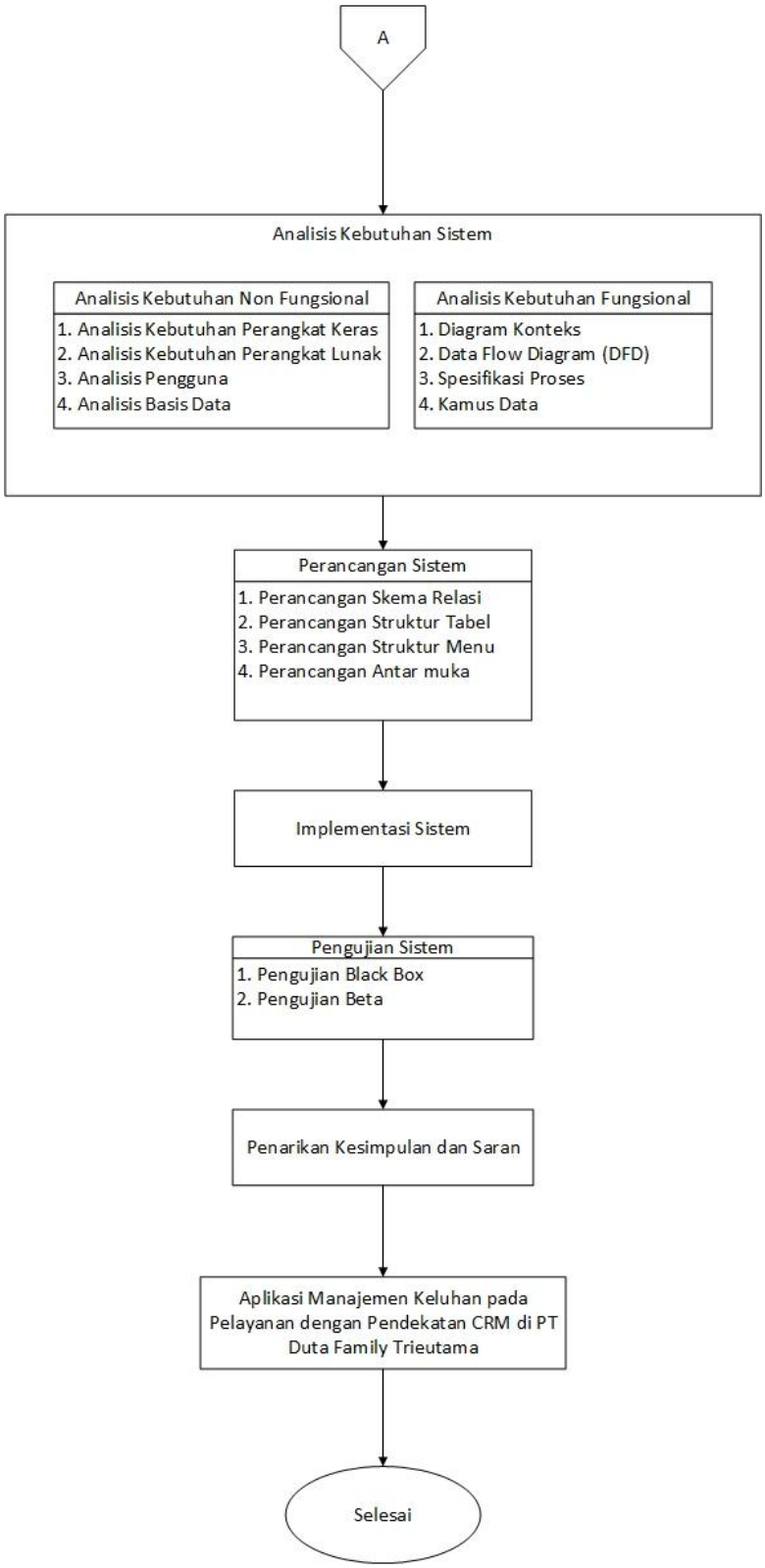
1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah suatu proses yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis, dimana memerlukan data-data untuk mendukung terlaksananya suatu penelitian. Metodologi penelitian yang akan digunakan adalah metodologi analisis deskriptif, yaitu metode yang menggambarkan fakta-fakta dan informasi dalam situasi atau kejadian secara sistematis, faktual dan akurat. Metodologi penelitian pada pembangunan

manajemen keluhan pada pelayananan dengan pendekatan CRM di PT Duta Family Trieutama terdapat dalam Gambar 1.1.



Gambar 1.1 *Flowchart* Alur Penelitian



Gambar 1.1 *Flowchart* Alur Penelitian (Lanjutan)

1.5.1 Pengumpulan Data

Pada tahap pertama, pengumpulan data di PT Duta Family Trieutama dilakukan dalam dua cara yaitu:

1. Wawancara

   Wawancara adalah tahap pengumpulan data dengan cata mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak perusahaan.

2. Observasi

   Observasi adalah tahap pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap sistem yang sedang berjalan.

3. Studi Pustaka

   Studi pustaka adalah referensi yang diperoleh dari sumber bacaan berupa dokumen tertulis maupun elektronik seperti: buku, jurnal dan tugas akhir.

1.5.2 Analisis Masalah

Analisis masalah adalah pengkajian masalah-masalah yang ada di perusahaan berdasarkan hasil dari pengumpulan data.

1.5.3 Perumusan Masalah

Perumusan masalah adalah suatu penjabaran dari analisis masalah yang dapat menjadi batasan-batasan masalah yang ada di perusahaan.

1.5.4 Perumusan Maksud dan Tujuan Penelitian

Pada tahap ini peneliti melakukan perumusan maksud dan tujuan penelitian sesuai dengan hasil rumusan maslah. Tujuan ini dijadikan sebagai dasar dalam penelitian yang dilakukan.

1.5.5 Pengumpulan dan Pengkajian Teori-Teori yang Berhubungan dengan Masalah

Pada tahap kelima, peneliti mengumpulkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah dan berhubungan dengan *customer relationship management*

yang dibahas dalam penelitian. Teori-teori ini yang kemudian akan dijadikan acuan dalam penelitian.

1.5.6 Analisis Manajemen Keluhan pada Pelayanan dengan Pendekatan *Customer Relationship Management*

Analisis sistem *Cutomer Relationship Management* adalah tahap untuk menentukan manajemen keluhan pada pelayanan dengan pendekatan CRM yang akan dibangun.

1.5.6.1 Analisis Sistem

Analisis sistem merupakan tahapan untuk mengevaluasi permasalahan yang ada dan dapat dijadikan landasan dalam pembangunan sistem. Tahapan dari analisis sistem adalah sebagai berikut :

1. Analisis Masalah

   Analisis masalah merupakan sebuah asumsi dari masalah yang akan diuraikan dari hasil sebuah penelitian.
2. Analisis Sistem yang sedang Berjalan

   Analisis sistem yang sedang berjalan merupakan analisis dari proses bisnis yang berkaitan dengan pembangunan sistem berdasarkan latar belakang masalah. Pada tahap ini menggunakan *Business Process Modeling Notation*
3. Analisis Aturan Bisnis

   Tahap ini merupakan analisis aturan bisnis yang ada di PT Duta Family Trieutama seperti kondisi dan syarat ketentuan untuk pelanggan dan karyawan.

1.5.6.2 Analisis Manajemen Keluhan pada Pelayanan dengan Menggunakan *Framework Dynamic* CRM

Pada tahap ini dilakukan analisis penerapan CRM dengan menggunakan *Framework Dynamic* CRM untuk mengetahui fitur apa saja yang akan dibangun.

1.5.6.2.1 *Relationship Phase*

Relationship Phase digunakan karena untuk lebih mengetahui penentuan fitur yang akan diterapkan. Terdapat tiga bagian pada tahapan ini yaitu:

1. *Acquisition*

   Fase ini diimplementasikan dalam proses *acquire*. Fase *Acuisition* merupakan tahapan dimana perusahaan berusaha untuk lebih mengenal pelanggannya.

2. *Retention*

   Fase *Retention* merupakan tahapan dimana perusahaan menyampaikan informasi kepada pelanggan. Fase ini diimplementasikan dalam proses *enhance.*

3. *Expansion*

   Fase *Expansion* diimplementasikan pada tahap *retain*, fase ini merupakan fase dimana perusahaan mendapatkan informasi dari pelanggan yang kemudian dapat membantu dalam mengatasi tujuan dari penelitian.

1.5.6.3 A**nalisis Tahapan-Tahapan *Customer Relationship Management***

Pada tahap selanjutanya dilakukan analisis sistem *Customer Relationship Management* dimana tahapan-tahapan tersebut meliputi beberapa hal sebagai berikut :

1. *Acquire*

   Pada tahap ini dilakukan tentang analisis kemudahan pihak perusahaan dalam mengenal pelanggan.

2. *Enhance*

   Enhance memiliki tujuan untuk menjalin hubungan dengan pelanggan yang baik dengan pelanggan yang sudah ada, maka dari itu analisis untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan dilakukan pada tahap ini.

3. *Retain*

   Tahap *retain* bertujuan untuk mempertahankan pelanggan, maka dari itu pada tahap ini dilakukan segmentasi keluhan dan pelanggan untuk membantu Direktur dalam mempertahankan pelanggan. Adapun metode segmentasi yang digunakan adalah sebagai berikut:

   a. Segmentasi Keluhan dengan Menggunakan Metode *Sequential Elimination by Lexicography*

      Segmentasi keluhan ini digunakan untuk menentukan nilai prioritas dari data keluhan yang telah masuk ke perusahaan. Data keluhan diolah dengan cara mengelompokkan jumlah data keluhan sesuai dengan kategorinya kemudian dicari nilai alternatifnya. Nilai alternatif tersebut yang dijadikan acuan untuk menentukan prioritas dari layanan keluhan yang harus diperbaiki.

   b. Segmentasi Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Sequential Elimination by Lexicography*

      Segmentasi pelanggan ini digunakan untuk mimilih pelanggan yang sering mengajukan keluhan terkait pelayanan yang diberikan perusahaan. Perusahaan akan memberikan pelayanan yang lebih untuk pelanggan tersebut.

1.5.7 Analisis Kebutuhan Sistem CRM

Pada tahap ini menganalisis kebutuhan apa saja yang mendukung untuk pembangunan sistem CRM.

1.5.7.1 Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Analisis kebutuhan non fungsional terbagi menjadi beberapa analisis yaitu :

1. Analisis kebutuhan perangkat keras

   Peneliti menganalisis kebutuhan perangkat keras terhadap sistem CRM yang akan dibangun di perusahaan, apakah perangkat keras di perusahaan sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat keras

atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat keras.

2. Analisis kebutuhan perangkat lunak

   Pada tahap ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat lunak untuk menerapkan sistem CRM di perusahaan, apakah perangkat lunak sudah memenuhi kebutuhan minimal atau belum dan memberikan rekomendasi kebutuhan pernagkat lunak.

3. Analisis *user*

   Analisis *user* yaitu peneliti menganalis siapa saja yang akan menjadi pengguna pada sistem dan apa saja yang dapat dilakukan pengguna pada sistem.

4. Basis data

   Pada tahapan ini peneliti akan menganalisis kebutuhan *Database* dari sistem CRM yang akan dibangun. *Tool* yang akan digunakan yaitu *Entity Relationship Diagram* (ERD).

1.5.7.2 Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahap analisis kebutuhan fungsional peneliti akan menganalisis rancangan sistem yang akan dibangun, diantaranya:

1. Diagram Konteks

   Pada tahap ini penleiti akan menganalisis proses yang terjadi secara umum berupa aliran informasi dari pengguna ke Sistem CRM yang akan dibangun.

2. *Data Flow Diagram* (DFD)

   Peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara pengguna, sistem CRM, dan *database.*

3. Spesifikasi Proses

   Peneliti akan menganalisis spesifikasi proses dari DFD dalam bentuk tabel.

4. Kamus Data

   Peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta tipe datanya yang akan digunakan dalam *database* pembangunan sistem dalam bentuk tabel.

1.5.8 Perancangan Sistem *Customer Relationship Management*

Perancangan sistem *Customer Relationship Management* memliki beberapa tahapan, diantaranya:

1. Perancangan Skema Relasi

   Skema relasi merupakan rancangan dari *database* dimana terdapat ketentuan relasi dari masing-masing tabel.
2. Struktur Tabel

   Peneliti akan membuat rancangan tabel *database* yang akan dijelaskan struktur tabelnya.
3. Perancangan Struktur Menu

   Perancangan struktu menu merupakan perancangan menu apa saja yang akan ditampilkan pada sistem.
4. Perancangan Antar Muka

   Perancangan antar muka merupakan tahapan untuk merancang antar muka yang akan digunakan pada sistem CRM lengkap dengan instruksi perintahnya.
5. Perancangan Pesan

   Perancangan pesan merupakan tampilan pesan yang akan muncul pada halaman ketika pengguna melakukan sebuah aksi pada sistem.
6. Perancangan Jaringan Semantik

   Jaringan semantik merupakan proses hubungan antar muka yang ada pada sistem CRM.
7. Perancangan Prosedural

   Perancangan procedural merupakan perancangan tahapan tentang penggunaan sistem CRM yang dibangun.

1.5.9 Implementasi Sistem *Customer Relationship Management*

Tahap Implementasi sistem *Customer Relationship Management* adalah tahapan implementasi dari perancangan yang telah dibuat. Tahap ini merupakan tahap merubah rancangan yang dibuat ke dalam bahasa pemrograman untuk menghasilkan sebuah sistem CRM.

1.5.10 Pengujian Sistem *Customer Relationship Management*

Pengujian sistem dilakukan setelah pembangunan sistem selesai, tahap ini dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah dibangun dan mengetahui kesalahan yang terdapat pada sistem. Terdapat beberapa pengujian yaitu:

a. Pengujian *black box*
b. Pengujian beta

1.5.11 Penarikan Kesimpulan dan Saran

Penarikan kesimpulan dan saran merupakan tahapan untuk menyimpulkan hasil dari penelitian dan pembangunan yang telah dibuat dan memberikan saran untuk pembuatan sistem selanjutnya supaya lebih baik dari sistem yang dibangun sekarang.

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas uraian mengenai latar belakang masalah yang diambil, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi pembahasan mengenai PT Duta Family Trieutama, yang meliputi sejarah, visi dan misi, dan hal-hal lain yang menjelaskan tentang perusahaan.

Serta menjelaskan tentang landasan teori yang mendukung dalam pembuatan sistem.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini berisi analisis kebutuhan dalam pembangunan aplikasi, analisis sistem yang sedang berjalan pada aplikasi ini sesuai dengan metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan, selain itu juga terdapat perancangan antarmuka untuk aplikasi yang dibangun sesuai dengan hasil analisis yang telah dibuat.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Menjelaskan hasil implementasi dan pengujian dari hasil analisis sistem dan perancangan yang telah dibuat pada bab 3, sehingga dapat diketahui apakah sistem yang dibangun sudah memenuhi kebutuhan perusahaan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir dan saran mengenai pengembangan aplikasi untuk masa yang akan datang.