BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Juventus Club Indonesia Chapter Bandung adalah sebuah basis pendukung klub sepak bola Italia Juventus yang telah berdiri sejak tahun 2007. Selain merupakan wadah komunitas pecinta klub Juventus, JCICB juga biasa mengadakan dan mengikuti berbagai *event* dari tingkat regional hingga tingkat nasional, kegiatan bakti sosial, olah raga bersama, dan juga penjualan produk. Adapun produk yang dijual adalah *merchandise* dan juga *ticketing* (tiket, stiker, gantungan kunci, dll.) kegiatan nonton bareng. Jika dilihat dari jenis pelanggannya, terdapat dua jenis pelanggan yang ada di JCICB, yakni pelanggan member (terdaftar dalam *membership*) dan pelanggan non-member (tidak terdaftar dalam *membership*).

Berdasarkan wawancara dengan *Kang* Ade selaku Ketua JCICB, keadaan yang ada saat ini adalah setelah pelanggan melakukan transaksi dengan JCICB, JCICB tidak melakukan kontak lagi dengan pelanggan tersebut. Hal ini menyebabkan JCICB kehilangan kesempatan untuk memperoleh keuntungan dari pelanggan yang sama, baik dari transaksi *merchandise* maupun dari *ticketing* kegiatan yang diselenggarakan. Hal ini juga menyebabkan sulit berkembangnya *membership.* Selain itu, JCICB belum memiliki sarana yang digunakan untuk menampung saran maupun keluhan dari pelanggan. Hal ini menyebabkan JCICB melewatkan kesempatan untuk mendengar kritik saran dari pelanggan yang berpotensi menjadi berguna bagi perkembangan JCICB ke depannya. Oleh karena itu, perlu adanya sarana yang dapat membuat pelanggan dapat menyampaikan keluhan dengan lebih mudah.

Berdasarkan data penghitungan yang hadir pada salah satu *event* (kegiatan *nobar*) yang diselenggerakan pada tahun 2015 (*nobar* final UCL di Stadion Siliwangi Bandung), *Juventini* (sebutan pendukung Juventus) yang hadir pada kegiatan tersebut mencapai 7000 orang. Dengan banyaknya pelanggan yang berpotensi tergabung dalam pelanggan member, maka masalah yang harus dihadapi adalah bagaimana menentukan kelompok pelanggan berdasarkan transaksi yang telah dilakukan untuk menentukan strategi pemasaran yang tepat bagi setiap

pelanggan berdasarkan kelompok pelanggan. Setelah pelanggan sudah dibagi dalam kelompok-kelompok, maka masalah selanjutnya adalah bagaimana membuat konsumen biasa menjadi pelanggan tetap. Dengan menerapkan CRM (*Customer Relationship Management)*, JCICB dapat mengidentifikasi konsumen potensial dengan melakukan segmentasi pelanggan. Dari segmentasi ini JCICB dapat menerapkan strategi pemasaran yang tepat bagi masing-masing konsumen, sehingga JCICB dapat meningkatkan keuntungan.

Model LRFM merupakan model untuk menentukan segmentasi berdasarkan *Length, Recency, Frequency,* dan *Monetary*. Dengan menggunakan model LRFM, JCICB dapat mengelompokkan konsumen pada masing-masing kelompok dengan lebih akurat, karena selain memperhitungkan jumlah nominal transaksi yang pernah dilakukan oleh konsumen, model ini juga memperhitungkan dari segi waktu. Dengan mengetahui lamanya seseorang telah menjadi pelanggan akan sangat mempengaruhi hasil pegelompokan nantinya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada tahun 2014 di Katato Home Industry, dapat disimpulkan bahwa dengan menerapkan metode LRFM, Katato Home Industry dapat mengelompokkan konsumen dengan karakteristik-karakterisik yang berbeda dan hal ini dapat membantu perusahaan untuk menentukan strategi pemasaran yang tepat bagi setiap konsumen. [1]

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas maka dari itu dibutuhkan suatu sistem *Customer Relationship Management* untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dengan metode LRFM (*Length*, *Recency*, *Frequency*, *Monetary)* dimana melalui metode ini perusahaan dapat mengidentifikasi konsumen potensial dengan melakukan segmentasi pelanggan dengan akurat. Sehingga dapat dengan mudah mengetahui perilaku pelanggan dan menerapkan strategi pemasaran yang tepat. Maka penulis tertarik untuk membahas *Customer Relationship Management* dalam skripsi dengan judul **"Pembangunan Sistem Informasi Customer Relationship Management di Juventus Club Indonesia Chapter Bandung (JCICB)".**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang ada adalah sebagai berikut :

1. JCICB kesulitan melakukan kontak dengan pelanggan yang sudah pernah melakukan transaksi.
2. Sejauh ini JCICB belum menyediakan sarana penyampaian kritik dan saran via *online*, sehingga pelanggan kesulitan menyampaikan kritik dan sarannya.
3. JCICB mengalami kesulitan dalam menentukan strategi pemasaran yang tepat bagi setiap pelanggan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah merancang dan membuat sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) di Juventus Club Indonesia Chapter Bandung (JCICB). Sedangkan tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membantu Juventus Club Indonesia Chapter Bandung dalam melakukan kontak ulang dengan pelanggan yang sudah pernah melakukan transaksi.
2. Membantu Juventus Club Indonesia Chapter Bandung dalam menyediakan sarana penyampaian saran dan keluhan bagi pelanggan via *online*.
3. Membantu Juventus Club Indonesia Chapter Bandung untuk menentukan strategi pemasaran yang tepat bagi setiap pelanggan.

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah yang ada di dalam penelitian ini meliputi sebagi berikut :

1. Aplikasi yang dibangun berbasis web, menggunakan bahasa pemograman HTML, PHP dan *Bootstrap Framework* untuk CSS, JS, dan Ajax.
2. *Database Management System* (DBMS) menggunakan MySQL.
3. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem adalah model terstruktur (*structured programming*).
4. CRM yang dibangun adalah CRM jenis analitikal.
5. Arsitektur CRM yang digunakan adalah *Dynamic* CRM.

6. Representasi jumlah anggota dalam setiap *cluster* menggunakan atribut LRFM (*Length, Recency, Frequency, Monetary*).
7. Anggota yang ada dikelompokan ke dalam 4 *cluster* yaitu *most valuable customer, most growable customer, below zeros, migrators.*

Metodologi penelitian merupakan suatu proses yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis, dimana memerlukan data-data untuk mendukung terlaksananya suatu penelitian. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif. Metode analisis deskriptif merupakan metode yang menggambarkan fakta-fakta dan informasi dalam situasi atau kejadian sekarang secara sistematis, faktual dan akurat. Metode penelitian ini memiliki dua tahapan, yaitu tahap pengumpulan data dan tahap pembangunan perangkat lunak**.**

1.5.1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Tahapan pengumpulan data yang digunakan yaitu:

a. Studi Literatur

   Studi ini dilakukan dengan cara mempelajari, meneliti dan menelaah berbagai literatur-literatur dari perpustakaan yang bersumber dari buku-buku, teks dan bacaan-bacaan yang ada kaitannya dengan topik penelitian.

b. Studi Lapangan

   Studi ini dilakukan dengan cara mengunjungi tempat yang akan diteliti dan melakukan pengumpulan data yang dilakukan secara langsung. Hal ini meliputi:

   1. Wawancara

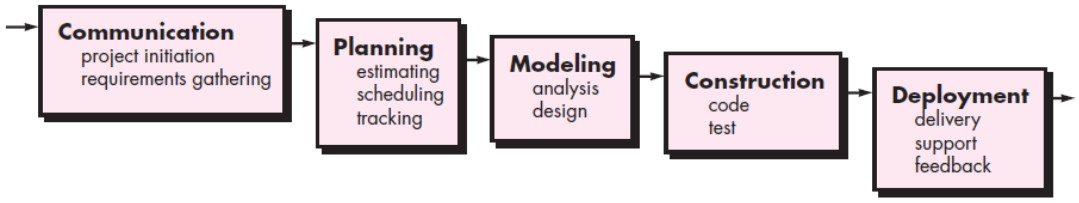
      Wawancara adalah salah satu cara pengumpulan data dengan cara sesi tanya jawab secara langsung dengan pihak instansi terkait dengan penelitian.

   2. Observasi

      Observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dengan pihak instansi terkait dengan penelitian.

1.5.2. Metode Pembangunan Perangkat Lunak

Metode Waterfall, atau kadang disebut dengan siklus hidup klasik (*the classic life cycle*), menawarkan sebuah pendekatan yang sistematis dan terurut untuk pengembangan perangkat lunak yang dimulai dengan spesifikasi kebutuhan pelanggan dan diproses melaui planning, modeling, construction, dan deployment. [2]



Gambar 1 Waterfall Model

Tahap dari model waterfall seperti yang tampak pada Gambar 1, adalah sebagai berikut:

1. *Communication*

Tahap *communication* merupakan tahap memahami masalah dan mengadakan pengumpulan data dengan melakukan pertemuan dengan pengurus Juventus Club Indonesia Chapter Bandung, serta mengumpulkan data tambahan baik yang ada di jurnal, artikel, maupun internet yang berkaitan dengan *Customer Relationship Management*.

2. *Planning*

Tahap *planning* akan menghasilkan dokumen *user requirement* atau bisa dikatakan sebagai data yang berhubungan dengan kebutuhan Juventus Club Indonesia Chapter Bandung dalam pelaksanaan kegiatan.

3. *Modeling*

Proses *modeling* ini akan menerjemahkan data yang dirancang ke dalam bentuk yang mudah dimengerti oleh *user*. Membuat perancangan dari data yang dimodelkan menggunakan ERD (*Entity Relational Diagram*) serta untuk menggambarkan pemodelan fungsionalitasnya menggunakan DFD (*Data Flow Diagram*).

4. *Construction*

Tahap *construction* merupakan proses pembuatan kode. *Coding* atau pengkodean merupakan penerjemahan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Tahap penerjemahan data atau pemecahan masalah yang telah dirancang keadalam bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database server yang menerima dan mengirimkan datanya. Setelah pengkodean selesai maka akan dilakukan *testing* terhadap sistem yang telah dibuat. Tujuan *testing* adalah menemukan kesalahan-kesalahan terhadap sistem tersebut, yang kemudian kesalahan-kesalahan tersebut dapat diperbaiki.

5. *Deployment*

Tahap ini bisa dikatakan *final* dari pembuatan *software* atau sistem. Setelah melakukan analisis, desain dan pengkodean, maka sistem yang sudah jadi akan digunakan oleh *user*. Kemudian *software* yang telah dibuat harus dilakukan pemeliharaan secara berkala. Dalam penelitian yang dilakukan tidak sampai ke tahap ini.

1.5. Sistematika Penulisan

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

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan umum mengenai Juventus Club Indonesia Chapter Bandung (JCICB) dan pembahasan berbagai konsep dasar mengenai Sistem Informasi *Customer Relation Management* dan teori-teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan topik pembangunan perangkat lunak.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini berisi analisis kebutuhan dalam membangun aplikasi ini, 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

Bab ini membahas implementasi dalam bahasa pemograman yaitu implementasi kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak, implementasi basis data, implementasi antarmuka dan tahap-tahap dalam melakukan pengujian perangkat lunak.

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.