PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

CV. AKSI Indonesia *Professional Event* & *Training* adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa *event* dan *training* seperti *leadership training, self developing training, service excellent training, family gathering, concert* dan *talkshow*. Secara khusus perusahaan berusaha memberikan kepuasaan yang tinggi pada pelanggan, yang disebut pelanggan adalah pelanggan yang berasal dari perusahaan PT, perseorangan (CV), bank, kelompok dan keluarga.

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan seperti memberikan program *training* yang baik, berkualitas, serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para pelanggan. Program *training* adalah poin-poin kegiatan pada saat *training* bertujuan untuk meningkatkan taraf ilmu pengetahuan dan *skill*. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Deka selaku CEO CV. AKSI Indonesia *Professional Event* & *Training* faktanya masih ditemukan beberapa keluhan peserta dari sisi program *training* yang diberikan pada saat *training* seperti *game* yang kurang nyaman, *game* yang diberikan itu-itu saja dan sistem penyampaian yang masih kurang dipahami peserta. Dari fakta tersebut, ini menjadi kesulitan bagi CEO untuk menentukan program *training* seperti apa yang diinginkan peserta agar memenuhi tingkat kepuasan peserta.

Fakta lain berdasarkan wawancara dilakukan dengan Bapak Deka selaku CEO CV. AKSI Indonesia *Professional Event* & *Training* masih ada pelanggan yang mengeluh pada saat penawaran harga yang diberikan seperti harga yang tidak sesuai dengan *budget* perusahan. Ini menjadi kesulitan bagi CEO menentukan biaya paket *training* yang sesuai kondisi pelanggan dengan mempertimbangkan harga pasar saat ini serta menyesuaikan kualitas paket *training* yang ditawarkan.

Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu aktivitas yang melibatkan seluruh sumber daya manusia untuk mempertahankan

pelanggan yang ada; suatu strategi mengelola dan menjaga hubungan dengan pelanggan; suatu usaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dari observasi yang dilakukan terdapat data yang dapat menjadi sumber informasi untuk mengetahui potensi dan loyalitas dari pelanggan. Dengan menerapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM),* perusahaan dapat melakukan identifikasi konsumen dengan melakukan segmentasi konsumen. Tujuan dari proses segmentasi konsumen adalah untuk mengetahui perilaku konsumen dan menerapkan strategi pemasaran yang tepat sehingga mendatangkan keuntungan bagi pihak perusahaan[1]. Oleh karena itu perlu adanya manajemen pembinaan dan pengontrolan antara perusahaan dengan pelanggan yang salah satunya adalah *Customer Relationship Management.*

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka ditarik kesimpulan untuk melakukan penelitian sekaligus mengangkat topik ini sebagai bahan tulisan skripsi yang berjudul: "**PENENTUAN PROGRAM *TRAINING* DAN BIAYA PAKET *TRAINING* DENGAN PENDEKATAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DI CV. AKSI INDONESIA *PROFESSIONAL EVENT & TRAINING***".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka permasalah yang terjadi di CV. AKSI Indonesia *Professional Event & Training* adalah bagaimana membangun sistem *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat memberi keuntungan kepada pihak perusahaan dan pelanggan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk membangun sistem *Customer Relationship Management* menggunakan *framework of dynamic CRM.*

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitan adalah:

1. Membantu CEO CV. AKSI Indonesia *Professional Event & Training* menentukan program *training* sehingga memenuhi tingkat kepuasan peserta.
2. Membantu CEO CV. AKSI Indonesia *Professional Event & Training* menentukan biaya paket *training* sesuai kondisi pelanggan dan memantau harga paket training.

1.4 Batasan Masalah

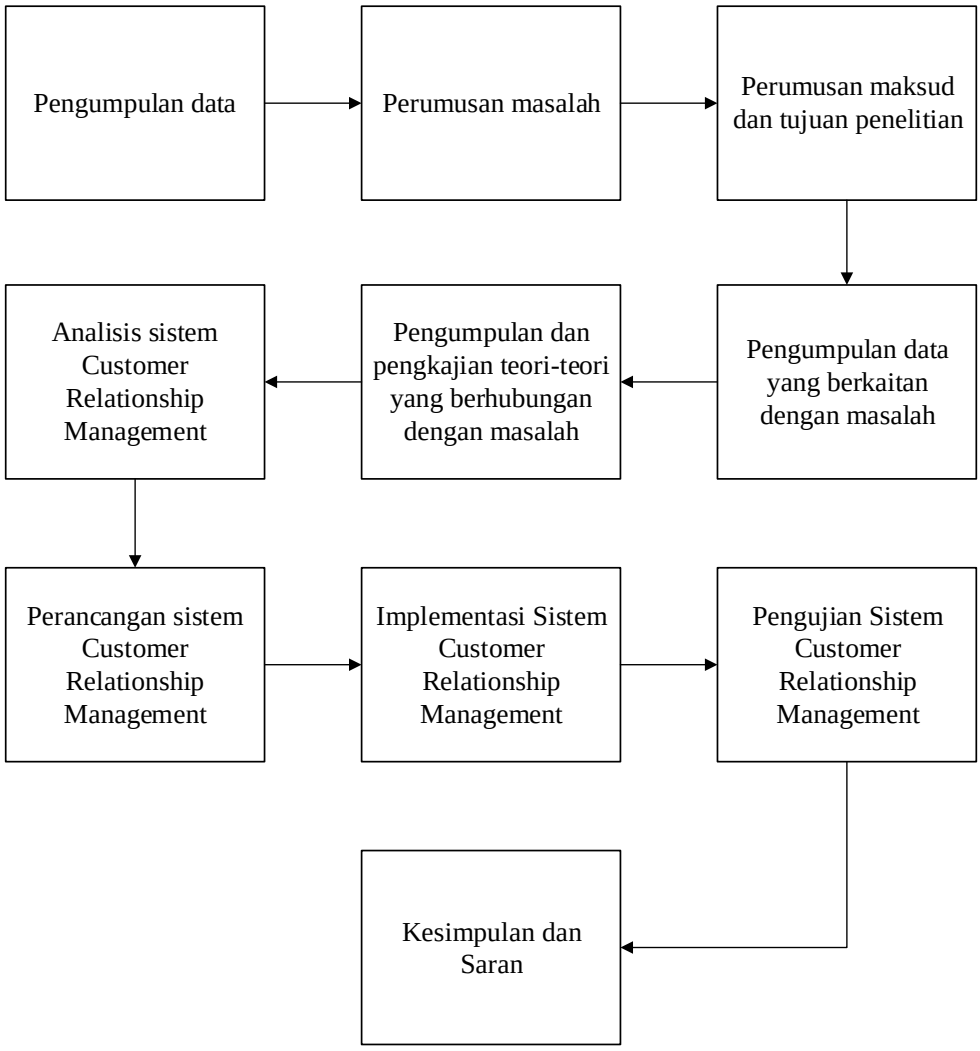
Agar pembahasan terarah dan tidak menyimpang dari yang diingakan makan, akan ditetapkan batasan masalah terkait pembuatan aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web pada CV. AKSI Indonesia *Professional Event & Training*, adapun batasan masalahnya sebagai berikut :

1. Departemen yang dilakukan penelitian hanya meliputi bagian Event dan Training.
2. Sistem Informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibuat berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *Database MySql*.
3. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah model analisis tersturktur.
4. Data yang akan dijadikan landasan permasalahan penelitian adalah Data Kuesioner, Data Pelanggan, Data Peserta, Data Paket dan Data Transaksi.
5. Pembangunan *CRM* yang akan dibangun adalah mengukur tingkat kepuasan pelanggan untuk menentukan *program training* menggunakan kuesioner.
6. Penentuan biaya paket *training* berdasarkan metode penetapan harga berdasarkan biaya , dan penetapan harga berdasarkan nilai.
7. Hasil kuesioner akan ditampilkan dalam bentuk grafik.
8. Jenis *CRM* yang akan dibangun menggunakan Pendekatan *CRM* Analitikal.
9. Framework yang digunakan yaitu *Dynamic CRM*.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.[2]

Metodologi penelitian dapat dilihat pada gambar 1.1



Gambar 1.1 Metode Penelitian Pembangunan Sistem Informasi Customer Relationship Management

1. **Pengumpulan data**

   Tahap pertama, pengumpulan data yang dimaksud yaitu mengumpulkan data-data yang ada pada perusahaan dan dan melakukan survei di lapangan.

2. **Perumusan masalah**

   Pada tahap kedua, perumusan masalah yang dimaksud adalah melakukan identifikasi masalah yang terjadi di CV. AKSI Indonesia *Professional Event & Training*.

3. **Perumusan maksud dan tujuan penelitian**

   Pada tahap ketiga, perumusan maksud dan tujuan penelitian disesuaikan dengan dengan hasil perumusan masalah. Tujuan ini dilakukan unutk menjadi acuan di dalam penelitian ini.

4. **Pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah**

   Pada tahap keempat, pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah dilakuan secara langsung dengan mengunjungi CV. AKSI Indonesia *Professional Event & Training* yang meliputi:

   a. Observasi

      Obervasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dengan pihak perusahaan, terkait dengan penelitian.

   b. Wawancara

      Yaitu melakukan wawancara langsung dengan CEO CV. AKSI Indonesia *Professional Event & Training* dengan cara sesi tanya jawab secara langsung terkait dengan penelitian.

5. **Pengumpulan dan pengkajian teori-teori yang berhubungan dengan masalah**

   Pada tahap kelima, mengumpulkan teori-teori yang berkaitan dengan masalah *Customer Relationship Management* yang dibahas dalam penelitian ini. Teori ini akan dijadikan acuan dalam penelitian.

6. **Analisis sistem *Customer Relationship Management***

Pada tahap keenam, dilakukan analisis sistem *Customer Relationship Management* dimana pada tahap ini meliputi beberapa hal sebagai berikut:

a. Analisis Masalah

   Pada tahap ini sebuah asumsi dari masalah yang akan diuraikan dari hasil sebuah penelitian.

b. Analisis sistem yang sedang berjalan

   Pada tahap ini merupakan proses analisis yang berhubungan dengan konsultasi pelanggan dengan *CEO* dan prosedur pendaftaran pelanggan oleh administrasi.

c. Analisis aturan bisnis

   Pada tahap ini merupakan aturan bisnis yang sedang berjalan di CV. AKSI Indonesia *Professional Event & Training* seperti kondisi maupun syarat dan ketentuan untuk perusahaan dan pelanggan.

d. Analisis kebutuhan non fungsional

   1. Analisis pengguna

      Pada tahapan ini akan dilakukan analisis terhadap pengguna yang berperan sebagai pengguna di dalam sistem informasi *Customer Relationship Management.*

   2. Analisis kebutuhan perangkat keras

      Pada tahapan ini akan dilakukan analisis terhadap kebutuhan perangkat keras sistem informasi *Customer Relationship Management* di CV. AKSI Indonesia *Professional Event & Training*, apakah sudah memenuhi atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat keras.

   3. Analisis kebutuhan perangkat lunak

      Pada tahapan ini akan dilakukan analisis terhadap kerbutuhan perangkat lunak terhadap sistem informasi *Customer Relationship Mangement* di CV. AKSI Indonesia *Professional*

Event & Training, apakah sudah memenuhi atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat lunak.

4. Analisis basis data

Pada tahapan ini akan dilakukan analisis terhadap kebutuhan basis data Sistem Informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibangun. *Tool* yang akan digunakan yaitu *Entity Relationship Diagram* (*ERD*).

e. Analisis kebutuhan fungsional

Pada tahapan ini akan dilakukan perancangan sistem informasi yang akan dilakukan dengan berbasis terstruktur.

7. Perancangan sistem *Customer Relationship Management*

Perancangan sistem merupakan penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam suatu kesatuan yang utuh dan berfungsi. Terdapat beberapa tahapan dalam perancangan ini, yaitu:

a. Skema Relasi

Pada tahapan ini akan dilakukan perancangan basis data yang dimana setiap tabelnya akan direlasikan.

b. Struktur Tabel

Pada tahapan ini akan dilakukan perancagan tabel basis data yang akan dijelaskan struktur tabelnya.

c. Perancangan struktur menu

Pada tahapan ini akan dibuat struktur menu yang akan ada pada sistem informasi *Customer Relationship Mangement*.

d. Perancangan antarmuka

Pada tahapan ini akan dilakukan perancangan antarmuka yang akan ada di sistem informasi *customer relationship management*.

e. Perancangan pesan

Pada tahapan ini akan berisi tampilan pesan yang akan muncul pada halaman ketika melakukan sebuah aksi.

f. Perancangan jaringan semantik

Pada tahapan ini akan dilakukan pembuatan jaringan semantik dimana merupakan proses hubungan antarmuka yang ada pada sistem informasi *customer relationship management*.

g. Perancangan prosedural

Pada tahapan ini akan dibuat perancangan prosedural mengenai prosedur sistem informasi *customer relationship management* yang akan dibangun. Adapun tool yang akan digunakan menggunakan *flowmap*

8. Implementasi sistem *Customer Relationship Management*

Implementasi sistem yang telah dirancang akan dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu:

a. Implementasi sistem
b. Implementasi perangkat lunak
c. Implementasi perangkat keras
d. Implementasi basis data
e. Implementasi antarmuka

9. Pengujian sistem *Customer Relationship Management*

Pengujian sistem dilakukan untuk mengetrahui kebeerhasilan sistem yang telah dibangun dan mengetahui bila terjadi kesalahan atau error dalam sistem tersebut. Terdapat beberapa pengujian diantaranya:

a. Pengujian *Black Box*
b. Pengujian Beta

10. Kesimpulan dan Saran

Tahapan ini merupakan pengambilan kesimpulan dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun untuk memberikan gambaran secara umum tentang penelitian yang dijalankan. 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 CV. AKSI Indonesia *Professional Event & Training* 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

Pada 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

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