BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Amartha Sejahtra merupakan sebuah perusahaan swasta yang berdiri pada tanggal 30 Mei 2011 yang bergerak dalam bidang jasa pengolahan air bersih layak pakai. Pengadaan jasa yang di sediakan oleh perusahaan seperti jasa instalasi air dan pelayanan pengaduan. Pada tahun 2012 perusahaan memperluas jaringan pengolahan air bersihnya ke berbagai perumahan dan perkampungan yang mencangkup di daerah Desa Wanajaya dan Kecamatan Cibitung dan sebagian wilayah Desa Telaga Murni Kabupaten Bekasi.

Pengaduan yang di sampaikan oleh pelanggan yang tidak bisa diprediksi dan adanya perbedaan kriteria yang diinginkan membuat PT Amartha Sejahtra kesulitan dalam mendahulukan keluhan pelanggan. Akibatnya, pihak supervisor mengalami kesulitan dalam menentukan keluhan yang tepat dikarenakan kriteria yang diinginkan berbeda-beda. Adanya perbedaan kriteria oleh setiap keluhan membuat proses pemeriksaan keluhan membutuhkan waktu yang lama dalam pengolahannya sehingga tidak adanya keluhan yang tertunda.

Kelangsungan usaha dari Perusahaan PT Amartha Sejahtra, sangat tergantung dari keberadaan dan kesetiaan dari para pelanggannya. Sementara di lain pihak kesetiaan para pelanggan akan seimbangan dengan adanya keunggulan pelayanan yang makin memuaskan. Maka tidak ada pilihan lain bagi Perusahaan PT Amartha Sejahtra, dituntut untuk membangun serta mengembangkan pelayanan yang berkualitas secara terus menerus dan berkelanjutan, sehingga pada akhirnya dapat menanggulangi berbagai ketidakpuasan yang selama ini dirasakan oleh para pelanggan, sekaligus mengusahakan meningkatan kepuasan pelanggan secara tepat dan terarah.

Berdasarkan uraian permasalah diatas, maka dibutuhkan pembangunan sistem Manajemen Keluhan Dan Penentuan Perbaikan Pelayanan Dengan Pendekatan Customer Relationship Management (CRM) Pada PT Amartha Sejahtra sebagai solusi terhadap permasalahan proses mengelola keluhan yang ada, sehingga tidak adanya keluhan yang tertunda.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, perumusan masalah yang ada pada PT. Amartha Sejahtra adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menentukan pengaduan keluhan yang harus di dahulukan sesuai dengan kriteria masing-masing keluhan.
2. Bagaimana menentukan pelayanan yang tepat dengan merujuk ke kepuasan pelanggan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah membangun sistem *Customer Relationship Management* sebagai solusi bagi permasalahan yang ada pada di PT Amartha Sejahtera sehingga proses pelayanan pengaduan dapat lebih baik lagi.

Tujuan yang dicapai dari penelitian ini antara lain:

1. Membantu *supervisor* dalam menentukan pengaduan keluhan yang harus di dahulukan sesuai dengan kriteria masing-masing keluhan.
2. Membantu *supervisor* dalam menentukan pelayanan sehingga dapat sesuai dengan kepuasaan pelanggan.

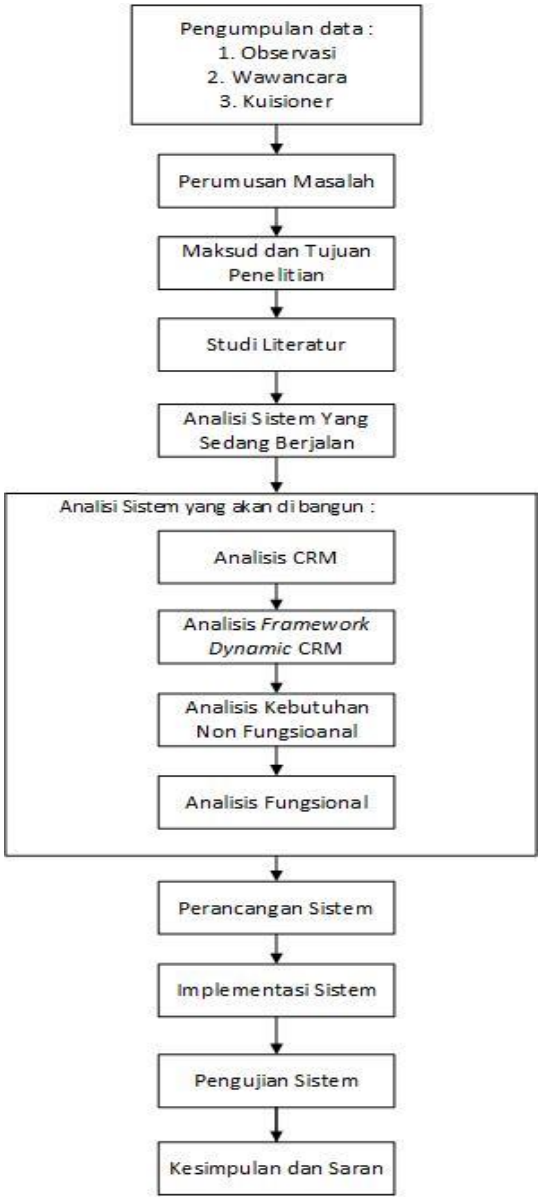
1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini diberikan pembatasan masalah agar pembahasan lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Sistem informasi diterapkan pada PT Amartha Sejahtra.
2. Data yang digunakan sebagai landasan penelitian adalah data keluhan.
3. Sistem Informasi *Customer Relationship Management* yang akan di bangun berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan databases yang digunakan MySql.
4. Metode yang digunakan untuk pengaduan keluhan yang didahulukan menggunakan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*).
5. Jenis dari Sistem Informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibangun menggunakan Pendekatan Analitycal CRM.
6. Arsitektur CRM yang digunakan adalah Dynamic CRM
7. Model Analisis yang digunakan adalah analisis struktur yang meliputi ERD (Entity Relationship Diagram) dan DFD (Data Flow Diagram).
8. Jenis pelayanan PT Amartha Sejahtra yaitu Pemasangan Instalasi Air dan Pelayanan pengaduan.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini 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. Langkah-langkah yang harus dilakukan selama melakukan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.1 sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Metodologi Penelitian

1. Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara melakukan *survey* langsung ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan untuk penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

1) Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada setiap proses transaksi di PT Amartha Sejatra. Pengamatan dilakukan untuk mengambil data berkaitan dengan permasalah yang diteliti.

2) Wawancara

Wawancara yaitu proses pengumpulan data untuk tujuan penelitian dengancara tanya jawab. Wawancara dilakukan dengan pihak Manager PT Amartha Sejatra.

3) Kuisioner

Kuisioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

2. Perumusan Masalah

Pada tahap ini peneliti melakukan identifikasi permasalahan dan meneliti permasalahan yang terjadi di PT Amartha Sejahtra.

3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Pada tahap ini peneliti merumuskan maksud dan tujuan penelitian sesuai dengan hasil rumusan masalah. Sehingga tujuan ini menjadi acuan peneliti untuk melakukan penelitian di PT Amartha Sejahtera.

4. Studi Literatur

Pada tahap ini peneliti mengumpulkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah *Customer Relationship Management* yang dibahas dalam penelitian melalui buku-buku, internet, dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan *Customer Relationship Management*.

5. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Pada tahap ini peneliti melakukan proses analisis yang berhubungan dengan proses pelayanan di PT Amartha Sejahtra.

6. Analisis Sistem yang Akan Dibangun

Pada tahap ini peneliti melakukan tahapan dalam pembangunan sistem informasi *Customer Relationship Management*. Tahapan ini dilakukan dengan cara analisis sistem informasi yang akan dibangun. Adapun tahapan pada analisis sistem informasi yang akan dibangun antara lain:

a. Analisis *Framework Dynamic*

   Dalam pembuatan sistem informasi CRM yang akan dibangun dibutuhkan suatu *Framework* sebagai acuan agar fitur CRM dapat dibangun secara cepat dan tepat. Adapun *Framework* CRM yang sesuai dengan sistem yang akan dibangun adalah *Framework of Dynamic CRM* yang menjelaskan mengenai serangkaian tahapan pada pembangunan/penerapan CRM.

b. Analisis CRM *Analitycal*

   Pada tahapan ini peneliti menganalisis hal apa saja yang dapat diterapkan pada Sistem informasi CRM di PT Amartha Sejahtera. Karena jenis sistem informasi CRM yang dibangun menggunakan pendekatan *analitycal* CRM.

c. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

   Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan non fungsional yang dibutuhkan untuk pembangunan sistem *Customer Relationship Mangement* meliputi : Analisis Kebutuhan Perangkat Keras, Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak, Analisis Pengguna/*User.*

d. Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan fungsional yang dibutuhkan untuk pembangunan sistem *Customer Relationship Mangement*. Analisis kebutuhan fungsional meliputi: Analisis Basis Data, Diagram Konteks, *Data Flow Diagram*, Spesifikasi Proses, Kamus Data.

7. Perancangan Sistem

Tahapan selanjutnya adalah melakukan perancangan sistem informasi yang akan dibangun. Perancangan sistem yang dilakukan antara lain: Skema Relasi, Struktur Tabel, Perancangan Struktur Menu, Perancangan Antar Muka, Perancangan Pesan, Perancangan Jaringan Semantik.

8. Implementasi Sistem

Pada tahapan ini peneliti menerjemahkan hasil analisis dan perancangan ke dalam bahasa pemrograman PHP dan MySQL. Pembangunan sistem Informasi *Customer Relationship Management* dimulai dari penerapan hasil analisis terhadap sistem CRM yang akan dibangun, seperti hasil analisis kebutuhan fungsional dan hasil analisis kebutuhan non fungsional.

Setelah melakukan penerapan hasil analisis langkah selanjutnya adalah melakukan penerapan hasil perancangan sistem. Penerapan hasil perancangan yang dilakukan antara lain, pembuatan tabel yang berelasi pada basis data, penerapan hasil perancangan struktur menu, perancangan antarmuka ke dalam sistem informasi CRM yang akan dibangun berbasis *web*.

9. Pengujian Sistem

Pada tahapan ini peneliti melakukan pengujian sistem Infromasi CRM yang telah dibangun sebelumnya. Pengujian sistem yang dilakukan yaitu pengujian *black box* dan pengujian *beta*.

10. Kesimpulan dan Saran

Tahapan terakhir penelitian yang dilakukan adalah melakukan penarikan kesimpulan terhadap sistem yang telah dibangun berdasarkan tujuan awal penelitian.

Penelitian dianggap berhasil apabila kesimpulan yang dirumuskan sesuai dan memenuhi tujuan awal penelitian.

1.6 Sistematika Penelitian

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

BAB I 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 PT Amartha Sejahtera 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.