BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Mutiara Packaging adalah sebuah nama brand distributor yang menjadi salah satu anak cabang usaha dari CV. Restu Kurnia Abadi. Bergerak pada bidang penyediaan pengemasan dan produk alat kosmetik atau kecantikan yang telah berdiri sejak tahun 2014 yang berlokasi di Bandung. Pada mulanya perusahaan ini hanya memiliki satu gudang saja yang berlokasi di daerah Rancaekek, Kabupaten Bandung. Seiring dengan perkembangannya, pada tahun 2016 perusahaan ini sudah memiliki dua gudang penyimpanan lain yang berlokasi di daerah Ciwastra, sehingga total gudang penyimpanan saat ini adalah sebanyak tiga gudang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sentot Andi Kurniawan selaku pemilik perusahaan Mutiara Packaging dan Restiani Nur Fauzi selaku manager perusahaan, kondisi yang terjadi pada saat ini ditemukan beberapa masalah, khususnya pada bagian prioritas penanganan keluhan dan pengembangan pada produk yang tidak laku. Dalam penanganan keluhan pelanggan, perusahaan menyelesaikan keluhan tersebut hanya berdasarkan urutan keluhan masuk yang disampaikan oleh CS tanpa melihat prioritas keluhan mana yang terlebih dahulu harus ditangani. Masalah tersebut disebabkan karena selama ini keluhan pelanggan hanya disampaikan melalui pesan text atau chat dengan CS, yang selanjutnya keluhan tersebut baru akan disampaikan kepada pemilik perusahaan. Hal ini dapat mengakibatkan pelanggan tidak melakukan pembelian kembali di kemudian hari karena keluhan yang disampaikan tidak langsung ditangani oleh perusahaan atau lamban dalam penanganannya. Hal ini tentu menjadi masalah bagi perusahaan, ditambah lagi tidak semua CS akan langsung menyampaikan keluhan pelanggan yang masuk kepada pemilik perusahaan agar dapat langsung diproses. Jika terdapat keluhan dengan kategori penting yang seharusnya ditangani terlebih dahulu berada di urutan bawah, maka penanganannya pun akan semakin lama.

Masalah selanjutnya yang dihadapi oleh Mutiara Packaging adalah terjadinya penumpukan beberapa macam produk digudang dalam waktu yang

lama. Masalah ini disebabkan karena produk tersebut yang pada mulanya termasuk kategori produk *fast moving* tidak mengikuti perkembangan selera dan permintaan pasar sehingga produk tersebut menjadi kurang laku di pasaran. Hal ini dapat mengakibatkan modal perusahaan tidak berputar dengan baik yang akan berpengaruh pada lambannya perkembangan perusahaan. Jika produk-produk yang menumpuk ini tetap dipertahankan namun tidak dilakukan proses pengembangan produk, maka yang akan terjadi adalah perusahaan akan kalah dalam persaingan pasar yang tentunya akan merugikan perusahaan.

Berdasarkan masalah yang terjadi di Mutiara Packaging, maka penulis menarik kesimpulan untuk melakukan penelitian sekaligus mengangkat topik permasalahan ini sebagai bahan tulisan skripsi dengan judul : **"MANAJEMEN PRIORITAS PENANGANAN KELUHAN DAN PENGEMBANGAN PRODUK DI MUTIARA PACKAGING DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN CRM"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana membangun sistem informasi yang dapat menentukan prioritas penanganan keluhan pelanggan dan pengembangan produk yang kurang laku di Mutiara Packaging.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan diatas, maka maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah membangun sistem informasi yang dapat mengelola prioritas penanganan keluhan untuk mempertahankan hubungan antara pelanggan dan perusahaan serta dapat dimanfaatkan untuk pengembangan produk sebagai bentuk dari upaya perusahaan dalam mengikuti permintaan pasar. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk membantu pemilik perusahaan dalam menentukan prioritas penanganan keluhan pelanggan.
2. Untuk membantu manager pemasaran dalam melakukan proses pengembangan produk yang kurang laku di Mutiara Packaging.

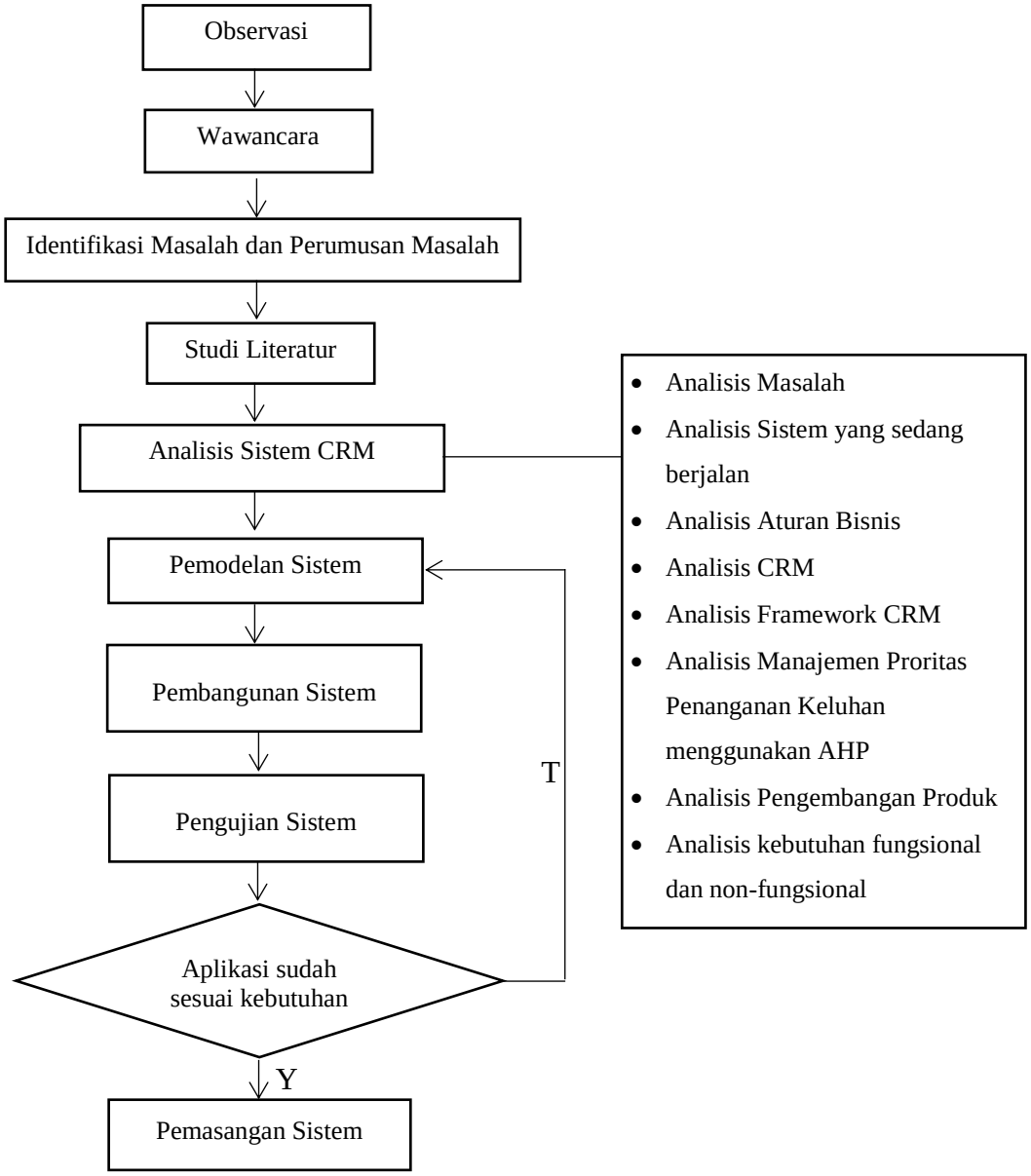
1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam pembangunan Sistem Informasi *Customer relationship management* ini meliputi :

1. Sistem Informasi *Customer relationship management* yang akan dibuat berbasis web dengan menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan DBMS menggunakan MySQL.
2. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis terstuktur yang meliputi ERD (*Entity Relationship Diagram*) dan DFD (*Data Flow Diagram*).
3. Data yang akan dijadikan landasan permasalahan penelitian adalah data transaksi pelanggan dan keluhan pelanggan (Lampiran).
4. Jenis metode CRM yang akan dibangun menggunakan pendekatan *Analitical*.
5. Metode sistem pendukung keputusan (SPK) yang digunakan dalam penentuan prioritas penanganan keluhan pelanggan menggunakan AHP (*Analytical Hierarchy Process*).
6. Batasan pengembangan produk hanya terkait dengan harga, kualitas dan design produk.
7. Arsitektur CRM yang digunakan adalah Dynamic CRM.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada di Mutiara Packaging menggunakan metode analisis deskriptif. Metode Penelitian dapat dilihat pada *flowchart* yang ada pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Metodelogi Penelitian

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang permasalahan, mencoba mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi, menentukan tujuan dan kegunaan penelitian, penentuan batasan masalah, membuat metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan umum mengenai Mutiara Packaging dan pembahasan berbagai konsep dasar mengenai Sistem Informasi *Customer relationship management* di Mutiara Packaging dan teori-teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan topik pembangunan perangkat lunak.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi analisis dalam pembangunan sistem yaitu gambaran umum sistem, analisis basis data, analisis kebutuhan fungsional dan analisis kebutuhan non fungsional. Pada perancangan berisi mengenai perancangan data, perancangan menu, perancangan antarmuka dan jaringan semantik Sistem Informasi *Customer relationship management* di Mutiara Packaging.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai implementasi serta penjelasan tentang teknik dan strategi pengujian Sistem Informasi *Customer relationship management* di Mutiara Packaging.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi hal-hal yang bisa disimpulkan dari hasil keseluruhan penelitian dan aplikasi yang dibangun, serta saran untuk pengembangan sistem selanjutnya.