BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT. Rabbani Semesta Utama (*Rabbani Tour*) adalah penyedia jasa travel umrah yang berkomitmen membantu dan melayani calon-calon jamaah umrah dari pra umrah, saat umrah dan pasca umrah secara integral disertai nilai-nilai motivasi dan pengembangan diri Islam yang holistik. *Rabbani Tour* bertempat di Bandung dan memiliki beberapa cabang diluar kota. *Rabbani Tour* membuat kategori pelanggan menjadi tiga, yakni Calon Jamaah, Jamaah dan Alumni Jamaah. Calon jamaah adalah orang yang belum terdaftar dan belum membayar lunas paket umrah. Jamaah adalah orang yang sudah terdaftar, membayar lunas paket umrah serta hendak atau sedang melaksanakan umrah. Alumni jamaah adalah orang yang sudah melakukan umrah bersama *Rabbani Tour*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendri Mulyadi sebagai *Accounting Manager*, PT Rabbani Semesta Utama mempunyai masalah dalam penanganan terhadap mendapatkan calon jamaah yang baru. Hal ini bisa dilihat dari jumlah yang ditargetkan oleh perusahaan dalam 1 tahun, dari 1500 yang ditargetkan hanya 800 yang didapat. Selain itu permasalahan juga ditemukan pada alumni jamaah. Alumni Jamaah PT Rabbani Semesta Utama hanya sedikit yang melakukan umrah lebih dari satu kali, ini bisa dilihat dari sekitar 3000 orang yang telah umrah bersama rabbani tour hanya kurang dari 30 yang melakukan umrah lagi bersama rabbani tour.

Permasalahan mendapatkan calon jamaah yang baru disebabkan target pangsa pasar yang masih bersifat umum. Hal ini mengakibatkan calon jamaah yang baru sering kali mendapatkan informasi tentang *Rabbani Tour* hanya dari alumni jamaah sebelumnya, sehingga tidak langsung mendapatkan informasi melalui *Rabbani Tour*. Sedangkan permasalahan mempertahankan alumni jamaah untuk kembali umrah bersama *Rabbani Tour* disebabkan oleh paket umrah yang ditawarkan biasanya hanya berdasarkan paket yang sudah ditawarkan oleh *Rabbani Tour* sebelumnya sehingga alumni jamaah hanya tinggal menerima paket

yang sudah ada saja. Hal ini mengakibatkan paket umrah yang tidak dipilih oleh alumni jamaah hanya menjadi sebuah daftar penawaran saja.

Berdasarkan permasalahan yang terkait dengan hubungan antara perusahaan dengan calon jamaah dan alumni jamaah, maka diperlukan suatu sistem yang bisa membantu strategi perusahaan dalam memanfaatkan potensi dari alumni jamaah maupun calon jamaah PT. Rabbani Semesta Utama dalam jangka waktu yang panjang dan berkelanjutan. Sistem yang fokus pada menentukan pangsa pasar supaya lebih terarah dalam menentukan target calon jamaah yang paling berpotensi melaksanakan umrah bersama rabbani tour, sehingga kemungkinan mencapai target lebih terukur. Sistem juga fokus pada bagaimana penentuan produk(paket umrah) yang sesuai dengan keinginan para calon jamaah dan alumni jamaah, sehingga membuat calon jamaah yang baru akan tertarik umrah bersama rabbani tour dan orang yang sudah umrah(alumni jamaah) bersama rabbani tour akan melakukan umrah lagi bersama rabbani tour.

Oleh karena itu akan dibuat sistem Penentuan Pangsa Pasar dan Paket Umrah dengan Pendekatan Customer Relationship Management(CRM) di PT. Rabbani Semesta Utama. Konsep CRM ini dapat membantu perusahaan untuk menganalisis data jamaah supaya bisa membuat target yang lebih terukur berdasarkan dari hasil analisis tersebut dan menentukan paket umrah yang paling sesuai dengan keinginan calon jamaah maupun alumni jamaah. Sehingga membantu pengambilan keputusan dalam menentukan pangsa pasar sekaligus berbagai kebijakan perusahaan seperti promosi, diskon, bonus, hadiah dan kebijakan lainnya untuk diberikan kepada calon jamaah sampai menjadi jamaah dan alumni jamaah supaya dapat memberikan profit kepada perusahaan lebih besar dan berkelanjutan dalam jangka waktu yang panjang.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ada pada latar belakang penelitian ini, maka dapat diidentifikasi masalahnya yakni:

1. Jamaah yang melakukan umrah lebih dari satu kali hanya sedikit. Sehingga perlu dikaji kembali produk(paket umrah), fasilitas, dan

pelayanan lainnya yang diberikan kepada jamaah untuk memastikan sesuai dengan keinginan yang dibutuhkan oleh jamaah maupun calon jamaah

2. Pangsa pasar masih bersifat umum, belum mengkhususkan pada target dengan kriteria tertentu. Sehingga pencapaian target calon jamaah baru masih kurang, karena melakukan promosi pada target calon jamaah yang kurang memiliki potensi untuk melaksanakan umrah

1.3. Maksud dan Tujuan

Dari permasalahan yang telah diidentifikasi, maka maksud dari peneltian skripsi adalah membangun aplikasi sistem informasi penentuan pangsa pasar dan paket umrah dengan pendekatan *customer relationship management*(CRM) berbasis web di PT Rabbani Semesta Utama. Adapun tujuannya adalah sebagai berikut:

1. Membantu bagian *General Manager* untuk menentukan paket umrah sesuai dengan kebutuhan jamaah maupun calon jamaah berdasarkan hasil analisis paket umrah yang sudah ada di rabbani tour, kemudian dilihat kekurangan paket yang sudah ada dari kuesioner untuk disempurnakan paket tersebut, bahkan bisa membuat paket umrah yang baru
2. Membantu bagian *General Manager* untuk menentukan daerah pemasaran yang potensial berdasarkan hasil analisis jamaah yang telah melakukan umrah bersama rabbani tour, kemudian dilihat kriteria-kriteria yang berpotensi untuk melakukan umrah

1.4. Batasan Masalah

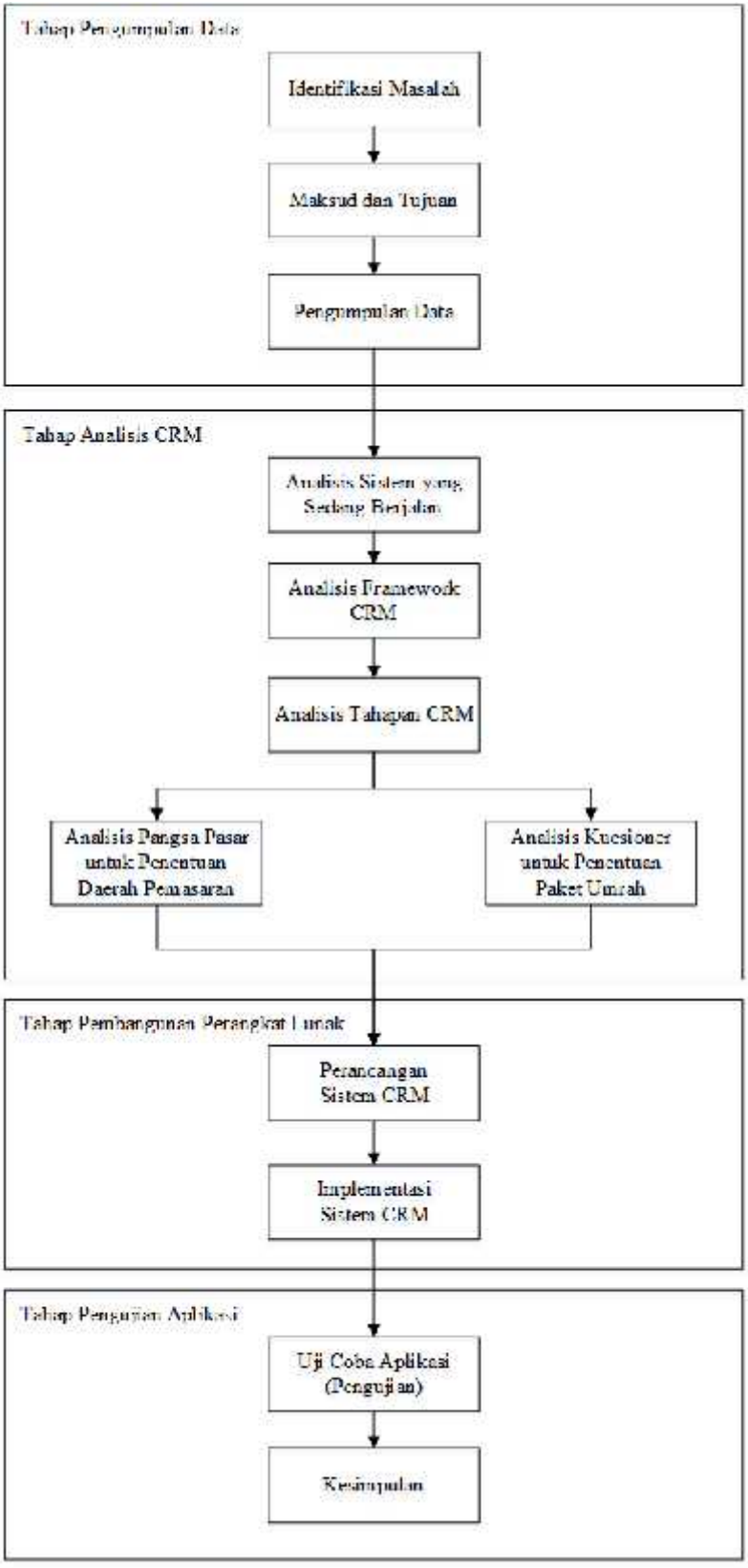
Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang dianalisis adalah data yang berhubungan dengan jamaah di PT Rabbani Semesta Utama Bandung, diantaranya data produk (paket umrah), data transaksi (jamaah), dan data kuesioner
2. Data jamaah yang dianalisis hanya mengambil sampel atau sebagian periode(bulan) keberangkatan

3. Jenis CRM yang digunakan adalah *Analytical* CRM
4. Framework CRM yang digunakan adalah *Dynamic* CRM
5. Penentuan Pangsa Pasar berdasarkan analisis dari data transaksi (data Jamaah)
6. Penentuan Paket Umrah berdasarkan analisis dari data transaksi (data jamaah), data produk (paket umrah) dan data kuesioner
7. Analisis dan pemodelan yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah metode analisis terstruktur. Menggunakan *Entity Relationship Diagram* (ERD) dan *Data Flow Diagram* (DFD)
8. Aplikasi berbasis web, dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *Database Management System* (DBMS) menggunakan MySQL

1.5. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan tahapan-tahapan yang akan dilaksanakan dalam melakukan penelitian. Mulai dari analisis permasalahan yang ada dan penentuan solusi untuk mencapai tujuan dari penelitian ini. Adapun skema dari tahapan-tahapan dalam penelitian ini digambarkan dalam gambar 1.1 di bawah ini:



Gambar 1.1 Metodologi Penelitian

Adapun penjelasan setiap tahapan dari skema yang tergambar pada metodologi penelitian diatas adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

   Identifikasi proses bisnis yang sedang berjalan untuk melihat kondisi sebenarnya dari perusahaan dan menemukan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

2. Maksud dan Tujuan

   Maskud dan tujuan penelitian berdasarkan identifikasi masalah, sehingga maksud dan tujuan ini menjadi acuan peneliti dalam melakukan penelitian.

3. Pengumpulan data

   Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

   a. Metode Analisa

      Menganalisa masalah-masalah yang akan disajikan dan mengumpulkan data-data atau informasi dari pihak yang terkait.

   b. Studi Literatur

      Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan jurnal, literatur, *paper,* dan bahan bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian.

   c. Studi Pustaka

      Menelaah dan mempelajari teori-teori serta materi bacaan lainnya, yang dapat memberi informasi sesuai dengan topik kajian dalam pembuatan skripsi, sehingga kajian tersebut menjadi lengkap sesuai dengan yang diharapkan.

   d. Metode Observasi

      Observasi merupakan aktivitas melakukan pengamatan dan analisa terhadap kondisi sebenarnya di lapangan kemudian akan diberikan solusinya. Pengamatan secara langsung ke tempat penelitian yaitu PT Rabbani Semesta Utama yang berada di Jl. Lengkong Kecil No. 4 Bandung

   e. Metode Wawancara

      Pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada pimpinan(eksekutif) perusahaan tersebut. Mengadakan tanya jawab secara

langsung terkait topik penelitian kepada Bapak Bayu Harisuara A. sebagai General Manager atau Hendri Mulyadi sebagai Accounting Manager

4. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

   Pada tahap ini merupakan analisis masalah yang ada pada sistem yang sedang berjalan pada PT. Rabbani Semesta Utama

5. Analisis *Framework* CRM

   Pada tahap ini merupakan analisis *framework* CRM yang akan digunakan sebagai acuan untuk membuat CRM.

6. Analisis Tahapan CRM

   Pada tahap ini merupakan analisis tahapan-tahapan yang akan dilakukan ketika melakukan analisis CRM, diantaranya *acquire*, *retain*, dan *expansion*. Pada tahapan ini terdapat analisis terkait penentuan pangsa pasar dan paket umrah di PT. Rabbani Semesta Utama.

   a. Analisis Pangsa Pasar

      Pada tahap ini merupakan analisis pangsa pasar untuk penentuan daerah pemasaran dengan melakukan analisis data transaksi(data jamaah).

   b. Analisis Kuesioner

      Pada tahap ini merupakan analisis kuesioner untuk penentuan paket umrah dengan melakukan analisis data kuesioner, ditambah juga dengan analisis data produk(paket umrah) dan data transaksi(data jamaah).

7. Perancangan Sistem CRM

   Tahap perancangan sistem CRM ini dibuat untuk mengetahui gambaran proses kerja sistem yang akan dibangun sehingga dapat dijadikan sebagai acuan pada saat mengimplementasikan sistem ke dalam bentuk kode.

   a. Analisis Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak

      Pada tahap ini dilakukan analisis spesifikasi kebutuhan yang dibutuhkan pada sistem informasi *Customer Relationship Management* di PT. Rabbani Semesta Utama.

   b. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

      Pada tahap ini dilakukan analisis kebutuhan non fungsional di PT Rabbani Semesta Utama.

c. Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahap ini dilakukan analisis kebutuhan fungsional di PT Rabbani Semesta Utama.

8. Implementasi Sistem CRM

Pada tahap ini dilakukan implementasi. Tahap ini 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 ke dalam bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database server yang menerima dan mengirimkan data.

9. Pengujian Aplikasi

Tahap ini merupakan tahap pengujian terhadap program yang telah dibangun, apakah program yang dibangun sudah menyelesaikan permasalahan yang ada diperusahaan dan apakah fungsionalitas program berjalan dengan baik. Metode pengujian yang akan digunakan untuk menguji program adalah pengujian alfha dan betha, pengujian alfha dilakukan dengan pengujian blackbox dan pengujian betha dilakukan dengan wawancara kepada user, evaluasi sepenuhnya langsung oleh pengguna yang terlibat di PT.Rabbani Semesta Utama.

10. Kesimpulan

Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Penarikan kesimpulan diperoleh dengan cara membandingkan sejauh mana efektifitas kegiatan di PT. Rabbani Semesta sebelum dan sesudah di terapkannya Customer Relationship Management. Berdasarkan hasil perbandingan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan apakah hasil penelitian telah sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya.

1.6. Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang profil PT Rabbani Semesta Utama Bandung dan pembahasan terkait pangsa pasar, sistem informasi CRM beserta teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan topik yang mendukung penelitian ini.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

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

Bab ini berisi implementasi dari aplikasi yang dibangun kemudian diuji untuk melihat sejauh mana aplikasi mampu bekerja sesuai perancangan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.