

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Pos Indonesia (Persero) atau yang dikenal dengan Kantor Pos adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang bisnis jasa pengiriman. PT. Pos Indonesia (Persero) juga tidak hanya mengurus paket surat, perangko dan materai saja, namun sudah bergerak pada jasa-jasa lainnya seperti jasa keuangan dan logistik untuk pelanggannya. Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) adalah pelanggan langsung menggunakan jasa dari Pos Indonesia. Salah satu kantor pos di kota Bandung berada di Jl. Banda No. 30 yang juga merupakan Kantor Pos Bandung 40114A, di kantor pos tersebut ada 6 direktorat yaitu direktorat kurir dan logistik, direktorat jaringan dan layanan keuangan, direktorat komersial, direktorat hubungan strategis dan kelembagaan, direktorat kuangan dan umum, dan direktorat sumber daya manusia, untuk bagian *Strategic Business Unit Digital Platform* yang disingkat menjadi SBU *Digital Platform* yang dinaungi oleh direktorat jaringan dan layanan keuangan, SBU *Digital Platform* sendiri merupakan unit bisnis di lingkungan Perusahaan yang mengelola tugas-tugas strategis layanan digital, Layanan *Digital Platform* adalah layanan berbasis perangkat lunak dan teknologi modern yang diberikan oleh SBU *Digital Platform* kepada pelanggan sesuai dengan bidang usaha *Digital Platform* meliputi layanan pembayaran untuk melayani masyarakat yang akan melakukan pembayaran-pembayaran, contohnya pembayaran bulanan yang nilainya relatif kecil, seperti rekening listrik PLN, telepon, PDAM, pembayaran kartu prabayar maupun pulsa, dan ada yang namanya bisnis remitansi merupakan layanan pengiriman uang, baik pengiriman uang domestik, maupun pengiriman internasional. Selain itu, *new product* untuk bisnis remitansi adalah weselpos khusus yang dapat didesain sesuai dengan kebutuhan pelanggan baik domestik maupun internasional.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Asep Iman selaku Manager Operasi Fintech dibagian SBU *Digital Platform* di PT. POS Indonesia (Persero) Bandung 40114A, menjelaskan bahwa pelayanan terhadap pengajuan keluhan yang sedang berjalan memiliki proses pengumpulan data keluhan tersebut menggunakan e-mail

dan telegram. Dalam penanganan keluhan perusahaan menetapkan bahwa pelanggan harus menunggu dalam jangka waktu satu pekan, namun pelanggan yang sudah mengajukan keluhan melakukan komplain secara terus menerus ke bagian pelayanan yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat ternyata belum ditangani. Dalam hal ini penanganan pelanggan, perusahaan menyelesaikannya hanya dengan urutan keluhan yang masuk tanpa melihat prioritas keluhan mana yang terlebih dahulu yang harus ditangani sehingga terdapat pada bulan Maret 2020 mengalami presentase 44% yang cukup tinggi yang terjadi pada pengajuan keluhan, akibatnya keluhan pelanggan dengan tingkat keluhan penting terlambat dalam penanganannya. Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan biasanya tingkat keluhannya itu rendah dan banyak keluhannya yang sama saja serta tidak bisa diprediksi dan adanya perbedaan yang diinginkan bagian SBU *Digital Platform* dalam mendahulukan keluhan pelanggan.

Dalam hal menentukan prioritas keluhan untuk memperbaiki kualitas pelayanan ini merupakan hal yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk menentukan penanganan keluhan mana yang didahulukan supaya tidak ada yang mengajukan komplain secara terus menerus. Metode yang digunakan dalam menentukan prioritas pelayanan ini menggunakan metode *Sequential Elimination by Lexicography*, yang mana metode ini dapat menghitung untuk mencari prioritas keluhan kemudian menghasilkan keluhan berdasarkan tingkat kepentingan.

Berdasarkan masalah diatas bahwa perusahaan membutuhkan manajemen keluhan pada pelayanan untuk membantu perusahaan dalam menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan terhadap keluhan pelanggan dan bagaimana strategi untuk mempertahankan pelanggan supaya tetap menggunakan jasa perusahaan. Sosuli dari kebutuhan tersebut yaitu dengan membangun sistem informasi perbaikan kualitas pelayanan dengan pendekatan *Customer Relationship Management (CRM)*.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan diatas, maka dapat rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana membangun sistem informasi perbaikan kualitas pelayanan dengan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) di PT. POS Indonesia (Persero) Bandung 40114A (Bagian *SBU Digital Platform*).

1.3 Maksud dan Tujuan

Bedasarkan rumusan masalah yang dijelaskan diatas, maksud dari penelitian ini adalah membangun sistem informasi perbaikan kualitas pelayanan dengan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) di PT. POS Indonesia (Persero) Bandung 40114A (Bagian *SBU Digital Platform*). Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membantu Manager Operasi Fintech dibagian *SBU Digital Platform* dalam menentukan prioritas keluhan yang harus didahulukan sesuai dengan kriteria masing-masing keluhan.

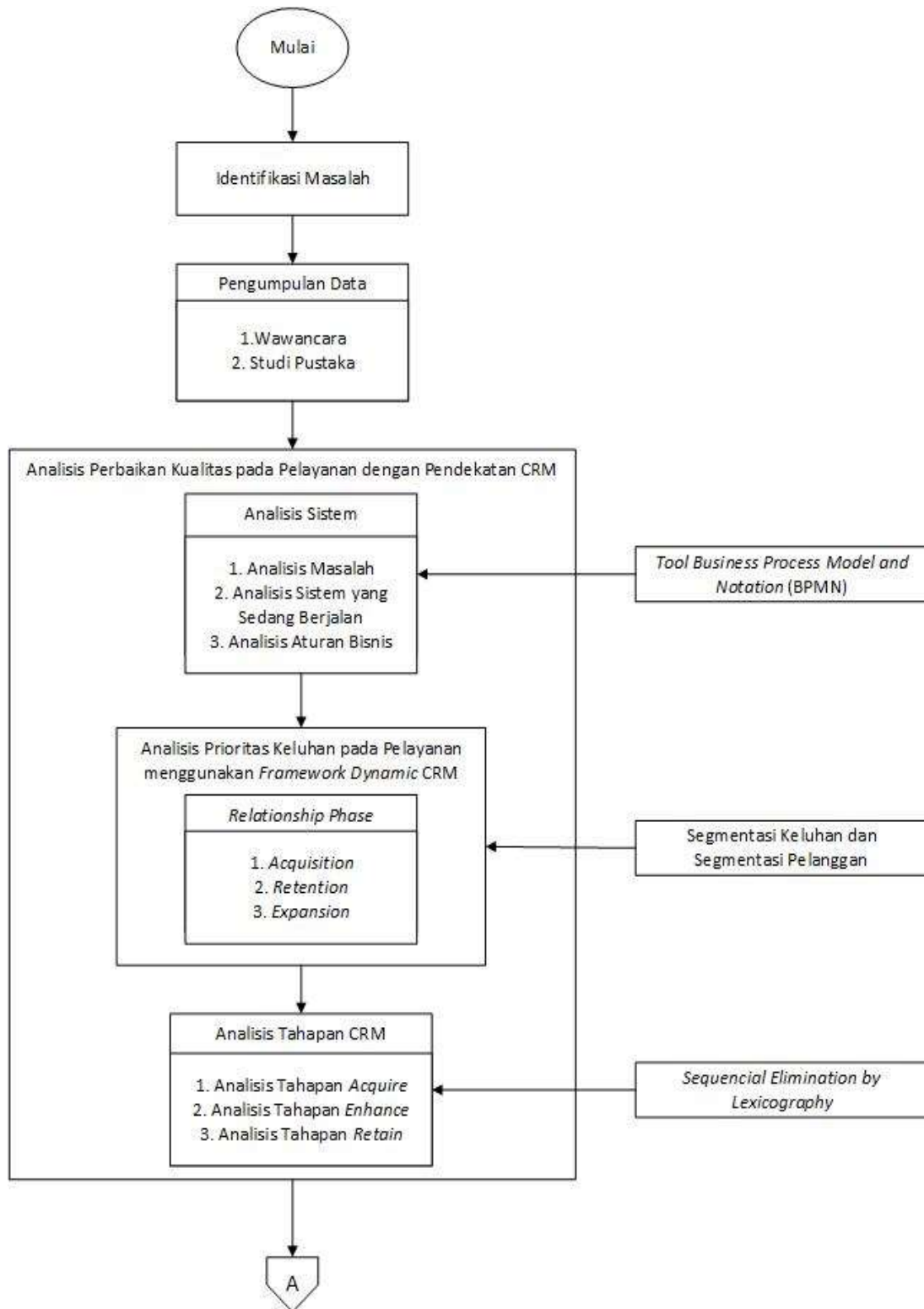
1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini agar lebih terarah dan mencapai tujuan yang telah ditentukan sebagai berikut:

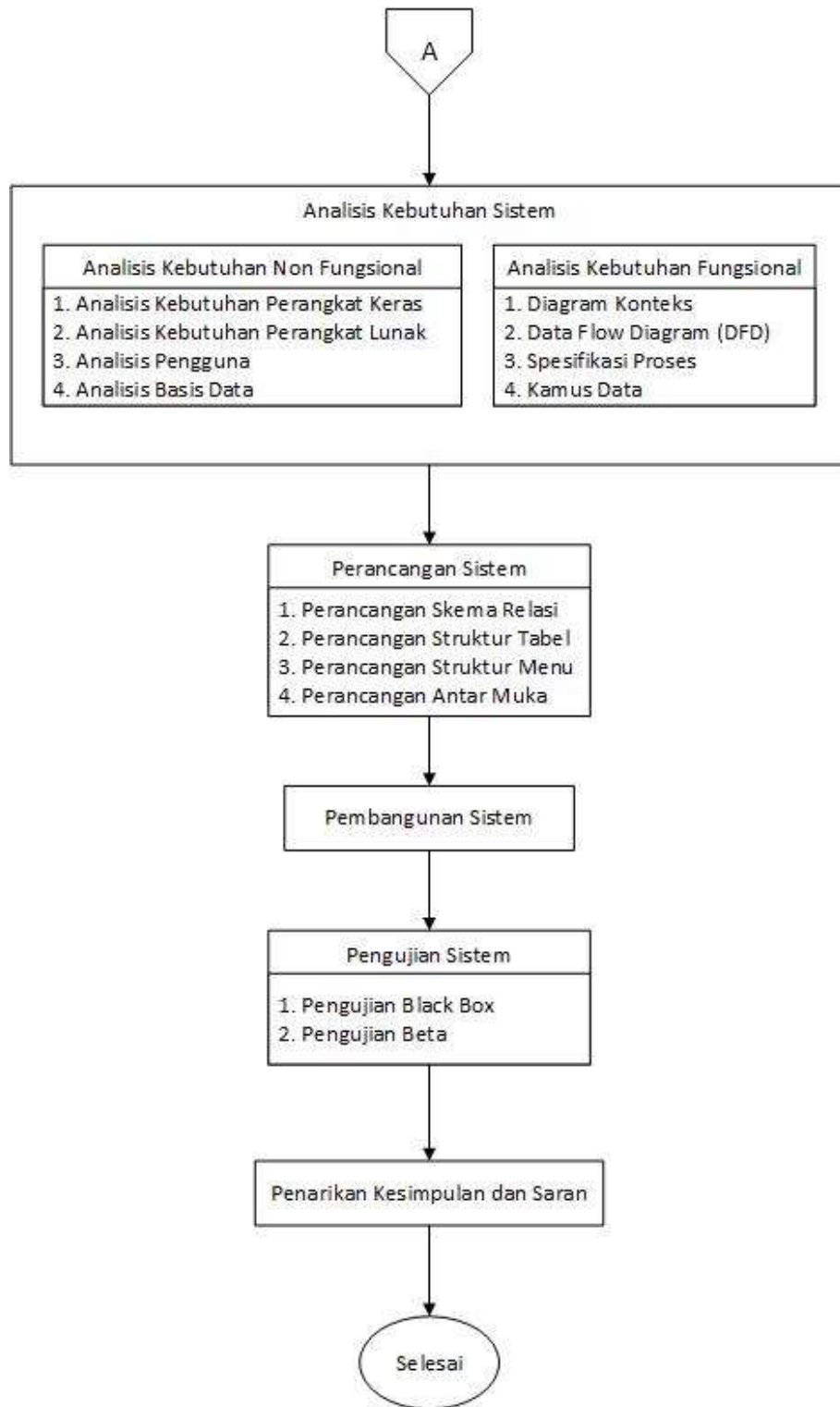
1. Data yang digunakan sebagai landasan penelitian ini adalah data keluhan, data pelanggan dan data transaksi.
2. Manajemen keluhan pada pelayanan dengan pendekatan CRM yang akan dibuat berbasis web dengan menggunakan bahasa pemograman PHP dan database yang digunakan adalah MySQL.
3. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis terstruktur yang meliputi *Entity Relationship Diagram* (ERD) dan *Data Flow Diagram* (DFD).
4. Metode yang digunakan untuk pengaduan keluhan yang diprioritaskan menggunakan metode *Sequential Elimination by Lexicography*.
5. Arsitektur CRM yang digunakan adalah *Framework Dynamic CRM*.
6. Pengembangan perangkat lunak menggunakan metode waterfall.
7. Prioritas pelayanan didasarkan pada jenis tingkatan yaitu sangat penting, penting, kurang penting dan tidak penting.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu proses yang dimana digunakan sebagai memecahkan masalah yang logis dalam penelitian dan memerlukan data-data mendukung agar terlaksananya penelitian. Metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif, menurut Imam Gunawan (Jakarta: Bumi Aksara 143) dalam Buku, metode kualitatif merupakan berusaha memahami makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti. Penelitian yang menggunakan penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami hal yang diteliti secara mendalam. Adapun tahapan penelitiannya seperti di Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Metodologi Penelitian



Gambar 1. 2 Metodologi Penelitian (Lanjutan)

Adapun penjelasan dari alur penelitian pada gambar diatas adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pada tahap ini dilakukannya identifikasi terkait kendala di perusahaan. Setelah itu dilakukan perumusan terhadap kendala-kendala tersebut.

2. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang dapat mendukung dalam melakukan penelitian ini yang berhubungan dengan *Customer Relationship Management* yang dapat diperlukan dalam penelitian.

a. Wawancara

Wawancara yaitu proses pengumpulan data untuk tujuan penelitian dengancara tanya jawab. Wawancara dilakukan dengan bagian SBU Digital Platform di PT. POS Indonesia (Persero) Bandung 40114A (Bagian SBU *Digital Platform*).

b. Studi Pustaka

Studi pustaka yang berkaitan dengan penelitian, studi pustaka dilakukan dengan cara mencari dokumen yang terkait dan studi literatur yang bersumber dai jurnal ilmiah dan buku teks.

3. Analisis Sistem

Tahapan ini melakukan analisis sistem sesuai dengan data yang sudah dibutuhkan sebelumnya.

a. Analisis Masalah

Analisis masalah yaitu menganalisa masalah atau kendala apa saja yang terjadi di PT. POS Indonesia (Persero) Bandung 40114A (Bagian SBU *Digital Platform*) sesuai dengan identifikasi dan perumusan masalah.

b. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Tahap ini akan dilakukan analisa terhadap prosedur-prosedur yang sedang berjalan atau prosedur yang ada pada saat ini di PT. POS Indonesia (Persero) Bandung 40114A (Bagian SBU *Digital Platform*).

c. Analisis Aturan Bisnis

Pada tahap ini akan dilakukan analisa terhadap proses bisnis yang sedang berjalan atau yang dipakai oleh perusahaan. Analisis dilakukan terhadap

proses-proses yang ada di PT. POS Indonesia (Persero) Bandung 40114A (Bagian SBU *Digital Platform*) baik tertulis ataupun tidak tertulis.

4. Analisis *Framework Dynamic CRM*

Pada tahapan ini dilakukan analisis penerapan CRM dengan menggunakan *Framework Dynamic CRM* yang untuk mengetahui fitur apa saja yang akan dibangun. *Relationship Phase* digunakan untuk lebih mengetahui penentuan fitur yang akan digunakan. Berikut ada tiga bagian pada tahap ini yaitu:

a. *Acquisition*

Fase ini diimplementasikan dalam proses *acquire*. Fase *Acquisition* merupakan tahapan dimana perusahaan berusaha untuk lebih mengenal pelanggannya.

b. *Retention*

Fase *Retention* merupakan tahapan dimana perusahaan menyampaikan informasi kepada pelanggan. Fase ini diimplementasikan dalam proses *enhance*.

c. *Expansion*

Fase *Expansion* diimplementasikan pada tahap *retain*, fase ini merupakan fase dimana perusahaan mendapatkan informasi dari pelanggan yang kemudian dapat membantu dalam mengatasi tujuan dari penelitian.

5. Analisis Tahapan-Tahapan *Customer Relationship Management*

Pada tahap selanjutnya dilakukan analisis sistem *Customer Relationship Management* dimana tahapan-tahapan tersebut meliputi beberapa hal sebagai berikut:

a. *Acquire*

Pada tahap ini dilakukan tentang analisis kemudahan pihak perusahaan dalam mengenal pelanggan.

b. *Enhance*

Enhance memiliki tujuan untuk menjalin hubungan dengan pelanggan yang baik dengan pelanggan yang sudah ada, maka dari itu analisis untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan dilakukan tahap ini.

c. *Retain*

Tahap *retain* bertujuan untuk mempertahankan pelanggan, maka dari itu tahap ini dilakukan segmentasi keluhan untuk membantu Direktur dalam mempertahankan pelanggan. Adapun metode segmentasi yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Segmentasi Keluhan dengan Menggunakan Metode *Sequential Elimination by Lexicography*

Segmentasi keluhan ini digunakan untuk menentukan nilai prioritas dari data keluhan yang telah masuk ke perusahaan. Data keluhan diolah dengan cara mengelompokkan jumlah data keluhan sesuai kategorinya kemudian dicari nilai alternatifnya. Nilai alternatifnya tersebut yang dijadikan acuan untuk menentukan prioritas dari layanan keluhan yang harus diperbaiki.

6. Analisis Kebutuhan Sistem

Pada tahap ini menganalisis kebutuhan apa saja yang mendukung untuk pembangunan sistem CRM.

a. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Pada tahap ini peneliti menganalisis kebutuhan non fungsional yang dibutuhkan untuk pembangunan sistem *Customer Relationship Management* meliputi: Analisis kebutuhan perangkat keras, Analisis kebutuhan perangkat lunak, Analisis pengguna, dan Analisis Basis Data.

b. Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahap ini peneliti akan menganalisa rancangan sistem yang akan dibangun meliputi: Diagram Konteks, *Data Flow Diagram* (DFD), Spesifikasi Proses, dan Kamus Data.

7. Perancangan Sistem

Perancangan sistem *Customer Relationship Management* memiliki beberapa tahapan, diantaranya:

a. Skema Relasi

Peneliti akan membuat rancangan dari *database* dimana pada setiap tabelnya akan di relasikan.

b. Struktur Tabel

Peneliti akan membuat rancangan tabel *database* yang akan dijelaskan struktur tabelnya.

c. Perancangan Struktur Menu

Perancangan struktu menu merupakan perancangan menu apa saja yang akan ditampilkan pada sistem.

d. Perancangan Antar Muka

Pada tahap ini peneliti melakukan perancangan antar muka yang akan diterapkan pada sistem yang dibangun.

e. Perancangan Pesan

Perancangan pesan merupakan tampilan pesan yang akan muncul pada halaman ketika pengguna melakukan sebuah aksi pada sistem.

f. Perancangan Jaringan Semantik

Jaringan semantik merupakan proses hubungan antar muka yang ada pada sistem CRM.

g. Perancangan Prosedural

Perancangan prosedural merupakan perancangan tahapan tentang penggunaan sistem CRM yang dibangun.

8. Pembangunan Sistem

Tahapan ini adalah tahapan pembangunan sistem yang terdiri hasil analisis sistem dan hasil perancangan sehingga sistem yang akan dibangun dapat memenuhi kebutuhan pengguna sesuai analisis yang sudah dilakukan.

9. Pengujian Sistem

Tahap pengujian sistem ini tahapan yang dilakukan untuk mengetahui apakah sistem yang dibuat sudah bisa mengatasi masalah yang terjadi dan sudah sesuai dengan proses bisnis yang terjadi di perusahaan. Proses pengujian ini juga terdapat beberapa pengujian yaitu: Pengujian *Black Box* dan Pengujian Beta.

10. Penarikan Kesimpulan dan Saran

Pada tahap terakhir ini dilakukannya pengambilan kesimpulan dari seluruh tahapan-tahapan yang dilakukan pada penelitian ini dan memberikan saran untuk pembuatan sistem selanjutnya supaya lebih baik dari sistem yang dibangun sekarang.

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai pembahasan masalah umum yang berhubungan dengan penelitian ini, yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori-teori dasar yang berhubungan dengan penelitian ini seperti Sistem Informasi, *Customer Relationship Management* dan teori-teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN

Pada bab ini berisi tentang analisa dan perancangan dari sistem yang akan dibangun, yang meliputi 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 dilakukan sebelumnya.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Pada bab ini memaparkan tentang hasil implementasi dari analisa dengan 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 menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran mengenai pengembangan aplikasi untuk masa akan datang.