BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Pos Indonesia (Persero) atau yang dikenal dengan Kantor Pos adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara yang sedari dulu telah melakukan bisnis jasa pengiriman. PT. Pos Indonesia (Persero) dimasa kini tidak hanya mengurusi paket, surat, perangko, dan materai saja, namun juga sudah bergerak kepada jasa-jasa lainnya seperti jasa keuangan dan logistik untuk para pelanggannya. Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) adalah konsumen yang langsung menggunakan jasa dari Pos Indonesia, dan di kota Bandung salah satu Kantor Pos berada di Jalan Asia-Afrika no. 49 yang juga merupakan Kantor Pos Bandung 40000.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada Bapak Fitriadi selaku Manajer Pelayanan di Kantor Pos Bandung 40000, beliau menjelaskan bahwa pada saat ini perusahaan telah memiliki proses pengumpulan data untuk mengukur kepuasan pelanggan. Pengumpulan data tersebut dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Kuesioner yang disebar bertujuan untuk mengetahui dan memperbaiki kualitas pelayanan pada *outlet* mereka berdasarkan Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: 15/DIRUT/0314 (Lampiran D-2) dengan menggunakan metode *Servqual*. Pada metode pengukuran yang dilakukan masih terdapat kekurangan. Kekurangan tersebut yaitu perusahaan baru menerapkan pengukuran tingkat kepuasaan pelanggan dari segi persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan, namun tidak mengukur harapan pelanggan terhadap pelayanan yang akan diterima, sehingga informasi yang diperoleh dari hasil pengumpulan data yang sedang berjalan saat ini belum bisa mewakili harapan dan perbaikan pelayanan perusahaan terhadap pelanggan. Hal tersebut mengakibatkan perusahaan sulit dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan karena perusahaan tidak mengetahui harapan dan perbaikan pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan.

Turunnya kualitas pelayanan pada *outlet* PT. Pos Indonesia (Persero) terkait pelayanan kepada pelanggan dapat disebabkan beberapa faktor seperti, komplain

pelanggan terhadap pelayanan karyawan atau tentang sarana yang disediakan. Kurang akuratnya penilaian pengukuran kepuasaan pelanggan dari segi yang diharapkan pelanggan, mengakibatkan manajer pelayanan sulit dalam menentukan perbaikan terhadap penurunan kualitas pelayanan dan berdampak negatif terhadap *outlet* PT. Pos Indonesia (Persero). Dampak dari semakin lama penurunan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan itu diabaikan maka semakin besar pula kerugian yang didapat pada perusahaan.

Beradasarkan pemaparan masalah yang sudah di paparkan sebelumnya maka dibutuhkan sebuah penerapan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Bandung 40000. Sistem Informasi tersebut diharapkan dapat digunakan untuk mendapatkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang lebih baik dengan mengembangkan proses pengukuran yang telah ada sebelumnya dan dapat membantu dalam melakukan rekomendasi saran perbaikan kualitas pelayanan pada *outlet* Kantor Pos Bandung 40000 yang mengalami penurunan kualitas pelayanan.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan *outlet* terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Bandung 40000.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, diantaranya yaitu:

1. Membantu Manajer Pelayanan untuk merekomendasikan saran perbaikan pelayanan *outlet* yang sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.
2. Membantu Manajer Pelayanan untuk mengukur kualitas layanan dari lima dimensi *servqual* yaitu, *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), dan *Empathy* (Empati) terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero).

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya adalah bagaimana menerapkan

Customer Relationship Management (CRM) sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan *outlet* terhadap kepuasan pelanggan dan mengetahui penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Bandung 40000.

1.4 Batasan Masalah

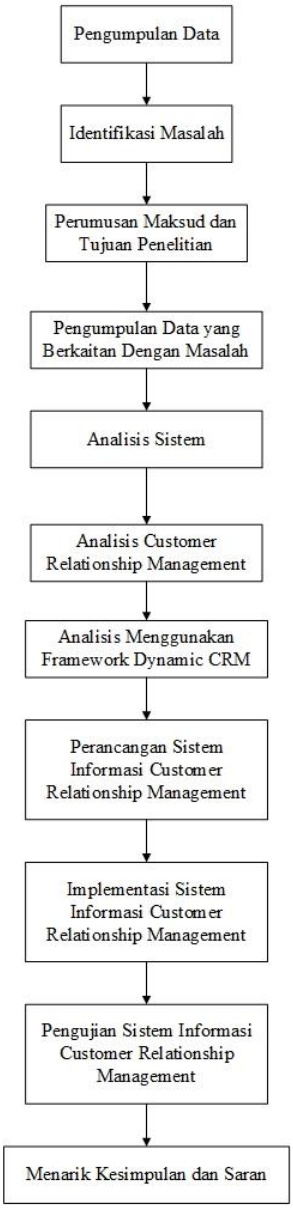
Batasan masalah dalam pembangunan sistem informasi *Customer Relationship Management* ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang dianalisis diantaranya data laporan pelaksanaan survei kepuasan pelanggan atas pelayanan outlet Kantor Pos Bandung Januari - Juni (Semester I) 2016.
2. Jenis CRM yang akan dibangun menggunakan *Analytical* CRM.
3. *Framework* yang digunakan yaitu *Dynamic CRM* [3].
4. Kuesioner yang digunakan untuk survei kepuasan pelanggan atas pelayanan *outlet* sesuai dengan Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) No. 15/DIRUT/0314 [4].
5. Metode yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan di *outlet* menggunakan metode *Service Quality* [4].
6. Waktu pengumpulan data kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan pelanggan terhadap layanan *outlet* dilaksanakan setiap 6 bulan dengan minimal responden 30 dan perbaikan kualitas pelayanan diutamakan pada pelayanan yang mendapat pelayanan paling rendah.
7. Pelayanan *outlet* yang dinilai oleh pelanggan meliputi kinerja petugas, dan sarana prasarana yang disediakan.
8. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis terstruktur yang meliputi ERD (*Entity Relationship Diagram*) dan DFD (*Data Flow Diagram*).
9. Sistem informasi yang dibangun berbasis *web*.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian agar hasil yang dicapai tidak menyimpang dari tujuan yang telah dilakukan sebelumnya.

Berikut ini adalah metode yang akan digunakan dalam penelitian tugas akhir yang berjudul "Penerapan Customer Relationship Management Sebagai Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Outlet Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Bandung 40000" dapat dilihat pada Gambar 1.1



Gambar 1.1 Alur Metodologi Penelitian

Adapun keterangan dan langkah-langkah yang tergambar pada Gambar 1.1 sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Pada tahap pertama, dilakukan pengumpulan data-data yang ada pada perusahaan dan melakukan survei di lapangan.

2. Perumusan Masalah

Pada tahap kedua, perumusan masalah yang dimaksud adalah melakukan identifikasi masalah yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero)

3. Perumusan Maksud dan Tujuan Penelitian

Pada tahap ketiga, perumusan maksud dan tujuan penelitian disesuaikan dengan hasil perumusan masalah. Tujuan ini dilakukan untuk menjadi acuan didalam penelitian ini.

4. Pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah

Pada tahap keempat, pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah dilakukan secara langsung yaitu dengan cara wawancara dan observasi

5. Analisis Sistem

Pada tahap ini akan dilakukan beberapa analisa, antara lain:

a. Analisis Masalah

   Tahap analisis masalah bertujuan untuk mengetahui apa saja masalah-masalah yang terjadi di tempat penelitian.

b. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

   Pada tahap ini dilakukan analisis pada sistem yang sedang berjalan di perusahaan atau tempat penelitian. Analisis sistem yang berjalan adalah gambaran atau pemodelan yang dilakukan untuk menjelaskan prosedur yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero).

c. Analisis Aturan Bisnis

   Pada tahap ini merupakan aturan bisnis yang sedang berjalan di Kantor Pos Bandung 40000.

6. Analisis Sistem *Customer Relationship Management*

Customer Relationship Management memiliki tiga tahapan yang diantaranya: *Acquire*, *Enhance,* dan *Retain,* dimana tiap tahapan memiliki fasilitas masing-masing. Tahapan ini untuk menentukan apa saja yang akan dibangun yang sesuai dengan permasalahan yang ada pada perusahaan. Setiap tahapan memiliki tujuan yang berbeda namun saling berkaitan.

7. Analisis Menggunakan *Framework Dynamic* CRM

Tujuan utama analisis ini adalah untuk mengetahui fitur apa saja yang akan dibangun dalam sistem ini. Analisis ini menggunakan beberapa tahapan dari *Relationship Phase,* yaitu:

1. *Acquisition*

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

2. *Retention*

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

3. *Expansion*

   Fase *Expansion* diimplementasikan pada tahap *retain,* fase ini merupakan fase dimana perusahaan mendapatkan informasi dari pelanggan yang kemudian dapat digunakan untuk membantu dalam perbaikan pelayanan pada kantor pos.

8. Perancangan Sistem Informasi *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. Analisis Kepuasan Pelanggan

   Dalam penelitian ini, pelanggan adalah yang datang dan bertransaksi di *outlet*. Analisis Kepuasan Pelanggan dibagi menjadi Analisis Kepuasan Pelanggan yang Sedang Berjalan dan Analisis Kepuasan Pelanggan yang Dikembangkan.

b. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Pada tahap ini terdiri dari beberapa proses analisis, yaitu :

1. Analisis Kebutuhan Perangkat Keras

   Pada tahap ini akan dianalisis kebutuhan perangkat keras terhadap sistem informasi CRM di Kantor Pos Bandung 40000, untuk diketahui apakan sudah memenuhi kebutuhan minimal atau belum, serta memberikan rekomendasi perangkat keras.

2. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

   Pada tahap ini akan dianalisis kebutuhan perangkat lunak terhadap sistem informasi CRM di Kantor Pos Bandung 40000, untuk diketahui apakan sudah memenuhi kebutuhan minimal atau belum, serta memberikan rekomendasi perangkat lunak.

3. Analisis User

   Pada tahap ini akan dianalisis user yang akan menggunakan sistem informasi yang akan diterapkan.

4. Basis Data

   Pada tahap ini akan dianalisis terhadap kebutuhan basis data untuk sistem informasi CRM yang akan dibangun. *Tool* yang akan digunakan adalah *Entity Relationship Diagram* (ERD).

c. Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahap ini akan dilakukan perancangan sistem informasi yang akan dibangun, antara lain:

1. Diagram Konteks

   Ditahap ini, proses yang akan terjadi antara user ke sistem informasi CRM yang dibangun akan dianalisis.

2. *Data Flow Diagram* (DFD)

   Pada tahap ini, akan dianalisis mengenai aliran proses yang akan terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara *user*, Sistem informasi *Customer Relationship Management, dan database*.

3. Spesifikasi Proses

Pada tahap ini, akan dilakukan analisis setiap proses dari DFD kedalam bentuk tabel.

4. Kamus Data

   Ditahap ini, akan dianalisis setiap tabel beserta spesifikasi dari database dalam bentuk tabel.

5. Skema Relasi

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

6. Struktur Tabel

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

7. Perancangan struktur menu

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

8. Perancangan antarmuka

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

9. Perancangan pesan

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

10. Perancangan jaringan semantik

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

11. Perancangan prosedural

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

9. Implementasi Sistem Informasi *Customer Relationship Management*

Tahapan ini, implementasi yang sudah dianalisa akan diterapkan. Adapun implementasi yang akan diterapkan pada sistem yaitu:

1. Implementasi antarmuka.
2. Implementasi perangkat keras.
3. Implementasi perangkat lunak.
4. Implementasi basis data.

10. Pengujian Sistem Informasi *Customer Relationship Management*

Tahapan berikutnya, sistem yang telah dibangun akan diuji, apakah telah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh *user,* serta tidak ada *bug* atau *error.* Pengujian dilakukan dengan pengujian *black box* dan pengujian *beta*.

11. Menarik Kesimpulan dan Saran

Tahapan terakhir penelitian yang dilakukan adalah melakukan penarikan kesimpulan terhadap sistem yang telah di bangun berdasarkan tujuan awal penelitian dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya. Penelitian di anggap berhasil apabila kesimpulan yang dirumuskan sesuai dan memenuhi tujuan awal penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab 1 membahas uraian mengenai latar belakang masalah yang diambil, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab 2 membahas mengenai tinjauan umum mengenai PT. Pos Indonesia (Persero) dan pembahasan berbagai konsep dasar mengenai Sistem Informasi *Customer Relationship Management* dan teori-teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan topik pembangunan perangkat lunak.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab 3 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 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab 4 membahas implementasi dalam bahasa pemrograman yaitu implementasi kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak, implementasi basis data, implementasi antarmuka dan tahap-tahap dalam melakukan pengujian perangkat lunak.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 5 membahas tentang kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir dan saran mengenai pengembangan aplikasi untuk masa yang akan datang.