BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT. Afrilia Mega Wisata adalah perusahaan jasa yang terletak di Labuan Bajo, Flores Nusa Tenggara Timur (NTT) dan telah berdiri sejak tahun 2005. Perusahaan ini bergerak pada layanan jasa *tour* wisata dan *travel* yaitu berupa penyewaan kapal (*Boat Charter*). Adapun jenis kapal yang disediakan perusahaan yaitu jenis kapal wisata (Pinishi), dimana setiap penyewaan kapal juga tersedia fasilitas berupa kamar, dapur, alat – alat *diving* hingga penyediaan *crew* atau *guide* untuk mendampingi pelanggan selama melakukan perjalanan wisata. Perusahaan ini terbagi atas dua jenis pelanggan yaitu pelanggan agen wisata (*member*) dan pelanggan *tour operator* (*non member*).

Perusahaan ini memiliki proses bisnis yang mengutamakan kualitas pelayanan terhadap jasa yang ditawarkan. Untuk mengetahui kualitas pelayanannya, perusahaan selalu mendengarkan kritik maupun saran dari pelanggannya terkait pelayanan yang diterima. Kritik saran diperoleh melalui proses yang beragam, mulai dari pelanggan yang menyampaikan melalui *crew* kapal, atau pelanggan yang menyampaikan langsung ke perusahaan, hingga penyampaian kritik saran berupa *via email* dari pelanggan terkait pelayanan yang diterima. Namun dengan kondisi yang ada perusahaan masih sulit untuk menentukan kualitas layanan yang diberikan mengingat perusahaan tidak memiliki dokumentasi terkait keluhan dari pelanggan. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dilakukan pengumpulan data berupa kuesioner kepada pelanggan. Dari hasil kuesioner yang dibagikan terhadap 30 responden diperoleh pelayanan yang memiliki kualitas pelayanan rendah, seperti kondisi kapal (Toilet, Kamar, Dapur) yang bersih dan nyaman 37%, serta peralatan *diving* yang layak digunakan 47 % (Lampiran A). Dari data tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dari perusahaan masih memiliki beberapa masalah sehingga perlu adanya perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan agar pelanggan tetap terlayani dengan baik.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing [1]. Sebuah perusahaan harus mempunyai pelayanan yang baik untuk membuat pelanggan menjadi nyaman dalam menggunakan fasilitas yang diberikan, dikarenakan pelayanan merupakan salah satu strategi untuk mempertahankan pelanggan atau untuk menarik calon pelanggan baru yang akan melakukan perjalanan wisata.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, PT. Afrilia Mega Wisata masih kesulitan dalam menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu dibutuhkan suatu sistem yang mampu menganalisis kualitas pelayanan serta membantu menentukan perbaikan terhadap pelayanan agar kualitas layanan terjaga sehingga pelanggan tetap terlayani dengan baik. Solusi dari kebutuhan tersebut yaitu dengan membangun Sistem Informasi *Customer Relationship Management* [1] untuk Analisis Kualitas Pelayanan di PT. Afrilia Mega Wisata.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan yaitu bagaimana membangun Sistem Informasi *Customer Relationship Management* untuk Analisis Kualitas Pelayanan**.**

1.3. Maksud dan Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka maksud dari penelitian ini adalah membangun Sistem Informasi *Customer Relationship Management* untuk Analisis Kualitas Pelayanan**.**

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah membantu direktur untuk analisis kualitas pelayanan untuk dapat mempertahankan pelanggan di PT. Afrilia Mega Wisata

1.4. Batasan Masalah

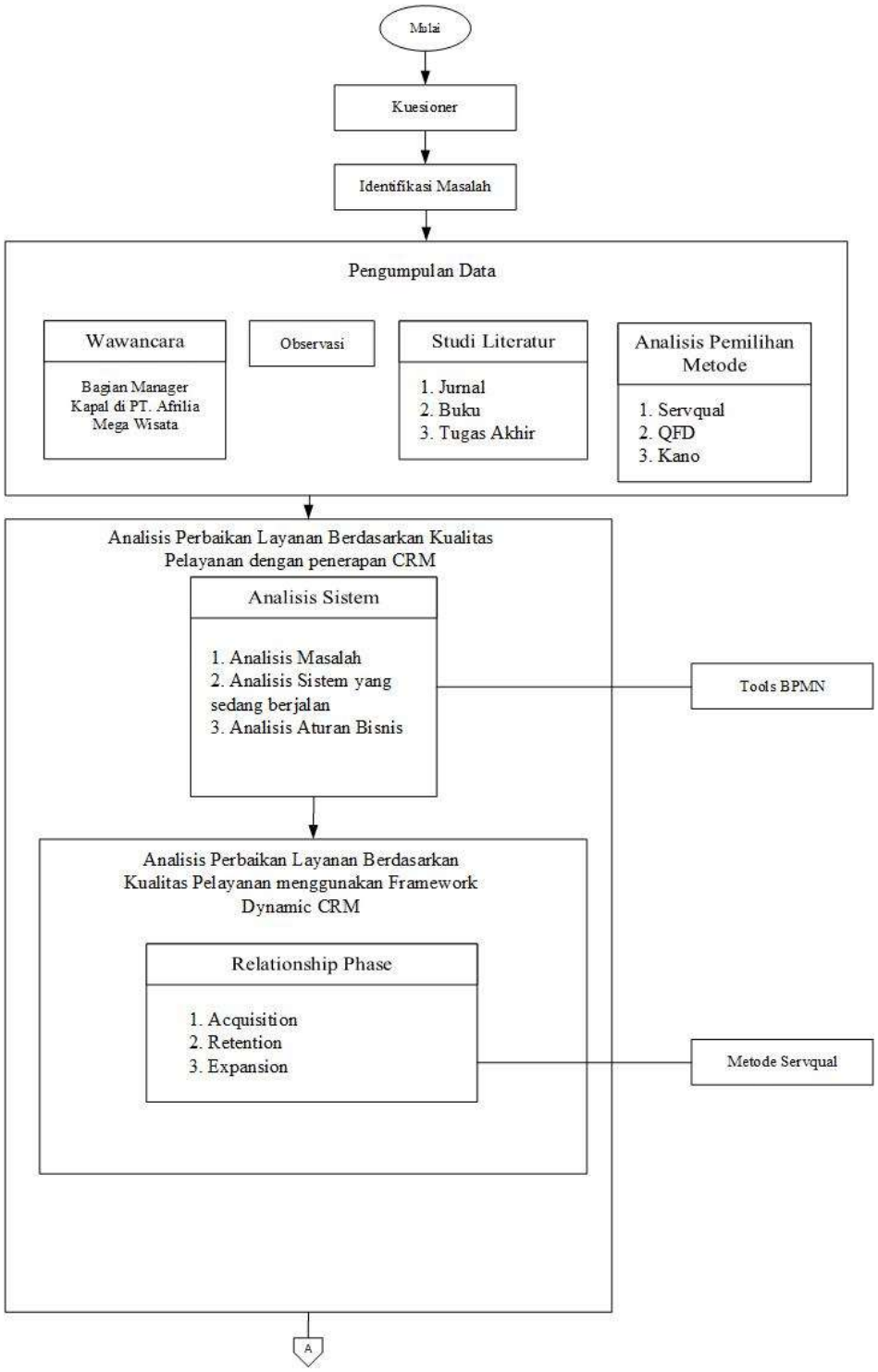
Adapun batasan masalah dalam membangun Sistem Informasi *Customer Relationship Management* ini agar lebih terfokus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis pelayanan yang ada yaitu penyewaan kapal (*Boat Charter*) meliputi fasilitas peralatan *diving* dan *guide*.
2. Jenis pelayanan yang menjadi penilaian di PT. Afrilia Mega Wisata adalah Penyewaan Kapal Jenis Paket.
3. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis terstruktur yang meliputi ERD (*Entity Relationship Diagram*) dan DFD (*Data Flow Diagram*).
4. Metode pengelolahan analisis kualitas pelayanan yang digunakan adalah metode *servqual* (*Service Quality*).
5. Jenis CRM yang akan dibangun menggunakan pendekatan CRM *Collaborative*.
6. *Framework* CRM yang digunakan menggunakan *Dynamic* CRM dengan pendekatan *Relationship Phase*.
7. Untuk menghitung kualitas jasa ialah dengan mengetahui perbedaan/*Gap* antara harapan dengan persepsi pelanggan.
8. Hasil keluaran dari analisis kualitas layanan adalah prioritas perbaikan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan nilai *gap* terbanyak.
9. Sistem informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibuat berbasis *web* dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database yang digunakan menggunakan MySQL.

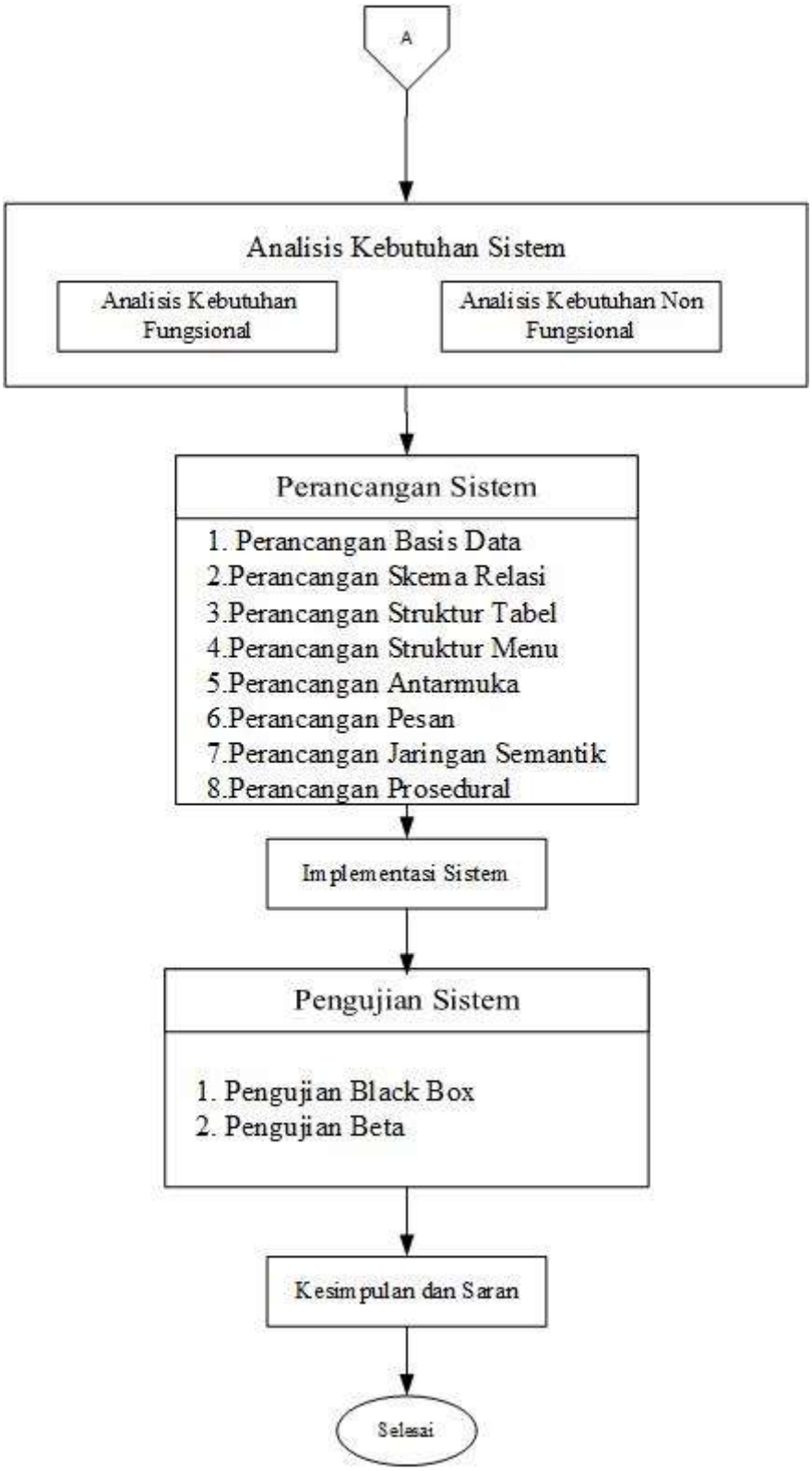
1.5. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu langkah – langkah yang dilakukan ketika penelitian untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian di PT. Afrilia Mega Wisata ini menggunakan metode analisis deskriptif. Metode analisis deskriptif merupakan metode yang menggambarkan dan menginterprestasikan objek sesuai apa adanya atau sesuai

fakta. Metode Penelitian dapat dilihat pada gambar 1.1 dan gambar 1.2 sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Metodologi Penelitian Pembangunan Sistem Informasi Customer Relationship Management



Gambar 1. 2 Lanjutan Metodologi Penelitian Pembangunan Sistem Informasi Customer Relationship Management

1.5.1. Pengumpulan Data

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

1. Wawancara

   Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan Manager Kapal PT. Afrilia Mega Wisata

2. Observasi

   Observasi adalah tahap pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap sistem yang sedang berjalan.

3. Studi Literatur

   Studi Literatur adalah referensi yang diperoleh dari sumber bacaan berupa dokumen tertulis maupun elektronik seperti: buku, jurnal dan tugas akhir.

1.5.2. Analisis Customer Relationship Management Menggunakan Framework Dynamic CRM

Analisis sistem *Customer Relationship Management* adalah tahap untuk menentukan Aplikasi *Customer Relationship Management* dengan Analisis Kualitas Pelayanan yang akan dibangun.

Tahapan dari analisis sistem adalah sebagai berikut :

1. Analisis Masalah

   Analisis masalah merupakan sebuah asumsi dari masalah yang akan diuraikan dari hasil sebuah penelitian.

2. Analisis Prosedur yang sedang Berjalan

   Analisis prosedur yang sedang berjalan merupakan analisis dari proses bisnis yang berkaitan dengan pembangunan sistem berdasarkan latar belakang masalah. Pada tahap ini menggunakan *Business Process Modeling Notation*.[2]

3. Analisis Aturan Bisnis

   Tahap ini merupakan analisis aturan bisnis yang ada di PT. Afrilia Mega Wisata seperti kondisi dan syarat ketentuan untuk pelanggan dan karyawan.

1.5.2.1. Analisis Framework Dynamic CRM

Pada tahap ini dilakukan analisis penerapan CRM dengan menggunakan *Framework Dynamic* CRM untuk mengetahui fitur apa saja yang akan dibangun.

1.5.2.2. Relationship Phase

Relationship Phase digunakan karena untuk lebih mengetahui penentuan fitur yang akan diterapkan. Terdapat tiga bagian pada tahapan ini yaitu:

1. *Acquisition*

   Fase ini diimplementasikan dalam proses *acquire*. Fase *Acuisition* merupakan tahapan dimana perusahaan berusaha 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 membantu dalam mengatasi tujuan dari penelitian. Dalam tahap ini merupakan proses rekomendasi prioritas perbaikan pelayanan menggunakan metode *Servqual*.

1.5.3. Analisis Kebutuhan Sistem

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

1.5.2.3. Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahap analisis kebutuhan fungsional peneliti akan menganalisis rancangan sistem yang akan dibangun, diantaranya:

1. Diagram Konteks

   Pada tahap ini peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara umum berupa aliran informasi dari pengguna ke Sistem CRM yang akan dibangun.

2. *Data Flow Diagram* (DFD)

   Peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara pengguna, sistem CRM, dan *database.*
3. Spesifikasi Proses

   Peneliti akan menganalisis spesifikasi proses dari DFD dalam bentuk table.
4. Kamus Data

   Peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta tipe datanya yang akan digunakan dalam *database* pembangunan sistem dalam bentuk tabel.

1.5.2.4. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Analisis kebutuhan non fungsional terbagi menjadi beberapa analisis yaitu:

1. Analisis kebutuhan perangkat keras

   Peneliti menganalisis kebutuhan perangkat keras terhadap sistem CRM yang akan dibangun di perusahaan, apakah perangkat keras di perusahaan sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat keras atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat keras.
2. Analisis kebutuhan perangkat lunak

   Pada tahap ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat lunak untuk menerapkan sistem CRM di perusahaan, apakah perangkat lunak sudah memenuhi kebutuhan minimal atau belum dan memberikan rekomendasi kebutuhan pernagkat lunak.
3. Analisis *user*

   Analisis *user* yaitu peneliti menganalis siapa saja yang akan menjadi pengguna pada sistem dan apa saja yang dapat dilakukan pengguna pada sistem.
4. Basis data

   Pada tahapan ini peneliti akan menganalisis kebutuhan *Database* dari sistem CRM yang akan dibangun. *Tool* yang akan digunakan yaitu *Entity Relationship Diagram* (ERD).

1.5.4. Perancangan dan Desain Sistem Customer Relationship Management

Tahap berikutnya adalah tahap perancangan sistem informasi *Customer Relationship Management.* Pada tahap ini juga dilakukan beberapa tahapan lain, seperti :

1. Perancangan Basis Data

   Pada tahap perancangan basis data dilakukan pemodelan yang akan digambarkan menggunakan skema relasi dan struktur tabel
2. Perancangan Skema Relasi

   Skema relasi merupakan rancangan dari *database* dimana terdapat ketentuan relasi dari masing-masing tabel.
3. Struktur Tabel

   Peneliti akan membuat rancangan tabel *database* yang akan dijelaskan struktur tabelnya.
4. Perancangan Struktur Menu

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

   Perancangan antar muka merupakan tahapan untuk merancang antar muka yang akan digunakan pada sistem CRM lengkap dengan instruksi perintahnya.
6. Perancangan Pesan

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

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

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

1.5.5. Implementasi Sistem Customer Relationship Management

Tahap Implementasi sistem *Customer Relationship Management* adalah tahapan implementasi dari perancangan yang telah dibuat. Tahap ini merupakan tahap merubah rancangan yang dibuat ke dalam bahasa pemrograman untuk menghasilkan sebuah sistem CRM.

1.5.6. Pengujian Sistem Customer Relationship Management

Pengujian sistem dilakukan setelah pembangunan sistem selesai, tahap ini dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah dibangun dan mengetahui kesalahan yang terdapat pada sistem. Terdapat beberapa pengujian yaitu:

a. Pengujian *black box*
b. Pengujian *User Acceptance Text* (UAT)

1.5.7. Penerapan dan Pemeliharaan Sistem Customer Relationship Management

Dalam tahapan ini, sistem diinstal dan mulai digunakan. Selain itu juga memperbaiki *error* yang tidak ditemukan pada tahap pembuatan. Dalam tahap ini juga dilakukan pengembangan sistem seperti penambahan fitur dan fungsi baru.

1.6. Penarikan Kesimpulan dan Saran

Penarikan kesimpulan dan saran merupakan tahapan untuk menyimpulkan hasil dari penelitian dan pembangunan yang telah dibuat dan memberikan saran untuk pembuatan sistem selanjutnya supaya lebih baik dari sistem yang dibangun sekarang.

1.7. 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 ini membahas uraian mengenai latar belakang masalah yang diambil, perumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan umum mengenai PT. Afrilia Mega Wisata 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 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 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini 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

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