BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

CV. Suara Hati merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri musik seperti rekaman, rental studio dan Even Organizer (EO). Perusahaan ini Terletak di jl.Sakura I blok I No.462-463 RT003/011 kel.Jatimulya Kec. Tambun Selatan Kabupaten Bekasi, CV. Suara hati memiliki dua jenis pelanggan yaitu pelanggan perorangan dan pelanggan berkelompok. Pelanggan dalam hal ini adalah pengunjung diantaranya sebagai penyewa rental studio atau sebagai penyewa jasa Recording. Perusahaan CV. Suara Hati sangat memperhatikan kenyamanan pelanggan-pelanggannya, karena pelanggan dapat membantu dalam proses pemasaran, jika pelanggan tidak puas perusahaan akan mengalami kerugian yang akan berdampak pada berpalingnya pelanggan keperusahaan lain, oleh karena itu hubungan baik dengan pelanggan harus dijaga dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Apep Angga selaku pimpinan sekaligus Owner CV. Suara Hati, menyatakan bahwa saat ini CV. Suara Hati mendapat berbagai keluhan dari pelanggan mengenai kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan kuisioner yang telah disebar antara periode bulan Juni sampai bulan November ke 63 responden, para pengunjung mempunyai keluhan yang berbeda-beda (Lampiran A) diantaranya adalah alat musik tidak terurus dengan baik, peralatan musik yang tersedia masih belum lengkap, studio kurang bersih serta ketepatan waktu saat menggunakan jasa yang tidak sesuai dengan waktu pengunjung saat melakukan pemesanan, disamping itu keluhan dari pengunjung tidak tersampaikan dengan baik karena penyampaian keluhan masih menggunakan sistem konvensional, sehingga perusahaan tidak cepat merespon keluhan pengunjung karena perusahaan tidak mendokumentasikan keluhan yang diberikan pengunjung, akibatnya perusahaan tidak memiliki data-data keluhan pengunjung untuk segera ditangani. Banyaknya penilaian negatif terhadap perusahaan dapat berdampak pada ketidakpuasan pengunjung, hal ini terjadi karena harapan pengunjung tidak sesuai dengan apa yang diberikan perusahaan, akibatnya

pengunjung menilai bahwa perusahaan CV. Suara Hati kurang maksimal dalam melakukan pelayanan. Dampaknya pengunjung akan beralih kepada perusahan lain yang mampu memenuhi kebutuhan mereka. Bapak Apep Angga juga mengatakan perusahaan mengalami penurunan pengunjung, dari data periode presentase pengunjung, dapat dilihat pada periode tertentu terjadi penurunan jumlah pengunjung. Hal ini berdampak pula pada penghasilan perusahaan yang juga ikut berkurang.Pada periode bulan Juni sampai Juli terdapat 7 pengunjung yang rutin melakukan transaksi, namun pada bulan-bulan berikutnya tidak lagi melakukan transaksi di perusahaan CV. Suara Hati.

Permasalahan yang ditemukan dari uraian paragraf sebelumnya tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya, hal ini menyebabkan pada penilaian negatif pengunjung kepada perusahaan, CV. Suar Hati akan kehilangan pengunjung jika masalah ini tidak diatasi. Selain itu dengan semakin meningkatnya persaingan bisnis di bidang yang sama, CV Suara Hati harus berupaya untuk meningkatkan daya saingnya dalam menghadapi pesaing-pesaing utamanya. Kompetitor CV. Suara Hati di wilayah bekasi diantaranya adalah Purwacaraka Music Studio, Legend Music Studio dan Wlz12 Studio. Untuk menentukan daya saing terhadap kompetitor, perusahaan CV. Suara Hati perlu melakukan analisis SWOT untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mendorong perusahaan untuk bersaing terhadap kompetitor lain dan fator yang menjadi ancaman perusahaan CV.Suara Hati terhadap perusahaan pesaing.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, CV. Suara Hati perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap pengunjung agar pengunjung dapat terlayani dengan baik dan pengunjung tidak beralih ke perusahaan pesaing yang bergerak dibidang sejenis. Untuk itu solusi dari permasalahan perusahaan CV. Suara Hati yaitu perlu adanya Sistem Informasi yang dapat Menentukan Perbaikan layanan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan Analisis Daya Saing Dengan Pendekatan Customer Relationship Management (CRM).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, masalah dapat dirumuskan yaitu bagaimana cara menerapkan CRM dalam perbaikan layanan di CV Suara Hati berdasarkan penilaian kualitas pelayanan dan analisis daya saing.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah didapatkan, maka maksud dari penelitian tugas akhir ini adalah membangun Sistem *Customer Relationship Management (CRM)* di CV. Suara Hati. Tujuannya membantu Manager dalam merekomendasikan perbaikan layanan berdasarkan penilaian kualitas pelayanan dan analisis daya saing.

1.4 Batasan Masalah

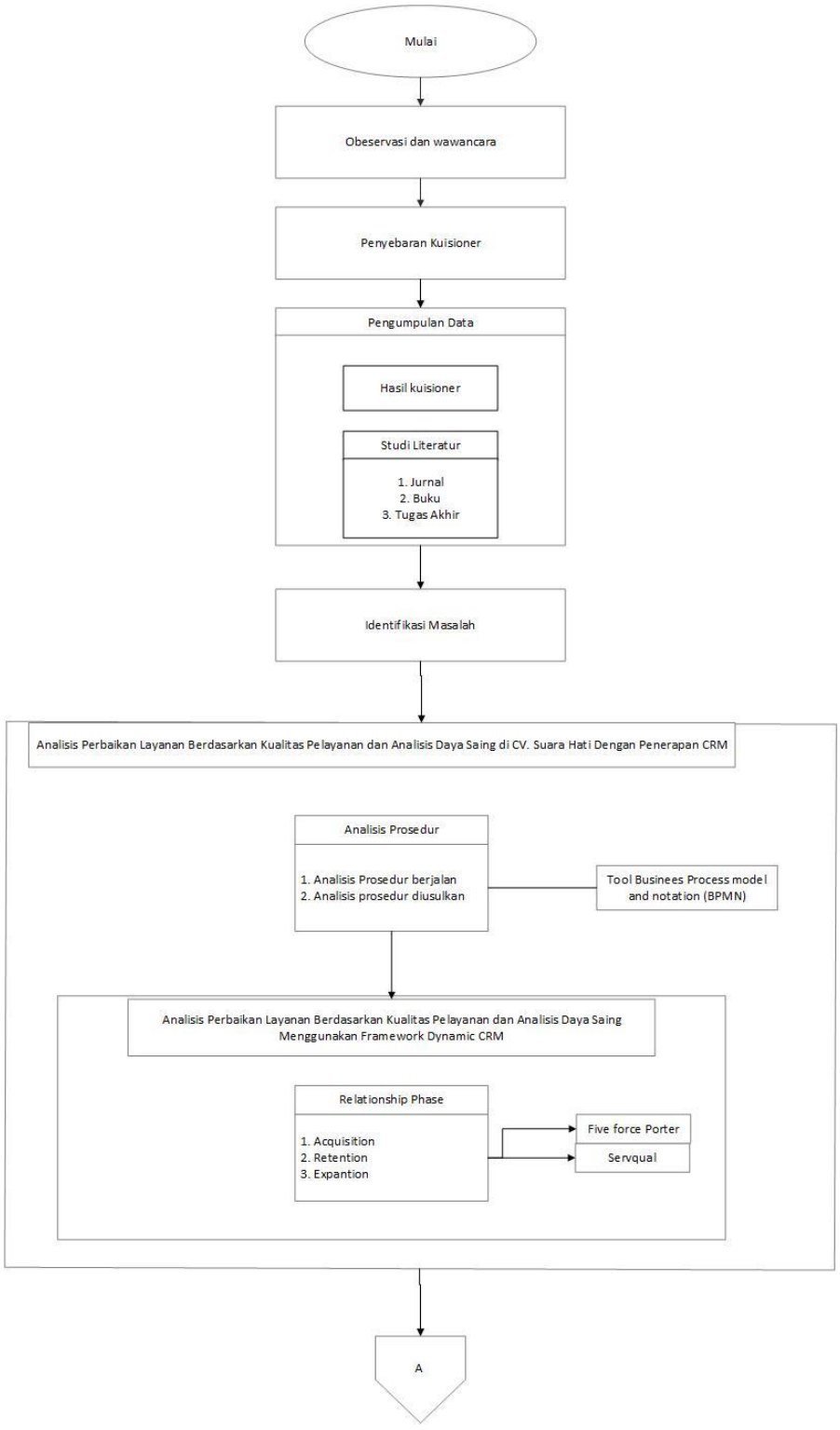
Penelitian ini dibuat dengan beberapa batasan masalah agar lebih terfokus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, adapun batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Jenis CRM yang akan dibangun adalah CRM analitikal.
2. Sistem Informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibuat berbasis web, dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database yang digunakan menggunakan MySql.
3. Data yang digunakan sebagai landasan penelitian adalah data kuisioner pelayanan di CV Suara Hati.
4. Fokus penelitian ini pada prioritas perbaikan pelayanan.
5. Output yang dihasilkan adalah berupa perbaikan layanan berdasarkan penilaian kualitas pelayanan.
6. Jenis layanan meliputi pelayanan rental studio, *recorder* dan *even organizer*
7. Penelitian ini hanya berfokus pada penyewaan rental studio dan *Recorder*
8. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah metode *Servqual*.
9. Metode yang digunakan untuk analisis daya saing adalah metode *porter five forces model* dan SWOT

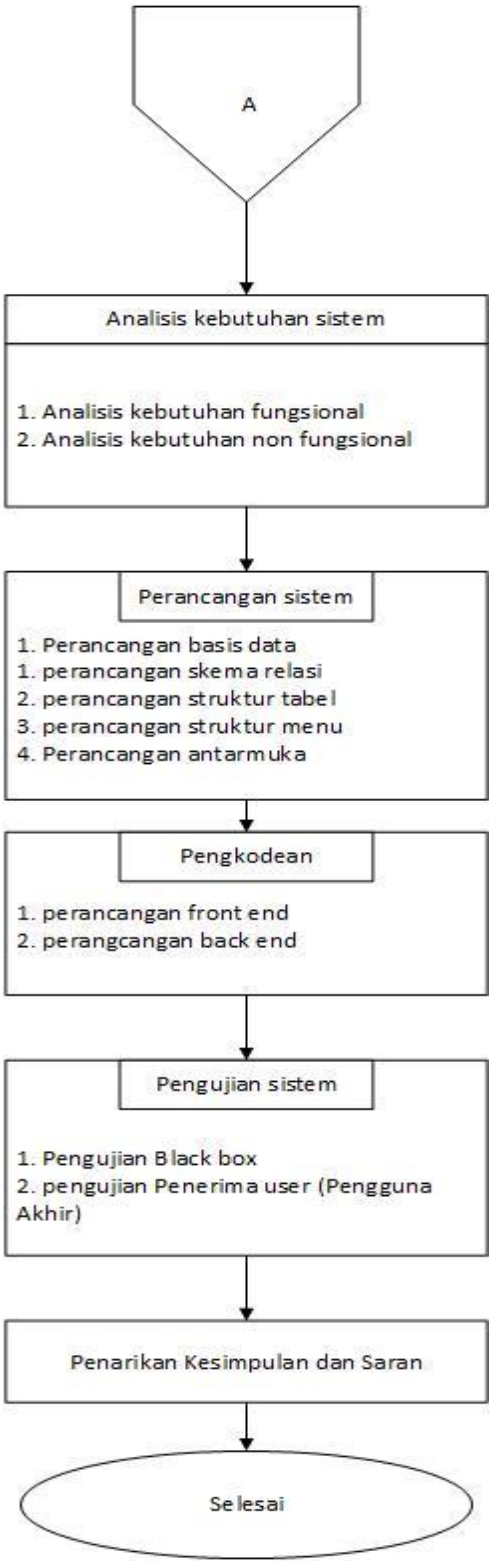
10. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisa terstruktur yang meliputi ERD (*Entity Relationship Diagram*) dan DFD (*Data Flow Diagram*).

1.5 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang hal – hal yang dibutuhkan dan berusaha menggambarkan serta menginterpretasi objek yang sesuai dengan fakta secara sistematis, faktual, dan akurat.



Gambar 1.1 Alur Penelitian



Gambar 1.2 Alur Penelitian Lanjutan

Adapun keterangan dan langkah-langkah yang terdapat seperti gambar 1.1 dan gambar 1.2 sebagai berikut :

1.5.1. Pengumpulan Data

Adapun keterangan dan langkah-langkah yang terdapat seperti gambar 1.1 dan gambar 1.2 sebagai berikut :

1. Model Sekuensial Linear atau Waterfall Development Model

Pada tahap ini, dilakukan dilakukan model untuk mengusulkan sebuah pendekatan perangkat lunak yang sistematik dan sekuensial yang dimulai pada tahapan pengumpulan data, analisis, pearancangan, kode, pengujian dan kesimpulan

2. Observasi dan Wawancara

Pada tahap ini, dilakukan pengumpulan data untuk mendapatkan informasi melalui proses wawancara dan observasi kepada responden yaitu pimpinan CV. Suara Hati.

3. Identifikasi Masalah

Pada tahap kedua, peneliti mengidentifikasikan masalah yang berkaitan dengan sistem *Customer Relationship Management* yang akan dibangun. Peneliti mengidentifikasikan masalah berdasarkan yang ada pada perusahaan. Masalah penelitian akan menentukan kualitas dari penelitian, bahkan juga menentukan apakah sebuah kegiatan bisa disebut penelitian atau tidak.

4. Pembagian Kuisioner

Tahapan ketiga adalah bagian dari identifikasi masalah melalui kuisioner yang disebarkan kepada pengunjung CV. Suara Hati

5. Studi Literatur

Pada tahap keempat, peneliti mengumpulkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah *customer relationship management* yang dibahas dalam penelitian dengan mempelajari literatur-literatur baik cetak maupun elektronik dan juga menelaah dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian.

1.5.2. Analisis Sistem Customer Relationship Management

Pada tahap ini dilakukan analisis sistem *customer relationship managemenet* yang meliputi beberapa sub tahapan berikut ini:

1. Analisis Masalah

Tahap ini peneliti melakukan sebuah asumsi dari masalah yang diuraikan dari hasil penelitian.

2. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Pada tahap ini, peneiliti melakukan analisa pada sistem yang sedang berjalan di tempat penelitiannya. Analisis sistem yang berjalan adalah gambaran yang menjelaskan prosedur yang ada di perusahaan.

1.5.3. Analisis Customer Relationship Management dengan framework Dynamic CRM

Tahapan ini, dilakukan analisis framework dynamic *Customer Relationship Management* yang mana pada tahap ini meliputi fitur-fitur yang sudah diterapkan perusahaan atau fasilitas apa saja yang akan ada dalam sistem yang akan dibangun.

2.5.3.1 Relationship Phase

Relationship Phase, digunakan untuk mengetahui fitur apa saja yang akan diterapakan dalam sistem yang dibangun.

1.5.4. Analisis Kebutuhan Sistem

Pada tahapan ini menganalisa apa saja yang dibutuhkan dalam mendukung pembangunan sistem CRM.

1.5.4.1. Analisis kebutuhan Fungsional

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan sistem yang akan dibangun

1.5.4.2. Analisis kebutuhan non fungsional

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat yang akan digunakan dalam proses pembuatan CRM.

1.5.5. Perancangan Sistem

Pada tahapan ini peneliti merancang sistem yang akan digunakan dalam proses pembuatan CRM.

1.5.6. Pengkodean

Pada tahapan ini, peneliti mulai merancang desain fornt end dan back end yang digunakan dalam sistem Customer Relationship Management.

1.5.7. Pengujian Sistem

Pengujian sistem dilakukan setelah pembangunan sistem selesai, tahapan ini dilakukan untuk mengukur keberhasilan sistem yang telah dibangun dalam mengetahui kesalahan yang ada pada sistem.

1.5.8. Penarikan Kesimpulan dan saran

Penarikan kesimpulan dan saran merupakan tahapan untuk menyimpulkan hasil dari penelitian yang telah dibangun serta saran yang diberikan agar sistem menjadi lebih baik lagi kedepannya.

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 I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah yang ditemukan, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai tujuan umum CV. Suara Hati dan pembahasan berbagai konsep dasar mengenai Sistem Informasi *Customer Relationship Management* dan metode Servqual dan teori – teori literatur pendukung yang berkaitan dengan topik pembangunan perangkat lunak.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini berisi analisis kebutuhan dalam membangun *website* ini, analisis sistem yang sedang berjalan pada *website* ini sesuai dengan metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan, selain itu juga terdapat

perancangan antarmuka untuk *website* yang dibangun sesuai dengan hasil analisis yang telah dibuat.

BAB IV 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 V 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.