BAB I
PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

CV. Megah Agung Persada merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang distribusi keramik yang telah berdiri sejak tahun 2002 yang berlokasi di Bandung. Pengajuan keluhan yang sedang berjalan selama ini di CV. Megah Agung Persada yaitu melalui telepon, melalu seles/marketing atau mendatangi langsung perusahaan. Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dapat disampaikan kepada *customer service (C.S)* atau kepada sales. CS akan menjadwalkan penanganan keluhan yang disampaikan kepada bagian marketing. CS melaporkan kepada manajer penjualan, kemudian manajer dapat memberikan penanganan keluhan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Devi Oktaviani selaku Manager Penjualan, menyatakan bahwa pelayanan terhadap pengajuan keluhan yang sedang berjalan memiliki beberapa kekurangan dan kelemahan, khususnya pada bagian prioritas penanganan keluhan. Dalam penanganan keluhan pelanggan, perusahaan menyelesaikan keluhan tersebut hanya berdasarkan urutan keluhan masuk yang disampaikan kepada *Customer Service (C.S)* tanpa melihat prioritas keluhan mana yang terlebih dahulu yang harus ditangani yang mengakibatkan keluhan pelanggan dengan tingkatan keluhan penting terlambat dalam penangananannya dengan contoh kasus pada tahun 2016 pelanggan PT. Lappim dengan keluhan retur 150 box berada pada urutan ke 7 dari 9 keluhan pelanggan tidak terselesaikan dikarenakan keluhan yang dicatat oleh CS tidak lengkap dan berada pada urutan bawah. Masalah tersebut disebabkan karena selama ini keluhan pelanggan hanya disampaikan melalui pesawat telepon dengan *Customer Service (C.S)* atau pelanggan sendiri yang menyampaikannya, yang selanjutnya keluhan tersebut baru akan disampaikan kepada Manajer Penjualan agar dapat langsung diproses. Hal ini dapat mengakibatkan pelanggan tidak melakukan

transaksi kembali dikemudian hari dikarenakan keluhan yang disampaikan tidak langsung ditangani oleh perusahaan atau lamban dalam penanganannya.

Manajer penjualan kerap kali kebingungan dalam menyelesaikan keluhan dikarenakan keluhan yang disampaikan tidak lengkap dikarenakan tidak semua CS mencatatat keluhan pelanggan yang masuk dengan lengkap. Hal ini mengakibatkan jika terdapat keluhan dengan kategori penting yang seharusnya ditangani dahulu berada diurutan bawah, maka penanganannya pun akan semakin lama atau bahkan akan berulang kembali keluhan pelanggan dari pelanggan yang sama atau dari pelanggan baru. Permasalahan tersebut mengakitbatkan Manager Penjualan sulit untuk menentukan keluhan yang harus didahulukan.

Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu strategi bisnis yang berfokus pada pelanggan dalam usaha menciptakan nilai kepada pelanggan dengan tujuan mempertahankan pelanggan lama, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan mendapatkan pelanggan baru. Sebuah perusahaan harus memiliki suatu strategi khusus dalam peningkatan kualitas layanan mengingat persaingan yang semakin ketat. CRM juga berguna sebagai sarana untuk menciptakan nilai bagi pelanggan terkait dengan produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan.

Maka dari itu perlu dibangun suatu sistem *Customer Relationship Management* untuk membantu pihak perusahaan dalam melakukan penentuan prioritas keluhan. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas penulis *Customer Relationship Management* dalam penelitian dengan judul : "PENENTUAN PRIORITAS KELUHAN DENGAN PENDEKATAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DI CV. MEGAH AGUNG PERSADA".

I.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan bagaimana penentuan prioritas keluhan dengan pendekatan *customer relationship*

management (CRM) berserta pendataan keluhan pelanggan di CV. Megah Agung Persada.

I.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan, maka maksud dari penelitian ini ini adalah membangun sistem informasi yang dapat mengelola prioritas penanganan keluhan untuk mempertahankan hubungan antara pelanggan dan perusahaan dengan pendekatan *customer relationship management*.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu Manager Penjualan dalam menentukan prioritas penanganan keluhan pelanggan dan pendataan keluhan pelanggan.

I.4 Batasan Masalah

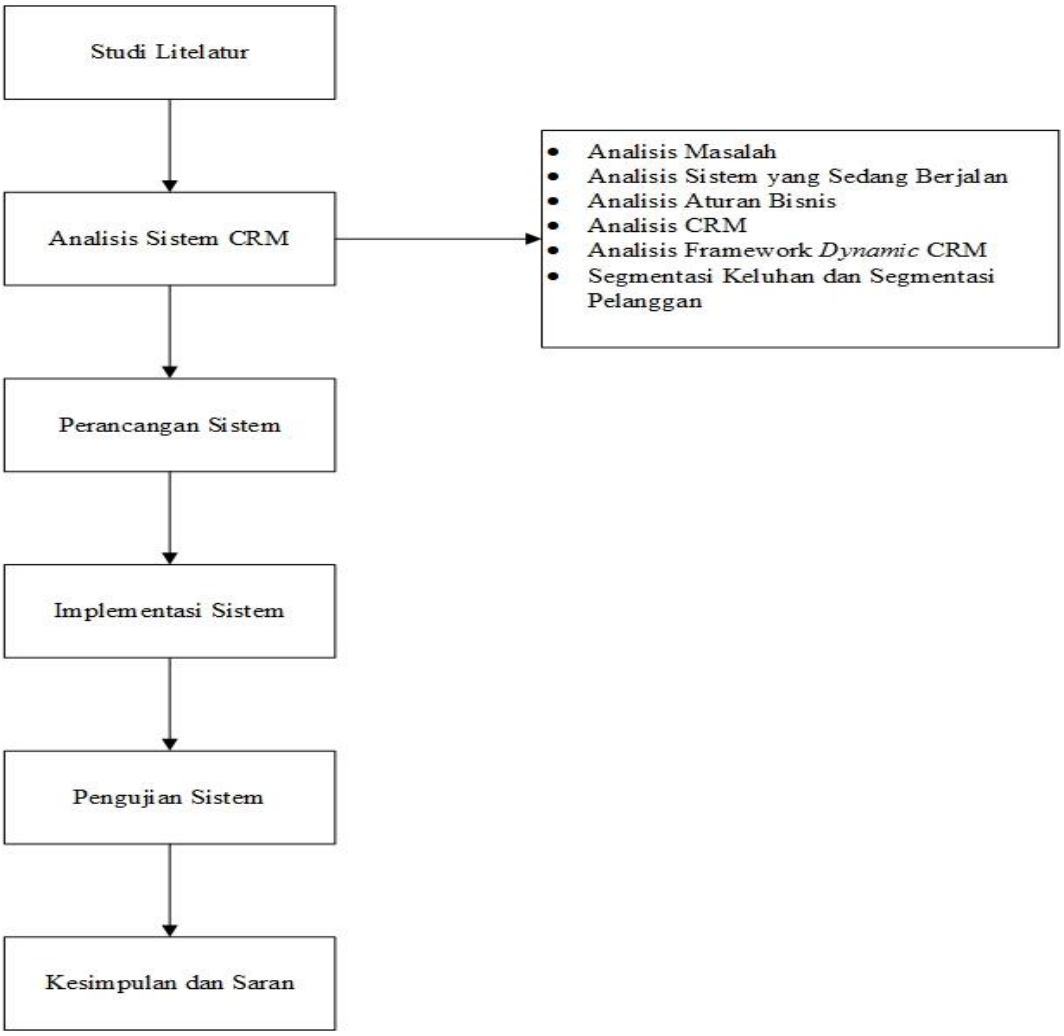
Adapun batasan masalah dalam pembangunan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* ini meliputi :

1. CRM yang digunakan yaitu *Dynamic* CRM.
2. Jenis metode CRM yang akan dibangun menggunakan pendekatan *Collaborative*
3. Metode sistem pendukung keputusan (SPK) yang digunakan dalam penentuan prioritas penanganan keluhan pelanggan menggunakan metode *Sequential Elimination by Lexicography.*
4. Hasil keluaran dari segmentasi berupa prioritas penanganan keluhan berdasarkan kategori keluhan pelanggan.
5. Prioritas pelayanan didasarkan pada empat jenis tingkatan yaitu sangat penting, penting, kurang penting, tidak penting.
6. Keluhan pelanggan yang didahulukan berdasarkan seberapa banyak jumlah pesanan dan jenis pelanggannya.
7. Data masukan yang akan diproses yaitu data pelanggan, transaksi, keluhan.

I.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah suatu proses yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis, dimana memerlukan data-data untuk

mendukung terlaksananya suatu penelitian. Metodologi penelitian yang akan digunakan adalah metodologi analisis deskriptif, yaitu metode yang menggambarkan fakta-fakta dan informasi dalam situasi atau kejadian secara sistematis, factual dan akurat. Metodologi penelitian pada penentuan prioritas keluhan dengan pendekatan *customer relationship management (CRM)* di CV. Megah Agung Persada terdapat dalam Gambar I-1



Gambar I-1Metodologi Penelitian

1. Pengumpulan Data

Pada tahap pertama, pengumpulan data di CV. Megah Agung Persada dilakukan dalam tiga cara yaitu :

1. Wawancara

Wawancara adalah tahap pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan Devi Oktaviani selaku menajer penjualan CV. Megah Agung Persada.

2. Studi Pustaka

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

2. Analisis Masalah

Analisis masalah adalah pengkajian masalah-masalah yang ada di perusahaan berdasarkan hasil dari pengumpulan data.

3. Perumusan Masalah

Perumusan Masalah adalah suatu penjabaran dari analisis masalah yang dapat menjadi batasan-batasan masalah yang ada di perusahaan.

4. Perumusan Maksud dan Tujuan Penelitian

Pada tahap ini peneliti melakukan perumusan maksud dan tujuan penelitian sesuai dengan hasil rumusan masalah. Tujuan ini dijadiikan sebagai dasar penelitian yang dilakukan.

5. Pengumpulan dan Pengkajian Teori-Teori yang Berhubungan dengan Masalah

Pada tahap ini, penulis mengumpulkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah dan berhubungan dengan *customer relationship management* yang dibahas dalam penelitian. Teori-teori ini yang akan dijadikan acuan dalam penelitian.

6. Analisi Penentuan Prioritas Keluhan dengan Pendekatan *Customer Relationship Management*

Analisis sistem *customer relationship management* adalah tahap untuk menentukan prioritas keluhan dengan pendekatan *customer relationship management* yang akan dibangun.

1. Analisis Sistem

Analisis sistem merupakan tahapan untuk mengevaluasi masalah yang ada dan dapat dijadikan landasan dalam pembangunan sistem. Tahapan dari analisis sistem terdiri dari:

1. Analisis Masalah

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

2. Analisis Sistem yang sedang Berjalan

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

3. Analisis Aturan Bisnis

   Tahap ini merupakan analisis aturan bisnis yang ada di CV. Megah Agung Persada seperti kondisi dan syarat ketentuan untuk pelanggan dan karyawan.

2. Analisis Penentuan Prioritas Keluhan dengan Menggunakan *Framework Dynamic* CRM

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

3. Relationship Phase

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

1. *Acquisition*

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

2. *Retention*

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

3. *Expansion*

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

4. Analisis tahapan-tahapan Customer Relationship Management

Pada tahap selanjutnya dilakukan analisis sistem *customer relationship management* dimana tahapan-tahapan tersebut meliputi beberapa hal sebagai berikut:

1. *Acquire*

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

2. *Enhance*

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

3. *Retain*

   Tahap ini bertujuan untuk mempertahankan pelanggan, maka dari itu pada tahap ini dilakukan segmentasi keluhan dan pelanggan untuk membantu perusahaan dalam mempertahankan pelanggan.

   Metode segmentasi yang digunakan adalah sebagai berikut :

   a. Segmentasi Keluhan dengan Menggunakan Metode *Sequential Elimination by Lexicography*

      Segmentasi keluhan ini bertujuan untuk menentukan nilai prioritas dari data keluhan yang telah masuk ke perusahaan. Data keluhan diolah dengan cara mengelompokan jumlah data keluhan sesuai dengan kategorinya kemudian dicari nilai alternatifnya. Nilai alternative tersebut yang dijadikan acuan untuk menentukan prioritas dari keluhan yang harus didahulukan.

   b. Segmentasi Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Sequential Elimination by Lexicography*

      Segmentasi pelanggan ini digunakan untuk memilih pelanggan yang sering mengajukan keluhan terkait pelayanan yang diberikan perusahaan. Perusahaan akan memberikan pelayanan yang lebih untuk pelanggan tersebut.

7. Analisis Kebutuhan Sistem CRM

Pada tahapan ini menganalisa kebutuhan apa saja yang mendukung untuk pembangunan sistem CRM.

1. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Analisis kebutuhan non fungsional terbagi menjadi beberapa analisis yaitu:

1. Analisis kebutuhan perangkat keras

   Penulis menganalisi kebutuhan perangkat keras sistem CRM yang akan dibangun di perusahaan, apakah perangkat keras di perusahaan sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat keras atau belum, serta memberikan rekomendasi perangkat keras yang harus digunakan.

2. Analisis kebutuhan perangkat lunak

   Pada tahap ini penulis menganalisis kebutuhan perangkat lunak untuk menerapkan sistem CRM di perusahaan, apakah perangkat lunak sudah memenuhi syarat kebutuhan minimal atau belum serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat lunak kepada perusahaan.

3. Analisis *user*

   Analisis *user* yaitu penulis menganalisis siapa saja yang akan menjadi pengguna pada sistem dan apa saja yang dapat dilakukan pengguna pada sistem tersebut.

2. Analisis Kebutuhan Fungsional

Analisis kebutuhan fungsional penulis akan menganalisa rancangan sistem yang akan dibangun.

8. Perancangan Sistem Customer Relationship Management

Perancangan sistem *customer relationship management* memiliki beberaa tahapan, diantaranya:

1. Perancangan Skema Relasi

   Skema relasi merupakan rancangan dari *database* dimana terdapat ketentuan relasi dari masing-masing table.

2. Stuktur Tabel

   Penulis akan membuat rancangan table *database* yang akan dijelaskan struktur tabelnya.

3. Perancangan Stuktur Menu

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

4. Perancangan Antar Muka

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

5. Perancangan Pesan

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

6. Perancangan Jaringan Semantik

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

7. Perancangan Prosedural

   Perancangan procedural merupakan tahapan tentang pengunaan sistem CRM dibangun.

9. Implementasi Sistem Customer Relationship Management

Tahap implementasi sistem *customer relationship management* adalah tahapan implementasi dari perancangan yang telah dibuat. Tahap inimerupakan tahap merubah rancangan yang dibuat ke dalam bahasa pemrogaman untuk menghasilkan sebuah sistem CRM.

10. 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 sebagai berikut:

a. Pengujian *black box*

b. Pengujian beta

11. 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.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas uraian mengenai latar belakang masalah yang diambil, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sismatika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi pembahasan mengenai CV. Megah Agung Persada, yang meliputi sejarah, visi dan misi, dan hal-hal lain yang menjelaskan tentang perusahaan. Serta menjelaskan tentang landasan teori yang mendukung pembuatan sistem.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini berisi analisis kebutuhan dalam pembangunan aplikasi, 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 yang telah dibuat.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab ini menjelaskan hasil implementasi dan pengujian dari hasil sistem dan perancangan yang telah dibuat pada bab 3, sehingga dapat diketahui apakah sistem yang dibangun sudah memenuhi kebutuhan perusahaan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

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