

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Antero Bahana Cemerlang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi logistik, yaitu mengirimkan dokumen dan kargo barang suatu perusahaan dari suatu tujuan ketujuan lain melalui jalur darat, laut dan udara. Dengan berjalannya waktu, PT. Antero Bahana Cemerlang terus berkembang dan menambah kapasitas layanan serta interkoneksi sarana transportasi antar kota, baik di Jawa maupun luar Jawa agar mampu memenuhi standar pelayann tertinggi. Kini PT. Antero Bahana Cemerlang telah menjadi penyedia jasa layanan kargo dan pengiriman ekspres dengan jangkauan nasional dan internasional.

Sistem pengajuan keluhan yang sedang berjalan di PT. Antero Bahana Cemerlang pada saat ini yaitu melalui Whatsapp, e-mail atau mendatangi langsung bagian costumer service di perusahaan, pengajuan keluhan dapat dilakukan oleh pengguna jasa pengiriman barang atau cargo di PT. Antero Bahana Cemerlang yang mana nanti akan dilaporkan kepada Direktur, kemudian Direktur dapat mengetahui keluhan apa yang sering diajukan pelanggan dan perbaikan pelayanan apa yang harus dilakukan untuk kedepannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Cabang Bandung PT. Antero Bahana Cemerlang yaitu ibu Ema Raharjo menyatakan bahwa pelayanan terhadap pengajuan keluhan yang sedang berjalan memiliki beberapa kekurangan. Keluhan yang biasanya disampaikan melalui kurir di lapangan kerap mengalami hambatan yaitu penyampaian keluhan tidak lengkap atau lupa untuk menyampaikan ke perusahaan sehingga memengaruhi terhadap ketepatan waktu dan kesesuaian pelayanan dari penanganan keluhan. Berdasarkan data keluhan pelanggan bulan Oktober terdapat keluhan untuk pelayanan pengiriman barang melalui jalur Trucking yaitu dengan keluhan barang diterima dalam keadaan pecah meski kondisi packing kayu tidak ada yang patah. Saat ini belum ada sistem khusus dalam memperbaiki pelayanan, khususnya pelayanan keluhan yang di proses berdasarkan urutan keluhan yang masuk dan berdasarkan tingkat urginitas dari

keluhan tersebut. Permasalahan tersebut mengakitbatkan Direktur sulit untuk menentukan perbaikan pelayanan apa yang harus dilakukan terlebih dahulu untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa ekspedisi di PT. Antero Bahana Cemerlang.

Pelanggan yang mengajukan keluhan memiliki potensi tidak menggunakan lagi jasa pengiriman barang. Oleh karena itu diperlukan sistem manajemen keluhan untuk membantu dalam memperbaiki pelayanan yang ada supaya pelanggan yang berpotensi tidak menggunakan lagi jasa perusahaan menjadi tetap menggunakan jasa perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ema Raharjo maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan membutuhkan manajemen keluhan pada pelayanan untuk membantu Direktur dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan terhadap keluhan dari pelanggan untuk mempertahankan pelanggan supaya terus menggunakan jasa pengiriman. Solusi dari kebutuhan tersebut adalah dengan membangun Sistem Informasi Perbaikan Pelayanan Berdasarkan Manajemen Keluhan Menggunakan Pendekatan Customer Relationship Management (CRM) di PT. Antero Bahana Cemerlang.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latarbelakang yang telah diuraikan yaitu bagaimana membangun manajemen keluhan pada pelayanan untuk memperbaiki kualitas pelayanan serta menentukan prioritas perbaikan pelayanan terhadap keluhan pelanggan dan bagaimana mempertahankan pelanggan agar tetap menggunakan jasa perusahaan dengan menggunakan pendekatan CRM.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian tugas akhir berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan adalah membangun Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. Antero Bahana Cemerlang Berdasarkan Manajemen Keluhan Menggunakan Pendekatan Customer Relationship Management (CRM). Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membantu Direktur dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan.

2. Membantu Direktur dalam menentukan strategi untuk mempertahankan pelanggan agar tetap menggunakan jasa perusahaan.

1.4 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup permasalahan menjadi jelas dan terarah, terdapat beberapa Batasan masalah dalam pembangunan manajemen keluhan pada pelayanan. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

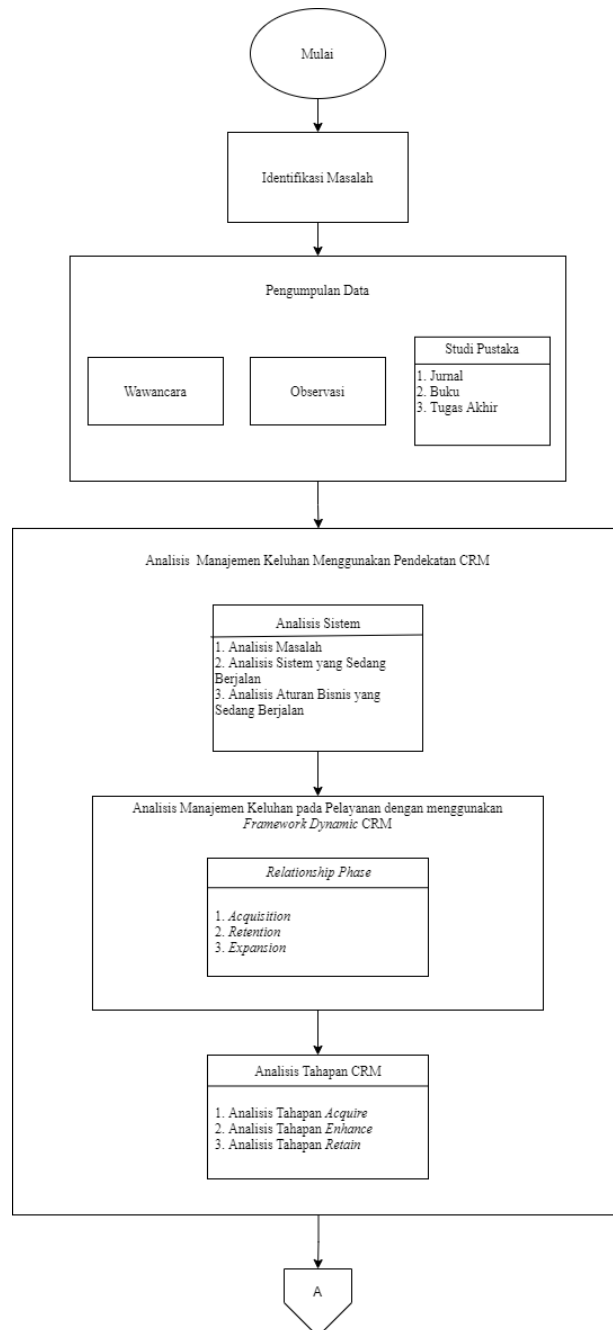
1. Manajemen keluhan pada pelayanan dengan pendekatan CRM yang akan dibuat berbasis website dengan menggunakan pemrograman PHP dan database yang digunakan adalah MySQL.
2. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis terstruktur yang meliputi ERD (*Entity Relationship Diagram*) dan DFD (*Data Flow Diagram*).
3. Data yang diolah adalah data karyawan, data pelanggan, dan data keluhan.
4. Jenis CRM yang akan dibangun menggunakan pendekatan CRM kolaboratif
5. *Framework* CRM yang digunakan menggunakan *Dynamic CRM*
6. Segmentasi yang diterapkan pada pembangunan manajemen keluhan pada pelayanan dengan pendekatan CRM yaitu segmentasi keluhan dan segmentasi pelanggan dengan menggunakan metode *Sequential Elimination by Lexicography*.
7. Hasil keluaran dari segmentasi berupa prioritas perbaikan jenis pelayanan berdasarkan kategori keluhan.

Prioritas pelayanan didasarkan pada empat jenis tingkatan yaitu Sangat Penting, Penting, Kurang Penting dan Tidak Penting .

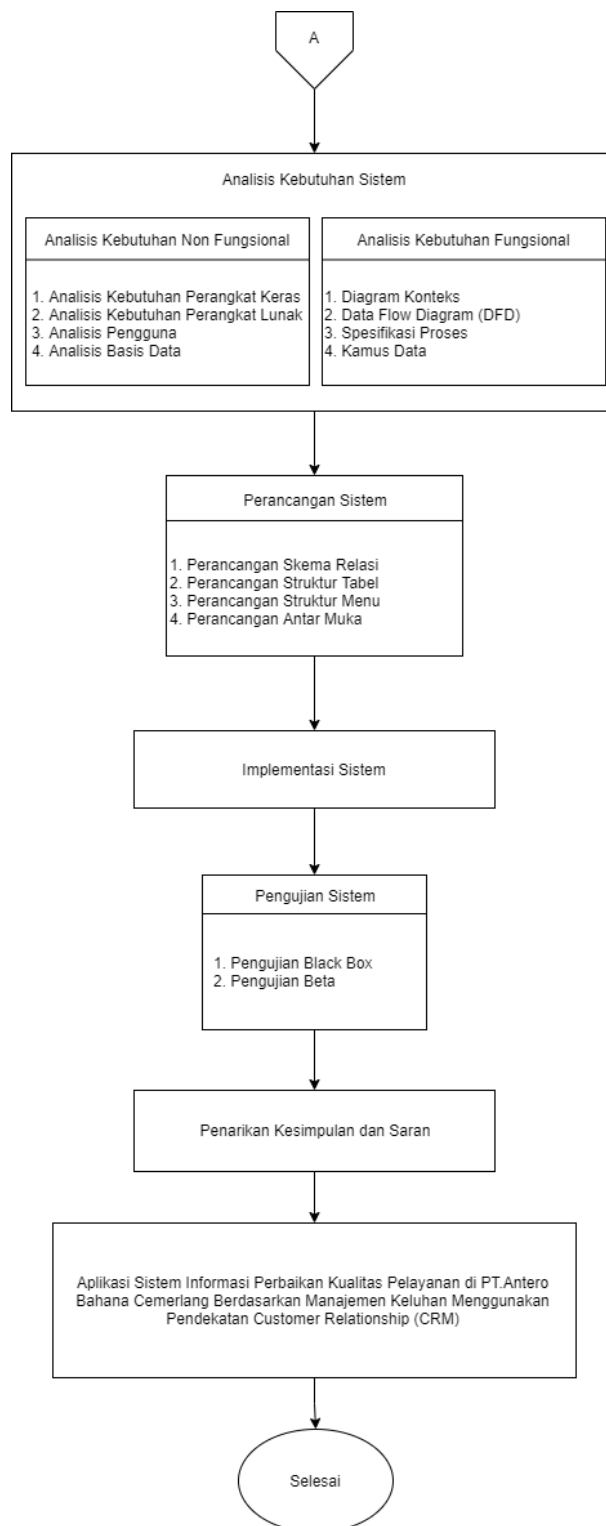
1.5 Metodologi Penelitian

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, faktual dan akurat. Metodologi penelitian pada pembangunan sistem

informasi perbaikan kualitas pelayanan di PT. Antero Bahana Cemerlang berdasarkan manajemen keluhan menggunakan pendekatan CRM terdapat dalam Gambar 1.1



Gambar 1.1 Flowchart Metode Penelitian



Gambar 1.1 *Flowchart* Metode 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 dan 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

Melakukan wawancara dengan pihak PT. Antero Bahana Cemerlang terkait permasalahan apa saja yang menjadi kendala di perusahaan tersebut.

b. Observasi

Melakukan pengamatan observasi terkait bagaimana PT. Antero Bahana Cemerlang melakukan pekerjaan mereka seperti input data dan lain - lainnya.

c. Studi Literatur

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

3. Analisis Sistem

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

a. Analisis Masalah

Analisis masalah merupakan pengkajian masalah-masalah yang terdapat di perusahaan berdasarkan hasil dari pengumpulan data.

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. Antero Bahana Cemerlang.

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. Antero Bahana Cemerlang baik tertulis ataupun tidak tertulis.

4. Analisis *Framework of Dynamic CRM*

Pada tahapan ini dilakukan analisis penerapan CRM dengan menggunakan *Framework of 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 *enchance*.

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

a. *Acquire*

Di tahap ini dilakukan analisis kemudahan pihak perusahaan dalam mengenal pelanggan.

b. *Enhance*

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

c. *Retain*

Tahap *Retain* bertujuan untuk mempertahankan pelanggan setia, maka dari itu pada tahapan ini dilakukan segmentasi keluhan dan pelanggan untuk membantu Direktur dalam mempertahankan pelanggan.

Adapun metode segmentasi yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

Segmentasi dalam keluhan ini digunakan untuk menentukan nilai prioritas dari data keluhan yang sudah masuk ke perusahaan. Data keluhan diolah dengan cara mengelompokkan jumlah data keluhan sesuai dengan kategori yang kemudian dicari nilai alternatifnya. Nilai alternatif tersebutlah yang dijadikan acuan untuk menentukan prioritas dari layanan keluhan yang harus diperbaiki.

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

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

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 ANALISIS 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 data

