

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Customer Relationship Management (CRM) merupakan salah satu sarana untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dengan pelanggan, dengan memanfaatkan CRM, perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggannya, strategi pengelolaan pelanggan, mulai dari proses pemasaran, penjualan sampai dengan pelayanan setelah penjualan, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yang berujung pada loyalitas pelanggan tersebut (Ariga, 2018 : 4).

Seiring dengan perkembangan teknologi, CRM juga mengalami perkembangan. CRM yang awalnya mengelola hubungan pelanggan dengan bertemu secara langsung, kini bisa dilakukan melalui media elektronik atau disebut *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM). Bentuk E-CRM berupa media *online* yang paling umum digunakan adalah *website* portal perusahaan dikarenakan kemudahan dalam membuat *website*, biaya yang tidak terlalu mahal, dan dapat diakses oleh siapa saja.

PT. Surya Cemerlang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur khususnya *furniture* yang bertipe *make to order* (MTO) dimana sistem perencanaan produksi dilakukan setelah ada permintaan. Sistem yang berjalan pada perusahaan masih menggunakan aplikasi sederhana, sehingga pelanggan yang akan memesan produk mebel harus datang langsung atau

menghubungi pihak perusahaan untuk melakukan proses pemesanan produk mebel, kemudian pihak perusahaan akan konfirmasi pemesanan produk mebel, setelah itu melakukan proses pembayaran pemesanan produk mebel dengan datang langsung pada perusahaan. Hasil produksi PT. Surya Cemerlang dipasarkan hingga sekitaran luar kota. Seiring dengan misi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan *management customer* yang baik. Salah satu konsep yang dapat diadopsi untuk merespon hal ini adalah dengan menerapkan suatu *customer Relationship Management* yang dapat menghubungkan perusahaan dan *customer* secara langsung (*online*) yang disebut E-CRM. Ada banyak sekali alasan mengapa penerapan E-CRM sangat penting untuk perusahaan. Melalui penggunaan E-CRM perusahaan bisa mendapatkan manfaat untuk penjualan, pemasaran, pelayanan dan juga aktivitas perusahaan lainnya. E-CRM juga dapat mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi yang diperlukan dari perusahaan tersebut. Hal ini menjadi sarana untuk mempertahankan hubungan perusahaan dengan pelanggan demi mewujudkan loyalitas pelanggan, dengan merancang system yang baru maka pelanggan dan pihak perusahaan akan dapat melakukan kerja sama yang baik dengan transaksi pemasaran.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis akan memilih dan menambah masalah yang ada ke dalam skripsi dengan judul “**Penerapan *E-Customer Relationship Management* Mebel Furniture Pada PT.Surya Cemerlang**”.

I.2 Ruang Lingkup Permasalahan

I.2.1 Identifikasi Masalah

Sebagaimana yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Belum optimalnya proses bisnis penjualan produk mebel *furniture* dan penentuan kelayakan pembiayaan kepada pelanggan masih lambat.
2. Sistem yang berjalan pada perusahaan masih bersifat semi komputerisasi khususnya dalam mengatasi kepuasan pelanggan.
3. Pelayanan *customer* masih dilakukan secara langsung, dimana belum ada sistem pelayanan *customer* pada PT. Surya Cemerlang yang dapat diakses secara *online*.

I.2.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengoptimasi proses bisnis penentuan produk mebel menggunakan strategi bisnis CRM ?
2. Bagaimana cara mengatasi keluhan pelanggan pada PT. Surya Cemerlang ?
3. Bagaimana merancang aplikasi *E-Customer Relationship Management* Mebel *Furniture* berbasis *online* pada PT. Surya Cemerlang ?

I.2.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya masalah dari topik pembahasan penelitian ini, maka pembahasan masalah hanya mencakup hal-hal sebagai berikut :

1. Aplikasi *E-Customer Relationship Management* yang dibangun dapat diakses secara *online*.
2. Data input terdiri dari data kategori produk, data produk, data pesanan dan data bank transfer.
3. Data output terdiri dari pesanan mebel *furniture*.
4. Bahasa pemrograman yang akan diterapkan di perusahaan adalah *PHP*.
5. Database untuk menyimpan data hasil dari inputan yaitu menggunakan *MySQL*.

I.3. Tujuan dan Manfaat

I.3.1 Tujuan

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk merancang aplikasi *E-Customer Relationship Management* Mebel *Furniture* pada PT. Surya Cemerlang.
2. Untuk mengimplementasikan aplikasi *E-Customer Relationship Management* Mebel *Furniture* pada PT. Surya Cemerlang sehingga dapat menjadi media komunikasi aktif antara perusahaan dan *customer*.
3. Mengembangkan sistem informasi penjualan mebel *furniture* pada pembiayaan kepada *customer* dengan strategi bisnis E-CRM.

I.3.2 Manfaat

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Memberikan pemahaman penerapan *E-Customer Relationship Management* pada perusahaan.

2. Dapat membantu mempercepat pengambilan keputusan dalam penentuan penjualan mebel *furniture* dengan kondisi beberapa nasabah memenuhi semua kriteria yang ditentukan.
3. Dapat merealisasikan *E-Customer Relationship Management* Mebel *Furniture* pada PT. Surya Cemerlang sehingga E-CRM bisa dilakukan secara lebih efektif.

I.4. Metodologi Penelitian

I.4.1 Metode Pengumpulan Data

Penulis melakukan pengumpulan data-data yang berkaitan dengan penelitian penulis guna mendapatkan data-data dan informasi tentang permasalahan perusahaan yang berdasarkan teori *Customer Relationship Management*. Pengumpulan data yang dilakukan diantaranya :

1. Studi Pustaka (*Library Reasearch*)

Pada studi ini penulis mengutip dari beberapa bacaan yang berkaitan dengan *E-Customer Relationship Management*. Pengutipan yang dilakukan dapat berupa teori ataupun beberapa pendapat dari beberapa buku bacaan ataupun buku diktat yang dipergunakan selama kuliah. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan landasan teori yang kuat melalui buku-buku atau literatur yang penulis gunakan.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Studi lapangan dilakukan dengan cara melibatkan pihak-pihak yang berkompeten dalam *Customer Relationship Management*. Hal ini dilakukan

untuk mendapatkan data-data dan keterangan-keterangan yang berhubungan dengan permasalahan yang di teliti. Studi lapangan meliputi :

a. *Observasi* (Pengamatan Langsung)

Pada bagian ini penulis mengamati proses penyampaian informasi yang diberikan kepada *customer* dari bagian *customer service* baik melalui percakapan langsung dengan *customer* atau melalui telepon.

b. *Interview* (Wawancara)

Pada bagian ini dilakukan proses wawancara langsung dengan manajemen PT. Surya Cemerlang untuk mendapatkan informasi – informasi seperti: sistem yang sedang berjalan, dan kelemahan dari sistem yang ada sehingga perlu dibuatkan sistem yang baru pada PT. Surya Cemerlang. Adapun wawancara yang dilakukan adalah sebagai berikut :

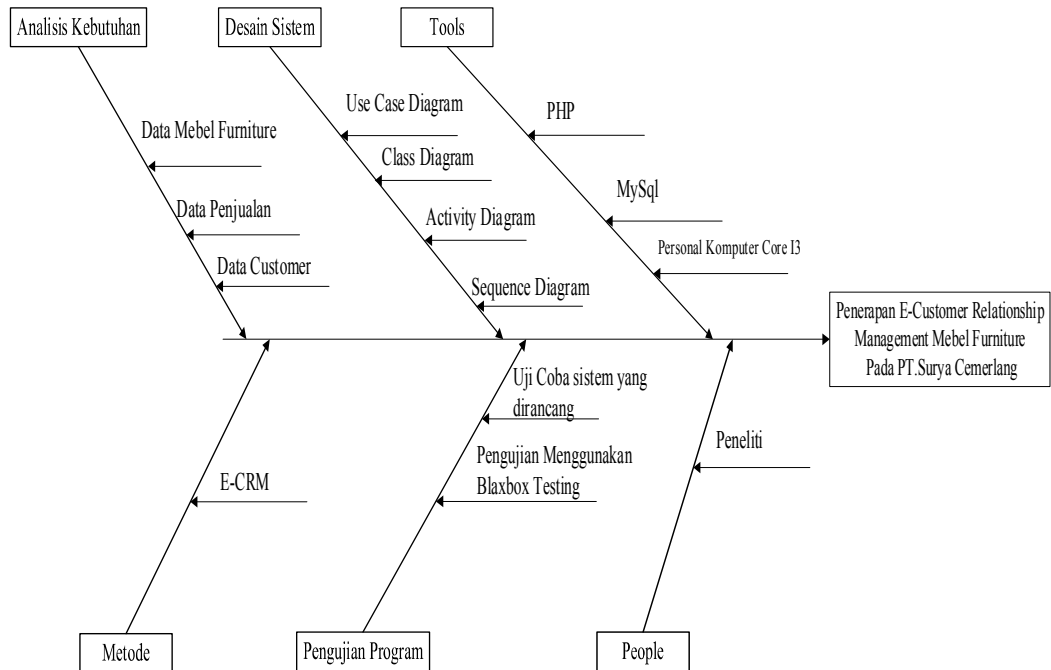
Tabel I.1. Daftar Wawancara

No	Pertanyaan	Respon Jawaban
1	Bagaimana sistem yang berjalan pada PT. Surya Cemerlang dalam mengatur dan menjalin hubungan baik antara perusahaan dan <i>customer</i> ?	Agar hubungan baik antara perusahaan dan <i>customer</i> dapat terjalin dengan baik, perusahaan menggunakan layanan <i>customer service</i> yang dapat dimanfaatkan oleh <i>customer</i> untuk mendapatkan informasi.
2	Apakah permasalahan yang ditemui selama ini dalam penanganan <i>customer</i> ?	Untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan seputar perusahaan, <i>customer</i> harus datang langsung ke

		perusahaan dengan mengajukan pertanyaan ke layanan <i>customer service</i> perusahaan.
3	Bagaimana solusi yang diharapkan untuk mengatasi permasalahan tersebut ?	Perusahaan membutuhkan aplikasi yang dapat diakses secara <i>online</i> sebagai pintu gerbang pusat dalam hal menjalin komunikasi yang baik dengan <i>customer</i> sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada <i>customer</i> .

I.4.2 Metode Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem dapat berupa menyusun suatu sistem yang baru dan menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada. Metodologi pengembangan sistem *E-Customer Relationship Management* digambarkan dalam bentuk *Fishbone Diagram* seperti berikut :



Gambar I.1. Kerangka *Fishbone*

Pemetaan penelitian menggunakan *fishbone diagram* dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Analisis Kebutuhan

Berisi tentang hal-hal yang harus ada pada hasil perancangan agar mampu menyelesaikan masalah yang ada sesuai tujuan. Data yang dibutuhkan dalam melakukan perancangan sistem adalah data mebel *furniture*, data penjualan mebel *furniture*, data *customer*, data pengguna dan bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi adalah *PHP*.

2. *Desain* Sistem

Secara umum perancangan sistem pada Penerapan *E-Customer Relationship Management* Mebel *Furniture* Pada PT.Surya Cemerlang menggunakan model

perancangan *Unified Modelling Language* yaitu *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*.

3. *Tools*

Adapun perangkat yang digunakan oleh peneliti yang digunakan untuk membangun sistem yang baru adalah *personal computer core I3*, *PHP* dan *MySql*.

4. Metode

Penulis memilih Penerapan *E-Customer Relationship Management* dalam menyelesaikan laporan penelitian ini dan sangat tepat dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

5. Pengujian Program

Pada tahap ini dilakukan pengujian aplikasi secara menyeluruh, meliputi pengujian fungsional dan pengujian ketahanan sistem. Pengujian secara *black box (interface)* yaitu pengujian perangkat lunak yang tes fungsionalitas dari aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode aplikasi atau struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan, pengujian tersebut untuk masing-masing blok peralatan yang dirancang.

5. *People*

Pada tahap ini *E-Customer Relationship Management Mebel Furniture* pada PT. Surya Cemerlang sudah melewati tahap validasi dan verifikasi dan siap untuk digunakan oleh PT. Surya Cemerlang dan *customer* dan peneliti.

I.5. Kontribusi Penelitian

Adapun kontribusi penelitian yang penulis angkat yaitu :

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mira Afrina, Ali Ibrahim, (2013), E-CRM diterapkan sebagai “Sistem Informasi Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Digital Fakultas Ilmu Komputer Unsri”. Hal ini harus dilakukan untuk memenuhi tuntutan terhadap mutu layanan perpustakaan, *resource sharing*, mengefektifkan SDM, efisiensi waktu dan keragaman informasi yang dikelola sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis merancang sistem yang baru yang dapat diakses secara *online* dengan koneksi *localhost* untuk memberikan kemudahan kepada *customer* dalam mendapatkan pelayanan yang optimal dan meningkatkan loyalitas kerjasama antar perusahaan dan *customer*.

I.6. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Surya Cemerlang yang bergerak dalam penjualan mebel.

I.7. Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini dibagi menjadi lima bab yang dilengkapi dengan penjelasan, Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan dasar pemikiran, kebutuhan atau alasan yang menjadi ide penulis untuk mengangkat judul tersebut menjadi judul skripsi, terdiri dari latar belakang, ruang lingkup masalah, tujuan dan manfaat,

metodologi penelitian, kontribusi penelitian, lokasi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang studi literatur dan dasar teori yang digunakan sebagai penunjang serta referensi dalam rancang bangun *E-Customer Relationship Management* pada PT. Surya Cemerlang.

BAB III ANALISA DAN DESAIN SISTEM

Pada bab ini berisikan analisa masalah pada sistem yang berjalan, strategi penyelesaian masalah, desain sistem baru menggunakan *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*, *desain database* (normalisasi dan *desain tabel*) dan *desain user interface*.

BAB IV HASIL DAN UJICOBA

Pada bab ini berisikan hasil dari rancang bangun *E-Customer Relationship Management Mebel Furniture* pada PT. Surya Cemerlang dan pengujian yang dilakukan pada aplikasi yang sudah dibangun menggunakan skenario pengujian dan hasil pengujian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari pemecahan masalah yang telah didefinisikan sebelumnya serta saran berisikan kelemahan sistem yang dibangun dan dianggap penting untuk diperhatikan atau dijalankan pada masa yang akan datang untuk kesempurnaan hasil penelitian.