

# **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).

PT. Industri Pebungkus International merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produksi, pengiriman dan penjualan karton jadi. Namun ada beberapa kendala yang dihadapi oleh PT. Industri Pebungkus International salah satunya adalah pelayanan penjualan karton jadi pada PT. Industri Pebungkus International belum efektif dan kurang optimal yang disebabkan oleh belum adanya sistem dalam mengelola data customer dan media komunikasi antar perusahaan dengan konsumen belum bersifat online sehingga customer harus datang langsung ke perusahaan untuk melakukan proses transaksi jual beli maupun pengiriman barang karton jadi.

Dengan merancang sistem yang baru pada PT. Industri Pebungkus International yaitu aplikasi E-CRM sangat tepat untuk mengatasi kendala yang dihadapi dan dapat mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi yang

diperlukan dari perusahaan tersebut khususnya tentang harga produk karton jadi. 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 dan memperoleh laporan dengan cepat.

Berdasarkan permasalahan yang telah penulis jabarkan diatas, untuk menunjang kinerja perusahaan dalam meningkatkan pelayanan kepada *customer* dan meningkatkan loyalitas *customer* maka penulis tertarik untuk mengambil judul : **“Penerapan E-Customer Relationship Management Pada PT. Industri Pebungkus International”**.

## **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 aktifitas pelayanan terhadap *customer* dimana respon terhadap suatu permasalahan yang dihadapi *customer* masih lambat sehingga perusahaan banyak menerima keluhan dan masukan dari *customer*.
2. Pelayanan *customer* masih dilakukan secara langsung, dimana belum ada sistem pelayanan customer pada PT. Godel yang dapat diakses secara *online*.
3. Perlunya penerapan *E-Customer Relationship Management* pada PT. Godel untuk memberikan pelayanan yang prima dan tepat waktu.

### **I.2.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi *Customer Relationship Management* pada PT. Industri Pebungkus International ?
2. Bagaimana mengimplementasikan aplikasi *E-Customer Relationship Management* pada PT. Industri Pebungkus International?

### **I.2.3 Batasan Masalah**

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

1. Pembahasan sistem dibatasi pada rancang bangun aplikasi *E-Customer Relationship Management* Perjalanan Umroh PT. Ar. Rosyid Tour Travel.
2. Aplikasi *E-Customer Relationship Management* yang dibangun dapat diakses secara *online*.
3. Tidak membahas tentang pembayaran dan penjualan *online*.
4. Penggunaan data masukan sistem diantaranya data yang berkaitan dengan *E-Customer Relationship Management* seperti data *customer*, data produk, data berita, data *gallery*, data *FAQ*, data *forum* dan data *chat*.
5. Penggunaan data keluaran sistem diantaranya informasi yang berkaitan dengan *E-Customer Relationship Management* seperti informasi informasi *customer*, informasi produk, informasi berita, informasi *gallery*, informasi *faq*, informasi forum, informasi *chat*.

### **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* PT. Industri Pebungkus International.
2. Untuk mengimplementasikan aplikasi *E-Customer Relationship Management* PT. Industri Pebungkus International sehingga dapat menjadi media komunikasi aktif antara perusahaan dan *customer*

#### **I.3.2 Manfaat**

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam menjalin komunikasi aktif dengan *customer*.
2. Memberikan pemahaman penerapan *E-Customer Relationship Management* pada perusahaan
3. Bahan referensi penelitian terkait penerapan *E-Customer Relationship Management*

### **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. Industri Pebungkus International untuk mendapatkan informasi – informasi seperti: sistem yang sedang berjalan, dan kelemahan dari sistem yang ada sehingga perlu dibuatkan sistem yang baru pada PT. Industri

Pebungkus International. Adapun wawancara yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem yang berjalan pada PT. Industri Pebungkus International dalam mengatur dan menjalin hubungan baik antara perusahaan dan *customer* ?

Jawab : Agar hubungan baik antara perusahaan dan *customer* dapat terjalin dengan baik, perusahaan menggunakan layanan *customer service* yang dapat dimanfaatkan oleh *customer* untuk mendapatkan informasi.

2. Apakah permasalahan yang ditemui selama ini dalam penanganan *customer* ?

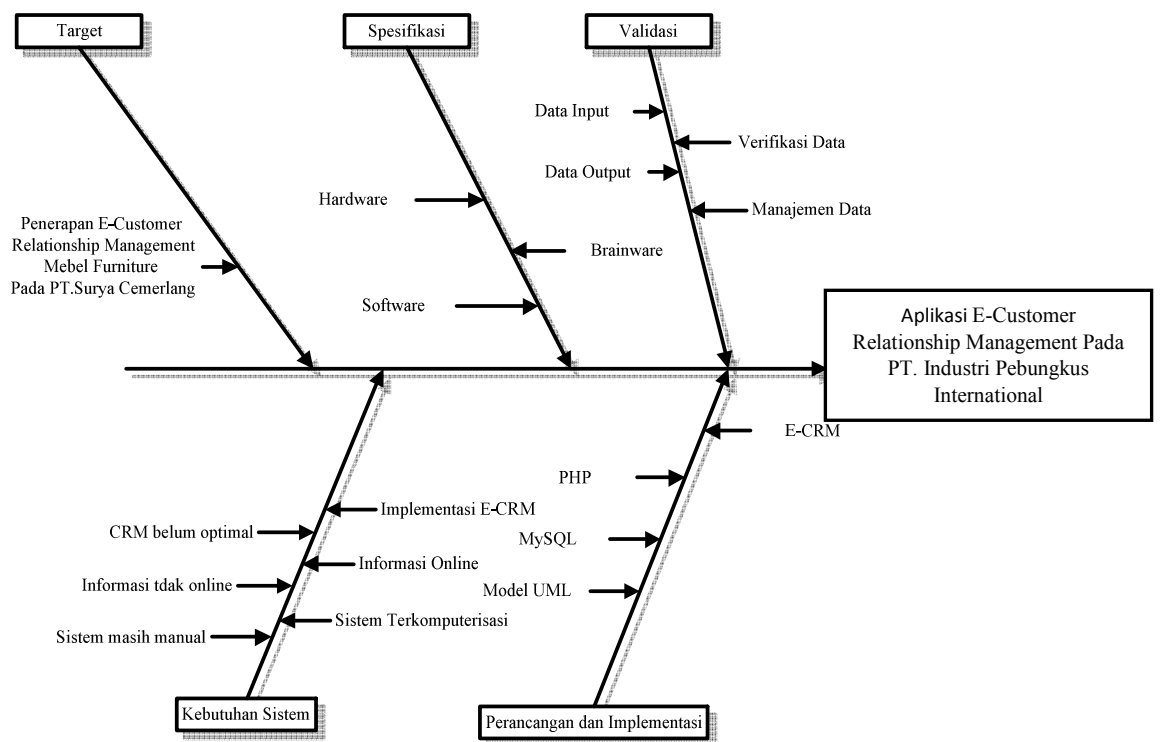
Jawaban : Untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan seputar perusahaan, *customer* harus datang langsung ke perusahaan dengan mengajukan pertanyaan ke layanan *customer service* perusahaan.

3. Bagaimana solusi yang diharapkan untuk mengatasi permasalahan tersebut ?

Jawaban : Perusahaan membutuhkan aplikasi yang dapat diakses secara online sebagai pintu gerbang pusat dalam hal menjalin komunikasi yang baik dengan *customer* sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada *customer*.

### 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 III.1 Pemetaan Penelitian Diagram Fishbone**

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

#### 1) Penetapan Target penelitian

Adapun target dari penelitian ini adalah merancang dan membangun *E-Customer Relationship Management* pada PT. Industri Pebungkus International.

## 2) Analisis Kebutuhan

Dalam tahap ini dilakukan proses analisis terhadap kebutuhan terhadap sistem yang akan dirancang dan dibangun. Sehingga dapat digunakan dalam pengembangan sistem.

## 3) Spesifikasi dan Desain

Suatu *Software Requirements Specification* harus mencantumkan tentang deskripsi dengan lingkungannya. Adapun spesifikasi kebutuhan dari sistem yang akan dibangun adalah sebagai berikut :

### a. Spesifikasi Perangkat Keras

Spesifikasi perangkat keras yang dibutuhkan adalah:

1) *Processor Intel Celeron CPU B815 1.60 GHz*

2) *Ram 4GB*

3) *Hardisk 500 GB*

### b. Spesifikasi Perangkat Lunak

Adapun spesifikasi perangkat lunak yang dibutuhkan yaitu:

1) Sistem operasi Windows 7

2) Web Server XAMPP-PHP-MySQL

## 4) Perancangan dan Implementasi

Perancangan sistem menggunakan permodelan UML. Sedangkan Implementasi sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan mesin basis data MySQL.

#### 5) Validasi

Validasi yang dilakukan untuk data input, proses dan data output apakah sudah sesuai dan tidak ada kesalahan dalam penggunaannya.

#### 6) Finalisasi

Pada tahap ini *E-Customer Relationship Management* PT. Industri Pebungkus International sudah melewati tahap validasi dan verifikasi dan siap untuk digunakan oleh PT. Industri Pebungkus International dan *customer*.

### **I.5. Kontribusi Penelitian**

Kontribusi dari penelitian yang dilakukan pada PT. Godel adalah aplikasi *E-Customer Relationship Management* yang dapat diakses secara online untuk memberikan kemudahan kepada *customer* dalam mendapatkan pelayanan yang optimal sehingga dapat meningkatkan loyalitas *customer* terhadap perusahaan. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi penelitian terkait penerapan E-CRM dalam suatu perusahaan seperti penerapan E-CRM dalam perusahaan berbasis *smartphone android*.

### **I.6 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT. Godel, yang berlokasi di Jalan Tritura Komp. Tritura Mas Blok.A20 Medan.

## **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 mengikat 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.Godel.

### **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* produk digital printing pada PT. Godel 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.