

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Hubungan relasi antara pelanggan dan perusahaan merupakan kegiatan inti dari transaksi yang ada di perusahaan, sehingga dapat meningkatkan tingkat kerja sama yang baik. PT. Tunas Harapan Meubelindo adalah perusahaan yang bergerak dalam penjualan dan produksi berbagai macam produk meubel, misalnya kursi, meja, lemari dan lain lain. Namun ada beberapa kendala yang dihadapi oleh PT. Tunas Harapan Meubelindo khususnya dalam menjalin kerja sama yang baik dengan pelanggan/ customer. Sistem yang berjalan pada PT. Tunas Harapan Meubelindo masih menggunakan sistem aplikasi yang cukup sederhana yaitu dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel 2007, keluhan pelanggan disampaikan secara manual baik dari segi pelayanan perusahaan, promosi, penjualan, harga dan lain-lainnya. Keluhan tersebut disampaikan dengan mengisi kuisioner yang telah disediakan kemudian disampaikan kembali kepada Customer Service PT. Tunas Harapan Meubelindo.

Selain itu belum ada sistem yang dapat digunakan untuk mengelola data *customer* sekaligus menjadi media komunikasi bagi customer dengan perusahaan secara *online* tanpa *customer* harus datang langsung ke perusahaan. Permasalahan ini harus segera dicarikan solusinya oleh perusahaan dengan menerapkan suatu konsep bisnis yang bagus. Salah satu konsep yang dapat diadopsi untuk merespon hal ini adalah dengan menerapkan konsep CRM berbasis web yang disebut *E-*

*Customer Relationship Management* (E-CRM). Ada banyak sekali alasan mengapa penerapan E-CRM sangat penting untuk perusahaan, diantaranya adalah E-CRM dapat membantu perusahaan untuk mendapatkan data dan berbagi data dengan pelanggan, memperbaiki hubungan dan memperoleh dukungan pelanggan, serta mengurangi biaya untuk meningkatkan pendapatan perusahaan.

Dengan merancang sistem yang baru pada PT. Tunas Harapan Meubelindo 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 Meubelindo. Hal ini menjadi sarana untuk mempertahankan hubungan perusahaan dengan pelanggan demi mewujudkan loyalitas pelanggan, dengan merancang sistem 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 Meubelindo Pada PT. Tunas Harapan Meubelindo Berbasis Web”**.

## **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 penjualan Meubelindo terhadap *customer* dimana respon terhadap suatu permasalahan yang dihadapi *customer* masih lambat.
2. Pelayanan *customer* masih dilakukan secara langsung, dimana belum ada sistem pelayanan customer pada PT. Tunas Harapan Meubelindo yang dapat diakses secara *online*.

### **I.2.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi *Customer Relationship Management* pada PT. Tunas Harapan Meubelindo?
2. Bagaimana mengimplementasikan aplikasi *E-Customer Relationship Management* pada PT. Tunas Harapan Meubelindo?

### **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. Penggunaan data masukkan sistem diantaranya data yang berkaitan dengan *E-Customer Relationship Management* seperti data *customer*, data produk, data berita, data *gallery*, data chat.

3. Penggunaan data keluaran sistem diantaranya informasi yang berkaitan dengan *E-Customer Relationship Management* seperti informasi customer, informasi produk, informasi berita, informasi gallery dan 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. Tunas Harapan Meubelindo.
2. Untuk mengimplementasikan aplikasi *E-Customer Relationship Management* PT. Tunas Harapan Meubelindo 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. Tunas Harapan Meubelindo untuk mendapatkan informasi – informasi seperti: sistem yang sedang berjalan, dan kelemahan dari sistem yang ada sehingga perlu dibuatkan sistem yang baru pada PT. Tunas Harapan Meubeindo. Adapun wawancara yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem yang berjalan pada PT. Tunas Harapan Meubelindo 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.

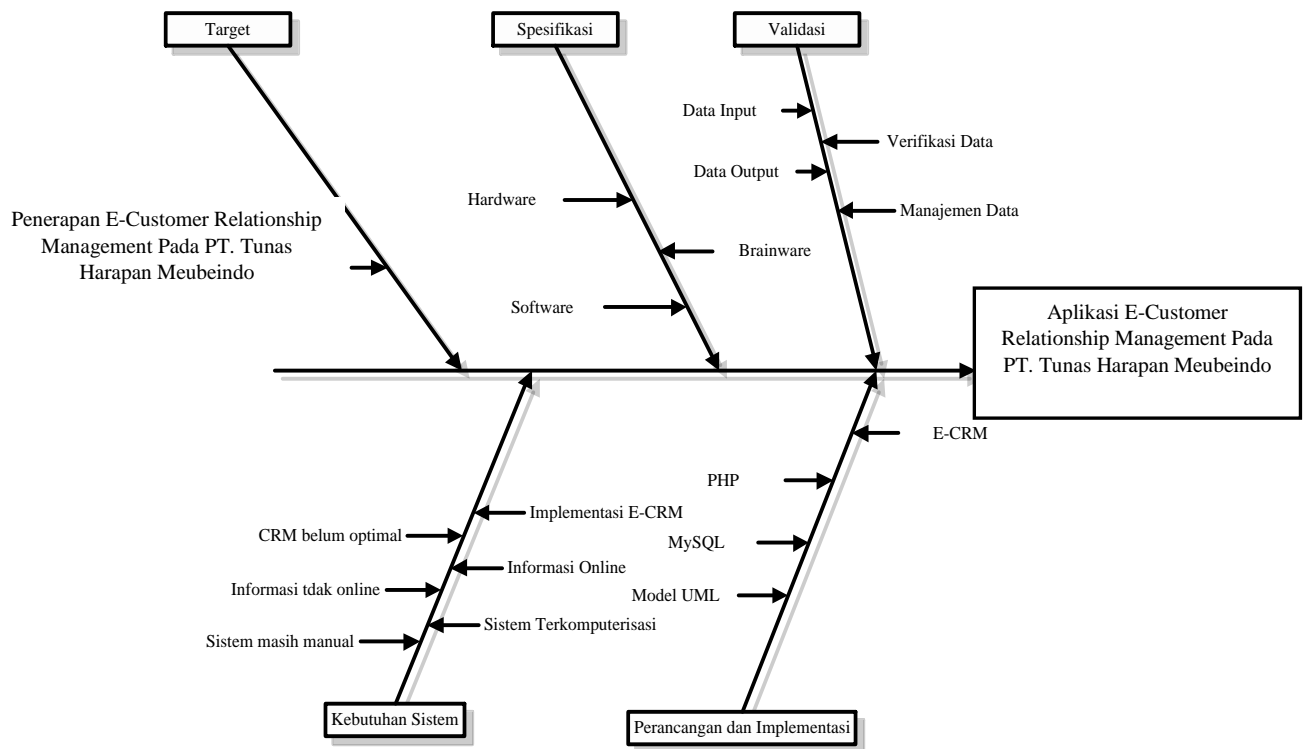
3. Bagaimana solusi yang diharapkan untuk mengatasi permasalahan tersebut ?

Jawaban : Perusahaan membutuhkan aplikasi yang dapat diakses secara offline 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 I.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. Tunas Harapan Meubelindo.

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. Tunas Harapan Meubelindo sudah melewati tahap validasi dan verifikasi dan siap untuk digunakan oleh PT. Tunas Harapan Meubelindo dan *customer*.

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

Adapun kontribusi penelitian yang penulis angkat yaitu :

Sistem yang akan dirancang oleh penulis bertujuan untuk merancang sistem yang baru dan berbasis online dalam mengatasi segala keluhan pelanggan. Sistem yang akan dirancang menggunakan aplikasi PHP dan MySQL serta mempermudah pelanggan dalam menyampaikan keluhan yang diakses secara online. Keluhan pelanggan dapat diakses pada sistem dan customer service akan merespon langsung akan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Sedangkan 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. Tunas Harapan Meubelindo yang bergerak dalam penjualan Meubelindo .

#### **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. Tunas Harapan Meubelindo.

## **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. Tunas Harapan Meubelindo 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.