

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. Tujuannya *Customer Relationship Management* (CRM) untuk mempererat hubungan antara pihak radio, pihak luar, maupun penggemar radio yang menggunakan system informasi berbasis internet yang dapat di akses kapanpun dimana saja berada. Sehingga akan terjadi interaktif antar pengguna website dan memberikan efek timbal balik antara pengguna, dengan pihak radio demi meningkatkan perkembangan radio saat ini juga dimasa yang akan datang. Hasil dari perancangan ini menjadi acuan bagi pengembangan untuk masuk ke tahap berikutnya dalam pengembangan aplikasi. Evri Ekadiansyah : 2015)

PT. Cahaya Inti Sawit merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produksi kelapa sawit menjadi minyak siap pakai dan jual minyak jadi siap pakai dimana sistem perencanaan produksi dilakukan setelah ada permintaan. Hasil produksi pada perusahaan dipasarkan hingga sekitaran luar kota. Sistem yang

berjalan pada perusahaan masih tergolong kurang efektif dan kurang efisien, pelanggan harus datang langsung untuk melakukan transaksi penyampaian keluhan pelanggan, pelanggan harus datang langsung pada pihak perusahaan untuk mengadakan complain, keluhan pelanggan disampaikan dengan menggunakan kuisisioner, dan kuisisioner tersebut diisi secara manual, dan perusahaan akan membuat akumulasi pengisian kuisisioner dengan menggunakan Microsoft Excel 2007. Seiring dengan misi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan membina hubungan baik dengan pelanggan, maka dibutuhkan suatu konsep manajemen 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 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. Cahaya Inti Sawit 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 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. Cahaya Inti Sawit yang dapat diakses secara *online*.
3. Perlunya penerapan *E-Customer Relationship Management* pada PT. Cahaya Inti Sawit untuk memberikan pelayanan yang prima dan tepat waktu.

I.2.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisa *Customer Relationship Management* pada PT. Cahaya Inti Sawit?
2. Bagaimana merancang aplikasi *E-Customer Relationship Management* pada PT. Cahaya Inti Sawit?

3. Bagaimana mengimplementasikan *E-Customer Relationship Management* pada PT. Cahaya Inti Sawit?
4. Bagaimana cara mengatasi keluhan pelanggan pada PT. Cahaya Inti Sawit?

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. Tidak membahas tentang pembayaran dan penjualan *online*.
3. Penggunaan data masukkan sistem diantaranya seperti data katalog, data produk, data administrator, data kategori produk, dan data pemesanan.
4. Penggunaan data keluaran sistem diantaranya informasi yang berkaitan dengan *E-Customer Relationship Management* seperti informasi transaksi pemesanan produk.

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* pada PT. Cahaya Inti Sawit.

2. Untuk mengimplementasikan aplikasi *E-Customer Relationship Management* pada PT. Cahaya Inti Sawit sehingga dapat menjadi media komunikasi aktif antara perusahaan dan *customer*
3. Mengembangkan sistem informasi penjualan produk pada pembiayaan kepada customer dengan strategi bisnis E-CRM.
4. Untuk mengatasi keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan perusahaan baik intern maupun eksternal.

I.3.2 Manfaat

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Memberikan pemahaman penerapan *E-Customer Relationship Management* pada perusahaan.
2. Terciptanya sistem yang mudah digunakan dan dapat mempercepat proses pengolahan data termasuk pembuatan laporannya.
3. Terciptanya *E-Customer Relationship Management* PT. Cahaya Inti Sawit maupun pencarian data yang di butuhkan, sehingga memudahkan perusahaan untuk mengetahui data penjualan alat – alat medis sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
4. Dapat merealisasikan *E-Customer Relationship Management* PT. Cahaya Inti Sawit sehingga E-CRM bisa dilakukan secara lebih efektif.

I.4 Metodologi Penelitian

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 atau pun 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. Cahaya Inti Sawit untuk mendapatkan informasi – informasi seperti: sistem yang sedang berjalan, dan kelemahan dari sistem yang ada sehingga perlu dibuatkan sistem yang baru pada PT. Cahaya Inti Sawit. Adapun wawancara yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem yang berjalan pada PT. Cahaya Inti Sawit 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.

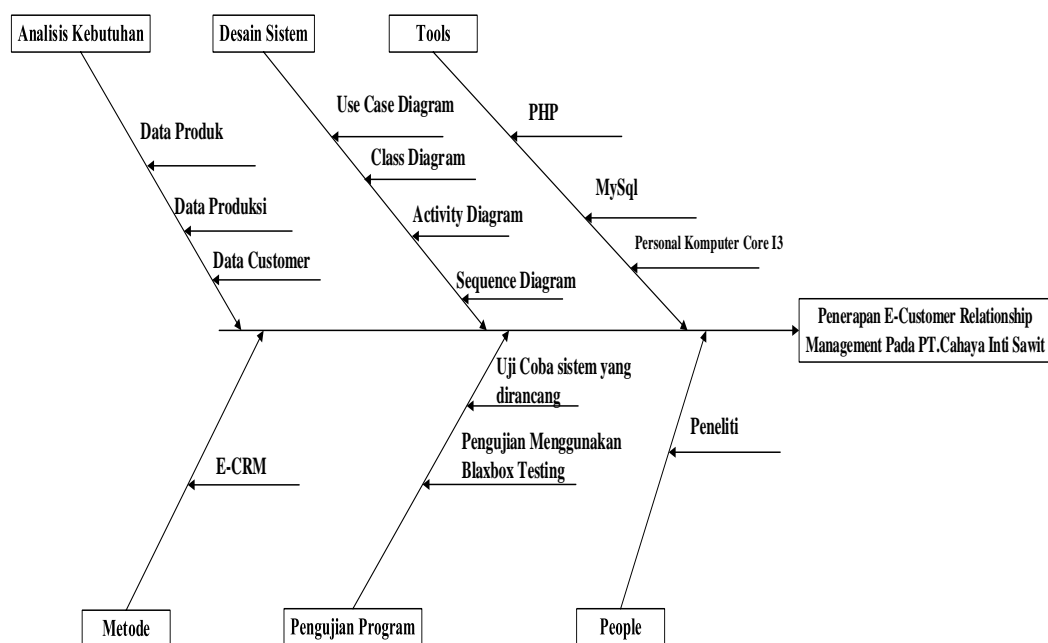
3. Bagaimana solusi yang diharapkan untuk mengatasi permasalahan tersebut ?

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 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 produk alat alat medis, data penjualan, data customer, data pengguna dan bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi adalah *PHP*.

2. Desain Sistem

Secara umum perancangan sistem pada Rancang Bangun E-CRM Pada PT. Cahaya Inti Sawit Berbasis Web 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 Rancang Bangun E-CRM Pada PT. Cahaya Inti Sawit Menggunakan Analisa Pieces Berbasis Web sudah melewati tahap validasi dan verifikasi dan siap untuk digunakan oleh PT. Cahaya Inti Sawit dan *customer* dan peneliti.

1) Penetapan Target penelitian

Adapun target dari penelitian ini adalah merancang dan membangun *E-Customer Relationship Management* pada PT. Cahaya Inti Sawit.

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* pada PT. Cahaya Inti Sawit sudah melewati tahap validasi dan verifikasi dan siap untuk digunakan oleh PT. Cahaya Inti Sawit dan *customer*.

I.5 Kontribusi Penelitian

Kontribusi dari penelitian yang dilakukan pada PT. Cahaya Inti Sawit 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. Cahaya Inti Sawit.

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. Cahaya Inti Sawit.

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* pada PT. Cahaya Inti Sawit 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.