

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

CRM (*Customer Relationship Management*) merupakan sebuah bentuk strategi yang dijalankan oleh perusahaan untuk mempertahankan pelanggan yang lama dan berupaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, dan mendapatkan pelanggan baru bagi perusahaan. Secara teknologi, CRM merupakan sistem yang di dalamnya berisikan informasi atau data pelanggan yang terintegrasi dengan proses bisnis perusahaan untuk memudahkan pihak manajemen melakukan analisa terhadap kepuasan pelanggannya terhadap produk, pelayanan pelanggan, hingga layanan purnajual yang diberikan oleh perusahaan ke pelanggannya (Octa 2019).

PT. Samudera Agencies Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang transportasi *cargo* dan pelayaran *logistic* yang berlokasi di Belawan. Ada beberapa kendala yang dihadapi oleh PT. Samudera Agencies Indonesia salah satunya adalah dalam mengatasi keluhan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan yang kurang memuaskan 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 penyampaian keluhan pelanggan pada pihak perusahaan. Dalam misi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan membina hubungan baik dengan pelanggan, maka dibutuhkan suatu konsep manajemen pelayanan yang baik. Salah satu konsep yang dapat dipakai

untuk merespon hal ini adalah dengan menerapkan suatu *Customer Relationship Management* yang dapat menghubungkan PT. Samudera Agencies Indonesia dengan pelanggan secara langsung (*online*) yang disebut E-CRM. Alasan mengapa E-CRM sangat penting diterapkan di PT. Samudera Agencies Indonesia, salah satunya adalah dapat meningkatkan pelayanan pada perusahaan PT. Samudera Agencies Indonesia sehingga pelanggan menjadi lebih puas dan dapat meningkatkan pelanggan baru. E-CRM juga dapat mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi yang diperlukan dari perusahaan PT. Samudera Agencies Indonesia. Hal ini menjadi sarana untuk mempertahankan hubungan dengan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan diatas yang ditulis oleh penulis, untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam mendapatkan informasi sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan maka penulis tertarik untuk mengambil judul: **“Sistem Informasi *E-Customer Relationship Management* (E-CRM) Pada PT. Samudera Agencies Indonesia”**.

I.2. Ruang Lingkup Permasalahan

I.2.1. Identifikasi Masalah

Dari identifikasi di atas, terdapat beberapa masalah yang ditemui dan diharapkan dapat diselesaikan melalui penelitian ini adalah:

1. Pelanggan sangat sulit dalam menyampaikan *complain* (keluhan) terhadap pelayanan pada PT. Samudera Agencies Indonesia.

2. Penyampaian informasi layanan pada PT. Samudera Agencies Indonesia kepada pelanggan kurang akurat dikarenakan sering terjadinya miskomunikasi.
3. Pelayanan terhadap pelanggan terkesan lambat yang mengakibatkan menumpuknya keluhan pelanggan yang belum diselesaikan.

I.2.2. Perumusan Masalah

Dalam latar belakang telah dikemukakan masalah diatas, maka rumusan masalahnya seperti dibawah ini :

1. Bagaimana menganalisa *customer relationship management* pada PT. Samudera Agencies Indonesia?
2. Bagaimana merancang aplikasi *customer relationship management* pada PT. Samudera Agencies Indonesia?
3. Bagaimana mengimplementasikan *customer relationship management* pada PT. Samudera Agencies Indonesia?

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 penerapan *customer relationship manajemen* pada PT. Samudera Agencies Indonesia.
2. Penggunaan data masukan sistem diantaranya data layanan pelanggan, data tentang perusahaan.

3. Data keluaran sistem diantaranya *form* diskusi, pelayanan pelanggan, dan hasil kuesioner pelanggan.
4. Pembangunan sistem menggunakan bahasa pemrograman *PHP*.
5. Database untuk penyimpanan data hasil inputan yaitu menggunakan *MySQL*.
6. Permodelan sistem menggunakan UML (*Unified Modelling Language*).

I.3. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

I.3.1. Tujuan

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk merancang aplikasi *customer relationship management* pada PT. Samudera Agencies Indonesia.
2. Untuk mengimplementasikan aplikasi *customer relationship management* pada PT. Samudera Agencies Indonesia sehingga dapat menjadi media komunikasi aktif antara perusahaan dan pelanggan.
3. Mengembangkan sistem informasi pelayanan pada PT. Samudera Agencies Indonesia untuk peningkatan loyalitas pelanggan.

I.3.2. Manfaat

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Mempermudah pelanggan dalam menjalin komunikasi dengan perusahaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Memberikan kemudahan dalam pencarian dan penyajian informasi seputar PT. Samudera Agencies Indonesia dan pelayanan yang diberikan.
3. Terciptanya *customer relationship management* dalam peningkatan loyalitas pelanggan pada PT. Samudera Agencies Indonesia.

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 *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 pelanggan dari bagian informasi dan pelayanan baik melalui percakapan langsung dengan pelanggan atau melalui panggilan telepon.

b. *Interview* (Wawancara)

Pada bagian ini dilakukan proses wawancara langsung dengan kepada bapak Hardi untuk mendapatkan informasi – informasi seperti: sistem yang sedang berjalan, dan kelemahan dari sistem yang ada sehingga perlu dibangun sistem informasi E-CRM pada PT. Samudera Agencies Indonesia. Adapun wawancara yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana sistem yang berjalan pada PT. Samudera Agencies Indonesia dalam memberikan pelayanan dan penyajian informasi kepada pelanggan seputar PT. Samudera Agencies Indonesia dan pelayanan yang diberikan?

Jawab: Agar terjalin hubungan baik antara perusahaan dan pelanggan PT. Samudera Agencies Indonesia menyediakan meja khusus pelayanan untuk penyajian informasi kepada pelanggan.

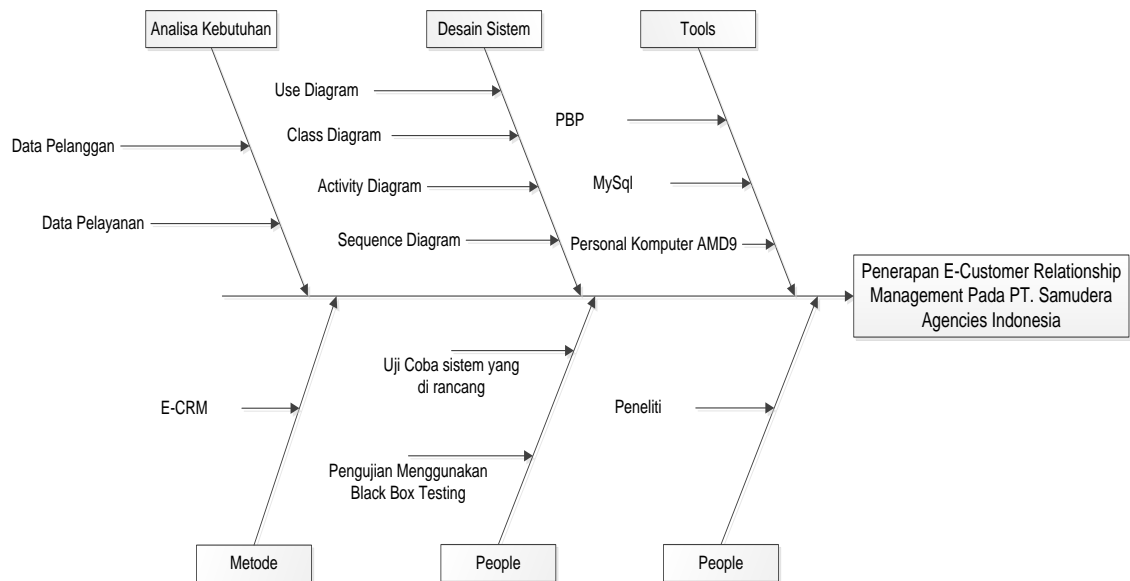
- 2) Apakah permasalahan yang ditemui selama ini dalam pelayanan pelanggan?

Jawab: Untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan, pelanggan harus datang langsung ke perusahaan dengan mengajukan pertanyaan kebagian informasi dan pelayanan.

- 3) Bagaimana solusi yang diharapkan untuk mengatasi permasalahan tersebut ?

Jawab: Perusahaan membutuhkan E-CRM yang dapat diakses secara online sebagai pintu gerbang pusat dalam hal menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Adapun 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 *Customer Relationship Management* di gambarkan dalam bentuk *Fishbone Diagram* seperti pada gambar I.1 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 pelanggan, data pelayanan, dan bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi adalah *PHP*.

2. Desain Sistem

Secara umum sistem informasi E-CRM pada samsat putri hijau 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 AMD A9*, *PHP* dan *MySQL*.

4. Metode

Penulis memilih Penerapan *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.

6. *People*

Pada tahap ini Sistem informasi E-CRM pada PT. Samudera Agencies Indonesia menggunakan Analisis *Pieces* Berbasis Web sudah melewati tahap validasi dan verifikasi dan siap untuk digunakan oleh perusahaan dan pelanggan dan peneliti.

1) Penetapan Target penelitian

Adapun target dari penelitian ini adalah merancang dan membangun *Customer Relationship Management* pada PT. Samudera Agencies Indonesia.

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 1TB

b. Spesifikasi Perangkat Lunak

Adapun spesifikasi perangkat lunak yang dibutuhkan yaitu:

- 1) Sistem operasi Windows 10.
- 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.

7. Finalisasi

Pada tahap ini *Customer Relationship Management* pada PT. Samudera Agencies Indonesia sudah melewati tahap validasi dan verifikasi dan siap untuk digunakan oleh perusahaan dan pelanggan.

I.5. Kontribusi Penelitian

Adapun yang menjadi kontribusi penelitian adalah diharapkan pada aplikasi yang dirancang ini adalah:

1. Hasil penelitian ini menghasilkan sebuah aplikasi *Customer Relationship Management* yang dapat diakses oleh pelanggan maupun PT. Samudera Agencies Indonesia dimana fitur-fitur yang disajikan akan mempermudah

pelanggan dalam mendapatkan informasi seputar PT. Samudera Agencies Indonesia, dan pelayanan di PT. Samudera Agencies Indonesia

2. Memberikan kemudahan PT. Samudera Agencies Indonesia dalam berinteraksi dengan pelanggan selaku penyewa kontainer yang terdaftar di PT. Samudera Agencies Indonesia.
3. Penelitian ini sebagai penelitian lebih lanjut terkait sistem informasi *E-Customer Relationship Management (E-CRM)*.

1.6. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Samudera Agencies Indonesia Jl. Raya Pelabuhan Gabion Belawan.

1.7. Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini dibagi menjadi lima bab yang dilengkapi dengan penjelasan, Adapun sistematika penulisannya adalah 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, keaslian penelitian, lokasi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSAKA

Pada bab ini merupakan bab studi literatur yang berisikan tentang teori-teori yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dibahas. Adapun tinjauan pustaka yang diuraikan oleh penulis adalah : penelitian terkait, *E-Customer Relationship Management* (E-ERM), *Unified Modelling Language* (UML), *PHP* (*Hypertext Preprocessor*), *MySQL* dan basis data (*database*).

BAB III ANALISA DAN DESAIN SISTEM

Pada bab ini berisikan analisa masalah pada sistem yang berjalan, penerapan metode, menggunakan metode jam jasa, desain sistem, menggunakan *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*, *desain database* (desain tabel) dan desain *user interface*.

BAB IV HASIL DAN UJICOB

Pada bab ini berisikan hasil dari sistem penyusutan kendaraan dan pengujian yang dilakukan pada sistem penyusutan kendaraan 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.