

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Loyalitas pelanggan dalam lingkungan bisnis merupakan aspek yang penting dan menentukan keberlangsungan suatu perusahaan/organisasi. Selain memberikan keuntungan secara finansial dalam jangka waktu yang panjang, loyalitas pelanggan dapat membantu membangun citra yang positif bagi produk atau jasa yang ditawarkan. Salah satu aspek yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah *satisfaction* (kepuasan) yang merupakan perbandingan antara harapan sebelum melakukan pembelian dengan kinerja yang dirasakan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus mengenali apa yang diinginkan oleh pelanggannya melalui upaya mengelola hubungan yang baik dengan pelanggan. Sementara itu jumlah pelanggan tidak sedikit dan mereka juga memiliki karakteristik yang bervariasi.

Pentingnya hubungan dengan para pelanggan sangat lah harus dijaga untuk proses perkembangan perusahaan dan market di PT. Bando Indonesia pelayanan terhadap pelanggan sangat lah kurang baik banyak sekali penawaran yang tidak ditindak lanjuti kembali karena banyaknya transaksi sales perharinya melakukan 17 penawaran di wilayah jabodetabek dan ada juga yang diluar jabodetabek, kunjungan biasanya ke sekitar agen-agen, bengkel-bengkel dan instansi kecil, dari jumlah 4 orang marketing masing-masing mempunyai target, dalam sehari membawa berkas data pelanggan rata-rata 17 data pelanggan, jika dikalikan sebulan mencapai 510 data perbulannya dan bila ada keluhan masuk untuk mencari nomor sales order cukup memakan waktu banyak, dan pelayanan terhadap komplain masalah barang sangat lambat untuk memproses komplain tersebut dikarenakan masih menggunakan surat, jika proses ini terus berlanjut makan dari waktu ke waktu pelanggan akan meninggalkan PT Bando Indonesia karena buruknya sistem pelayanan terhadap pelanggan dan juga pencatatan data pelanggan masih disimpan dalam kertas mengakibatkan mudahnya karyawan lain melihat data secara bebas yang dapat mengakibatkan terjadinya kebocoran data, kehilangan data dan jika

terjadi hal-hal diluar dugaan seperti kebakaran, banjir, kerusuhan tentunya risiko kehilangan data bagi perusahaan sangat besar.

Konsep mengelola hubungan dengan pelanggan dalam dunia bisnis, dikenal dengannama CRM (*Customer Relationship Management*). Secara umum menuturkan bahwa CRM adalah suatu pendekatan yang mengenali pelanggan sebagai inti bisnis, dan bahwa keberhasilan perusahaan tergantung pada eektivitas pengelolaan hubungan dengan pelanggan, dengan kata lain CRM adalah strategi bisnis untuk memilih dan mengelola pelanggan agar dapat mengoptimalkan nilai jangka Panjang (Rifai, Rosidi and Syahdan, 2015).

Oleh karena itu metode CRM di pilih untuk mengatasi masalah penawaran dan pelayanan pelanggan yang kurang baik meningkatkan kinerja perusahaan terutama di departemen marketing dan sales agar terjaganya hubungan perusahaan dengan para customer dengan menggunakan aplikasi CRM, agar para customer merasa lebih di perhatikan dengan sistem pelayanan di PT. Bando Indonesia yang di mana baiknya hubungan perusahaan dengan customer akan memberikan profit lebih kepada perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, pengembangan E-CRM berbasis aplikasi *mobile* yang dapat digunakan di PT Bando Indonesia untuk melayani pangsa pasar yang luas dan mampu memberikan pelayanan yang memudahkan pelanggannya dalam berbelanja dalam usaha meningkatkan penjualan, meningkatkan loyalitas pelanggan, mengurangi biaya, meningkatkan efisiensi operasional, dan peningkatan *time to market* yang pada akhirnya akan berujung pada peningkatan pendapatan perusahaan. Maka, dari permasalahan yang telah dijabarkan di atas menuangkan dalam proposal Tugas Akhir yang berjudul **“Pengembangan Aplikasi Keluhan Pelanggan Berbasis Mobile”**.

1.2 Identiikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang akan dibahas meliputi:

1. Bagaimana mengatasi masalah sistem E-CRM (*Electronic-Customer Relationship Management*) saat ini?.
2. Bagaimana mengatasi masalah pengolahan data pelanggan agar tidak terjadi keterlambatan ataupun kehilangan data?

1.3 Tujuan

1. Mengembangkan sebuah sistem baru berbasis mobile yang akan digunakan oleh pelanggan untuk mempermudah dalam proses keluhan dan menilai produk yang terjual di PT Bando Indonesia.
2. Pegolahan data pelanggan sudah tersimpan dalam database, mengintegrasikan dan mengotomatisasi proses layanan pelanggan dalam bidang penjualan dan layanan produk atau jasa yang berkaitan dengan perusahaan.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah ditentukan, maka akan membatasi masalah pada penelitian ini, antara lain:

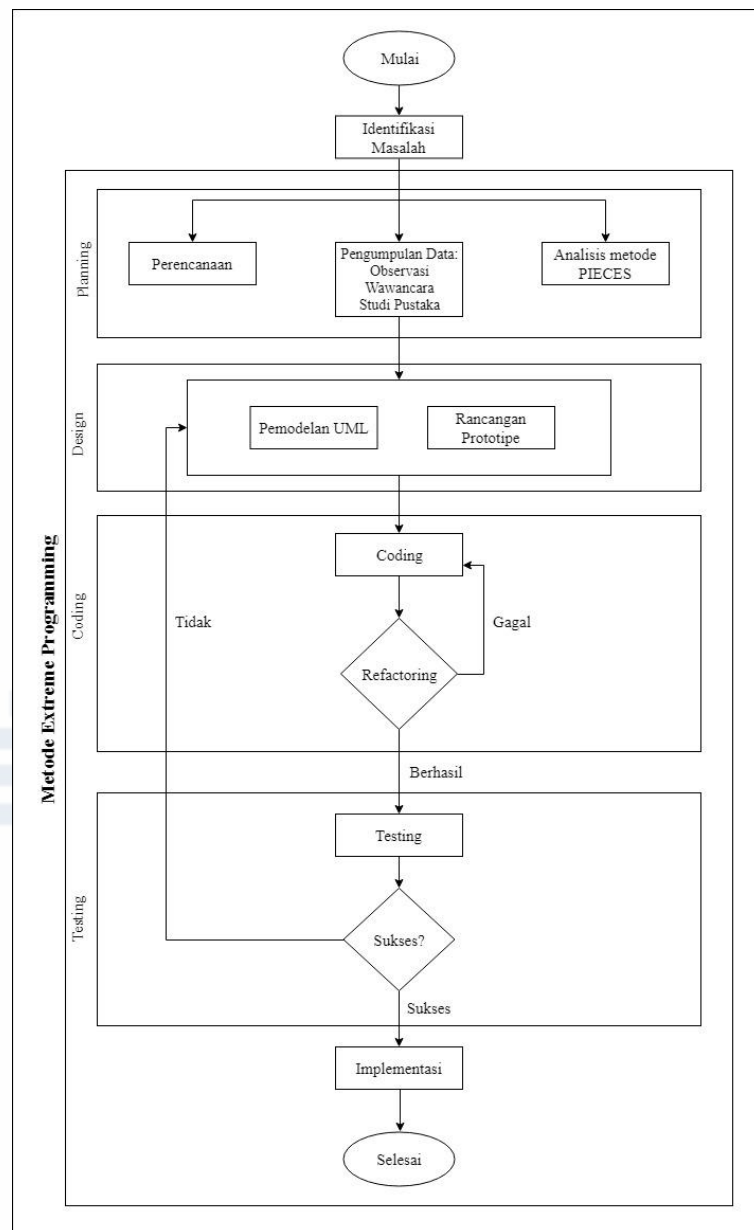
1. Sistem ini hanya dapat diakses oleh admin, supervisor, manager dan direktur di PT Bando Indonesia.
2. Hanya membuat laporan transaksi penjualan.
3. Keluhan pelanggan hanya dapat diakses oleh pelanggan yang telah melakukan transaksi dengan menggunakan nomor transaksi.

1.5 Manfaat

1. Sebagai alat bantu untuk memudahkan sistem penyimpanan data pelanggan.
2. Mempermudah proses pendaftaran untuk customer baru.
3. Memudahkan sistem komplain dari pelanggan.

1.6 Kerangka Berpikir Penelitian

Kerangka berpikir adalah narasi (uraian) atau pernyataan (proposisi) tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan. Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran dalam sebuah penelitian kuantitatif, sangat menentukan kejelasan dan validitas proses penelitian secara keseluruhan. Berikut adalah kerangka pemikiran dalam proses pembuatan sistem *Customer Relationship Management* berbasis *Mobile*:



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

Dari kerangka berfikir di atas, akan diuraikan sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

a. Perencanaan

Rencana dari penelitian ini akan dilakukan berdasarkan jadwal dan tempat yang akan ditentukan yaitu tempat dan waktu penelitian.

b. Pengumpulan Data

Observasi, dengan mengcapture proses dan pengetahuan secara langsung tentang aktivitas fitur aplikasi desktop yang ada di PT Bando Indonesia yang nanti dijadikan salah satu indikator mengambil keputusan selanjutnya.

Wawancara, dilakukan untuk bertujuan mencari dan mengumpulkan data kepada pihak terkait yaitu sitem CRM di PT Bando Indonesia sesuai kebutuhan masing-masing user.

Studi Literatur, tahap ini melakukan penggalian data dan pengumpulan informasi, melalui buku, jurnal tugas akhir dan artikel yang dapat menjadi bahan referensi dalam pembuatan proposal tugas akhir ini.

c. Analisis Metode PIECES

Merumuskan dan menganalisis permasalahan terhadap sistem lama mengenai permasalahan, penyebab adanya masalah, serta efek dari permasalahan yang ada menggunakan Metode Analisis PIECES.

2. Design

a. Pemodelan UML

Pada tahap ini akan di lakukan pemodelan sistem yang akan di bangun, menggunakan *Unified Modelling Language*.

b. Rancangan Prototipe

Pada tahap ini menggambarkan rancangan *user interface* atau rancangan antarmuka dari system yang telah dibuat.

3. Coding

Setelah perancangan dan pengumpulan data selesai dilakukan, aplikasi akan di buat secara langsung menggunakan Android Studio dan Hostinger. Pada

tahap ini juga dilakukan pengecekan terhadap kode program yang di implementasikan.

4. Testing

Tahap ini merupakan tahap pengujian terhadap sistem yang dibuat agar sistem tersebut dapat berjalan dengan semestinya. Jika pada tahap testing ini sistem yang dibuat mengalami masalah, maka akan kembali ke tahap ke 3 yaitu Pengkodean Program. Untuk mengetahui apa kesalahan yang terjadi pada proses tersebut.

5. Implementasi

Pada tahap ini akan di lakukan implementasi dari seluruh tahapan rancang bangun sistem yang sudah di buat.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan tugas akhir ini dapat dikemukakan sistematika pembahasan tugas akhir. Adapun sistematika pembahasan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup, kerangka berpikir dan sistematika penulisan yang dibahas dalam bab demi bab.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tinjauan pustaka bagi teori-teori yang mendasari, relevan dan terkait dengan subyek dan permasalahan yang dihadapi dalam penyusunan Laporan Skripsi.

BAB III METODE

Pada bab ini berisi rencana dan objek penelitian, metode yang digunakan, data yang diperlukan, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisa data dan hipotesa.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang analisis terhadap masalah yang sedang diteliti, yaitu berupa aliran data dan informasi, serta perbandingan dengan penelitian lain.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari apa yang dibahas dari bab I sampai dengan bab IV serta berisikan saran yang bersifat membangun untuk kepentingan bersama.