

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan Customer Relationship Management (CRM) pada PT Pasifik Cipta Mandiri (PCMan) sudah ada sejak tahun 2013, dimana pada awal pengimplementasian CRM tidak luput dari kendala, tantangan dan keluhan dari para penggunaanya. Beberapa kendala, tantangan dan keluhan yang dihadapi saat awal – awal pengoperasian CRM adalah :

- a. Sering kali pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi sangat *low reponse* saat diakses,
- b. Kesulitan untuk meng-*upload* data,
- c. Tim kurang setuju dengan adanya sistem baru, karena sudah terlalu nyaman dengan sistem kerja yang lama.
- d. Pemindahan data yang akan memakan waktu cukup lama.
- e. Pemahaman akan fitur – fitur dalam aplikasi yang membutuhkan adaptasi.

Untungnya kendala yang disebutkan diatas hanya bersifat sementara, perusahaan berusaha semaksimal mungkin untuk segera menemukan solusinya. Pada saat pengguna merasakan bahwa aplikasi *low-response* saat diakses perusahaan mendiskusikannya dengan pihak provider internet, sehingga solusinya adalah dengan melakukan peningkatan *bandwidth*. Kendala selanjutnya disebabkan karena pengguna tidak terlalu familiar dengan modul – modul yang ada pada CRM, sehingga merasa kesulitan dalam mengoperasikannya. Memindahkan data dari file sebelumnya yang berbentuk *Excel* ke CRM memerlukan waktu yang cukup lama, sehingga dibutuhkan kerjasama dalam divisi sales, dengan secara *continue* setiap hari harus ada data yang di *upload* kedalam CRM, selain mempercepat dalam pemindahan data juga berguna sebagai pelatihan agar pengguna lebih *familiar* dengan CRM. Sedangkan untuk pemahaman fitur- fitur yang ada pada CRM, setiap minggu perusahaan secara rutin melakukan training kepada pada pengguna CRM.

Hingga saat ini perusahaan merasa CRM sudah memberikan *impact* positif pada divisi *sales*. Dimana perubahan yang dirasakan cukup signifikan adalah data konsumen ter-*manage* lebih baik di CRM. Sehingga mengurangi penggunaan Ms

Excel. CRM diharapkan dapat menjadi pedoman bagi sales untuk dapat meng-*create oppty* yang sebanyak-banyaknya.

Hingga saat ini belum pernah ada yang melakukan analisis terhadap sistem kerja CRM pada PT Pasifik Cipta Mandiri, tujuan dari penulis melakukan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna CRM. Maka dibutuhkan suatu analisis terhadap sistem yang sudah berjalan, untuk mengetahui bagaimana tanggapan dari user atau pengguna terhadap aplikasi CRM. Aktifitas didalam CRM bersifat *administrative* sehingga mengharuskan sales untuk meluangkan waktunya meng-*input* data ke CRM.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan peninjauan lebih lanjut tentang analisis sistem informasi khususnya pada aplikasi yang sudah digunakan oleh divisi sales, dalam Laporan Kerja Praktek dengan judul ” **Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi CRM Pada PT Pasifik Cipta Mandiri Menggunakan Metode PIECES**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka identifikasi masalah dalam penyusunan Laporan Kerja Praktek ini adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna Aplikasi CRM pada divisi *sales* dengan menggunakan metode PIECES.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud Kerja Praktek

Dengan melakukan kerja praktek, penulis mengetahui informasi mengenai prosedur dan pelaksanaan penyusunan laporan khususnya sistem kerja pada divisi *sales* dalam penggunaan aplikasi CRM guna mendukung operasional perusahaan

1.3.2 Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan melakukan kerja praktek adalah sebagai berikut

1.3.2.1 Tujuan umum

1. Sebagai langkah awal dalam memasuki dunia kerja. Dengan bermodalkan keahlian yang didapat selama Pendidikan Akademis di Universitas diharapkan dapat bersaing didunia kerja yang begitu ketat.
2. Untuk mengembangkan ilmu yang didapat selama perkuliahan di Universitas dan menerapkan pada dunia kerja.
3. Mengetahui cakupan dan ruang lingkup kerja dan Sebagai bukti tertulis bahwa kerja praktek telah dilaksanakan dan sebagai laporan kerja praktek kepada pihak Prodi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul.

1.3.2.2 Tujuan Khusus

Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Customer Relationship Management pada PT Pasifik Cipta Mandiri.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka diberikan batasan masalah dalam pembuatan laporan ini, yaitu hanya menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi CRM yang ada pada PT Pasifik Cipta Mandiri.

1.5 Manfaat Kerja Praktek

Diharapkan kerja praktek ini bermanfaat untuk :

1. Membantu perusahaan untuk mengukur kinerja aplikasi CRM.
2. Memberikan gambaran kepada pihak PT Pasifik Cipta Mandiri mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi CRM.

3. Memberikan masukan dengan tujuan untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi CRM.
4. Agar dapat digunakan oleh penelitian lain yang ingin melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan topik yang sama.
5. Sebagai bahan acuan penulisan yang akan diajukan untuk kerja praktek.

1.6 Metode Pengumpulan Data dan Analisa

Adapun beberapa metode yang digunakan dalam rangka menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini sesuai dengan yang diharapkan dan untuk menghindari kesalahan dan kekeliruan, maka penulis menggunakan metode diantaranya, yaitu :

1. Wawancara

Melakukan wawancara dengan *Corporate Sales Manager* dan pengguna aplikasi untuk memperoleh data yang diperlukan sebagai bahan penulisan laporan

2. Kuesioner

Kuesioner akan disebarkan kepada responden yang sudah menggunakan aplikasi CRM, penyebaran dalam bentuk kertas *form* yang didalamnya berisi beberapa pertanyaan.

3. Tinjauan Pustaka

Pengumpulan data berdasarkan referensi dari buku-buku penunjang, artikel di internet, dan jurnal yang relevan dengan data yang dibutuhkan untuk mendukung penulisan Laporan Kerja Praktek.

1.7 Sistem Penulisan

Secara garis besar sistematis penulisan dibagi menjadi lima bab yang bertujuan untuk memudahkan dalam pembahasan. Disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hal yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan maksud kerja praktek, sistematika penulisan laporan kerja praktek

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang menjadi dasar penelitian mendukung kajian atau analisis, yang berhubungan dengan Judul Laporan Kerja Praktek.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Dalam bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum instansi, visi-misi dan kondisi tempat kerja.

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi analisis dan hasil perhitungan menggunakan SPSS dari pengguna aplikasi CRM.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi mengenai kesimpulan dari pembuatan Laporan Kerja Praktek serta saran-saran untuk perbaikannya.