

BAB 1**PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang**

Persaingan dalam dunia bisnis mendorong fokus perusahaan tidak lagi hanya untuk mencari pelanggan baru, namun lebih berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan lama (Febriyan & Sulistyowati, 2014). Dengan menerapkan suatu teknologi *Customer Relationship Management* (CRM) dapat memungkinkan membangun interaksi antara perusahaan dan pelanggan dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan (Babar & Saitakela, 2019). Menurut Rania dan Novalia, strategi CRM bisa menentukan loyalitas pelanggan dan sukses atau tidaknya komunikasi yang ingin dicapai (Syakila & Wardjito Ardhojo, 2021).

Pada tahun 2019, Hadi dan Eka melakukan penelitian untuk merancang CRM berbasis *website*. CRM ini berfokus dalam bidang pelayanan konsumen seperti pendaftaran, konfirmasi pembayaran, pencetakan kwitansi dan sistem *customer complaint* untuk menindaklanjuti keluhan konsumen (Zakaria & Marlia, 2019). Sementara pada tahun 2020, Adhiwinaya, Rachmadita dan Soni membuat suatu sistem CRM yang bertujuan untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan dengan fitur pusat bantuan, notifikasi promo, *voucher* promo dan *reward point* (Adhiwinaya et al., 2020). Selain itu Irsandi, Novi dan Fitri juga melakukan penelitian pada tahun 2021 untuk membuat sistem informasi pemasaran dengan menerapkan CRM berbasis *website*. Sistem ini digunakan untuk membuat hubungan antara toko usaha dan konsumen lebih dekat dengan fitur pelayanan transaksi secara *online* dan pelanggan juga dapat melihat informasi produk, memberi saran serta kritik (Irsandi et al., 2021).

Namun dari penelitian sebelumnya, masih ada fitur yang belum pernah dibuat di CRM yaitu suatu sistem *video conference* untuk meningkatkan layanan komunikasi secara *real time* dengan suara dan video agar penyampaian pesan lebih mudah dimengerti, sehingga perusahaan juga tidak perlu menggunakan platform

video conference yang terpisah. Hal ini didukung karena penggunaan konferensi video dalam dunia bisnis memberikan dampak positif dalam memperluas jangkauan komunikasi, efisiensi biaya transportasi, memberikan kemudahan presentasi dan berbagi dokumen (Denstadli et al., 2013). Permintaan akan *video conference* juga meningkat drastis terlebih lagi saat pandemi *Corona Virus Disease* (COVID-19), menurut Survei Populix yang dilakukan KumparanTech yang berjudul "Habit Pemakaian Online Conference" menyebutkan bahwa semenjak pandemi pengguna *video conference* meningkat sebesar 31,7%. dari para responden yang sebelumnya tidak pernah menggunakan *video conference* sama sekali sebesar 32,9%, menurun menjadi 0,9% ketika pandemi berlangsung (kumparanTECH, 2020). Meski Indonesia dan seluruh negara di dunia telah mencapai akhir pandemi, penggunaan konferensi video di ruang publik sudah menjadi suatu kebiasaan (Hidayat, 2020).

Pada penelitian ini, metode pengembangan *agile* akan digunakan untuk mengembangkan sistem *video conference* pada digital platform CRM. Menurut penelitian yang dirilis oleh perusahaan riset IT internasional The Standish Group yang dilakukan pada tahun 2011-2015 menunjukkan bahwa metode *agile* memiliki tingkat kesuksesan lebih tinggi dari metode pengembangan lain seperti *waterfall*. Dalam data tersebut tingkat kesuksesan *agile* sebesar 58% berbanding 44% dengan *waterfall* dalam proyek berskala kecil, 27% berbanding 7% dalam proyek berskala menengah, 18% berbanding 3% dalam proyek berskala besar dan total lebih dari 10,000 proyek pengembangan perangkat lunak dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kesuksesan *agile* dalam semua kategori sebesar 39% berbanding dengan *waterfall* yang hanya 11% (The Standish Group, 2011). Hal ini dikarenakan metode *agile* memiliki beberapa keunggulan seperti, pengembangan yang cepat, adaptif, mengurangi *overhead* proses dan perilisan perangkat lunak dapat dilakukan secara bertahap (Mahendra et al., 2018).

Omni Communication Assistant (OCA) merupakan startup yang bergerak dalam bidang solusi omni-komunikasi yang dapat menjangkau pelanggan lebih luas. Perusahaan OCA menyediakan layanan digital platform CRM berbasis *website* dengan teknologi *omnichannel* untuk menjawab pesan pelanggan dari berbagai *channel messaging*. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pada

proses bisnis yang berjalan saat ini, tim OCA menghadapi kendala dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan hanya melalui pesan pada CRM tersebut. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem *video conference* yang terintegrasi dengan digital platform CRM OCA. Selain itu juga ditambahkan fitur *customer ticket* yang dapat mempermudah pencatatan keluhan dan permintaan pelanggan. Sistem ini diharapkan dapat memperluas layanan CRM dan membantu proses pelayanan untuk mengatasi kendala pelanggan menjadi interaktif, efektif dan efisien di dalam satu platform dengan data yang terpusat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penyusunan tugas akhir ini adalah: Bagaimana cara untuk mengatasi kendala dalam proses pelayanan kepada pelanggan pada digital platform CRM agar membuat pelayanan menjadi interaktif, efektif dan efisien?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengimplementasikan sistem *video conference* pada digital platform CRM OCA untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
- b. Membantu tim *customer service* OCA dalam mengatasi permintaan dan keluhan pelanggan dengan menggunakan *video conference* untuk komunikasi yang lebih efektif.
- c. Meningkatkan efisiensi operasional OCA dan memudahkan pencatatan data pelanggan yang terpusat dengan menggunakan *video conference* di dalam satu platform.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

1.4.1 Bagi User

- a. *Video conference* pada digital platform CRM dapat memudahkan *user* untuk berkomunikasi secara langsung tanpa batasan waktu dan tempat dengan kualitas pelayanan yang efektif.

- b. Meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dan memberikan citra yang baik bagi perusahaan.

1.4.2 Bagi Mahasiswa

- a. Mendapatkan tambahan ilmu dan wawasan seputar *video conference*, CRM dan metode *agile*.
- b. Mendapatkan pemahaman tentang implementasi *video conference* pada digital platform CRM.

1.4.3 Bagi Fakultas

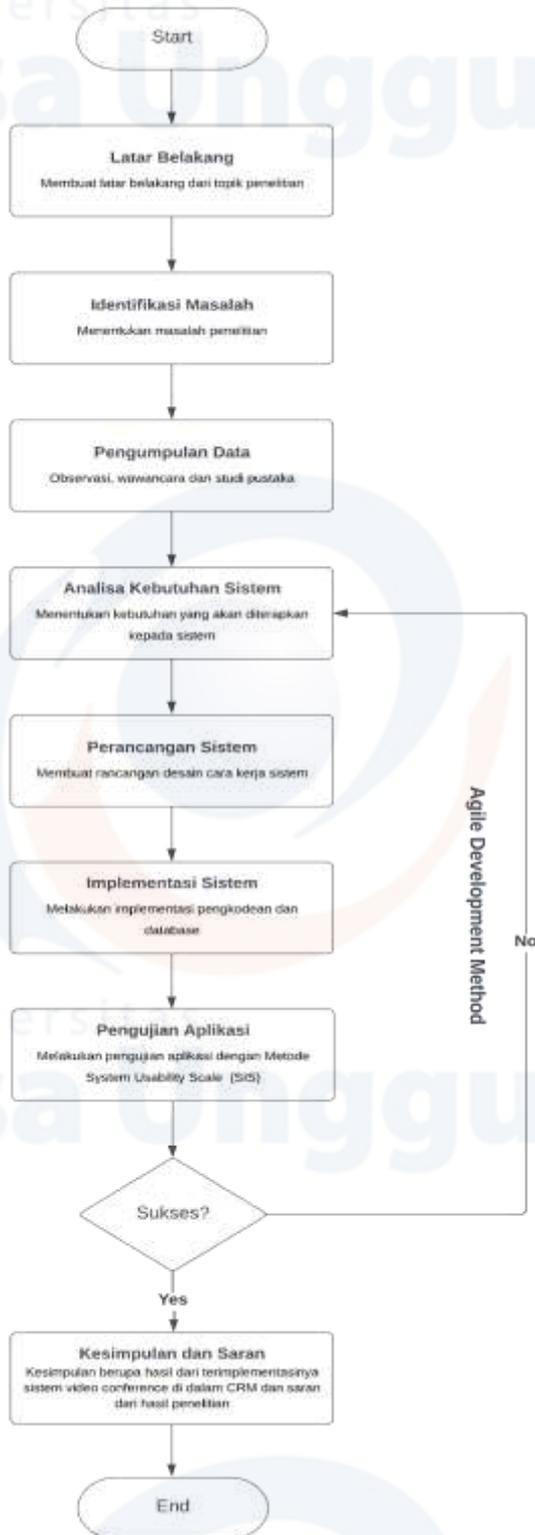
- a. Hasil penelitian dapat dijadikan bahan pembelajaran bagi mahasiswa fakultas ilmu komputer Universitas Esa Unggul.
- b. Penelitian ini dapat dikaji di fakultas ilmu komputer Universitas Esa Unggul untuk pengembangan lebih lanjut pada *video conference*, CRM dan metode *agile*.

1.5 Lingkup Tugas Akhir

Ruang lingkup yang menjadi pembahasan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya mengembangkan digital platform CRM perusahaan OCA dengan menambahkan sistem *video conference*.
- b. Pengembangan sistem dilakukan dengan metode *agile*.
- c. *Video conference* dilakukan secara *one to one* antara agent dan customer, tanpa adanya fitur *screen sharing*.
- d. Aplikasi dibangun dengan bahasa pemrograman *JavaScript* dan menggunakan *API WebRTC* untuk *video conference* berbasis *website*.
- e. Testing aplikasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

1.6 Kerangka Berpikir



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan tugas akhir ini, akan diuraikan secara garis besarnya dalam beberapa bab penulisan dengan rincian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, ruang lingkup tugas akhir, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai studi literatur yang bersumber dari buku-buku jurnal maupun internet yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu penulis supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini diterangkan tentang rencana penelitian, objek penelitian, teknik pengumpulan data, dan tahapan dari metode pengembangan *agile* pada penelitian Tugas Akhir ini.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini berisi hasil analisis dan pembahasan dari hasil implementasi sistem *video conference* pada digital platform CRM dan hasil dari testing aplikasi yang dilakukan penulis.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran terkait Tugas Akhir ini.