

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Sektor industri di Indonesia berkembang dengan sangat pesat, salah satunya adalah industri di bidang produksi barang kemasan bergelombang. Dengan berbagai *planning* sistem yang berbeda, mereka mampu bersaing di dalam negeri hingga rancah internasional. Berbagai faktor yang dapat mendukung perkembangan perusahaan salah satunya adalah faktor hubungan baik dengan pelanggan atau *customernya*. Hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan sangatlah menguntungkan perusahaan, dikarenakan komunikasi yang baik dan komitmen tinggi dalam menjaga kualitas barang dapat meningkatkan jangka waktu kerja sama dalam kegiatan produksi barang. Namun beberapa perusahaan tidak lepas dari kesenjangan hubungan dengan pelanggannya. Mulai dari intensitas komunikasi yang belum efektif hingga kurangnya efektifitas *customer service* dalam memberikan pelayanan yang berkesinambungan terhadap pelanggannya.

Customer Relationship management (CRM) adalah merupakan strategi yang diimplementasikan secara luas untuk mengatur hubungan antara perusahaan dengan pelanggan dan calon pelanggan (Setiawan dwianto,2015).

Aplikasi *Customer Relationship management* (CRM) memungkinkan perusahaan untuk menyediakan komunikasi tepat waktu, pengolahan akurat pesanan pelanggan dan permintaan dan manajemen berkelanjutan dari pelanggannya. *Customer Relationship management* (CRM) juga dapat membantu perusahaan mengelola hubungan pelanggan secara lebih efektif di seluruh tahapan inisiasi hubungan kerjasama.

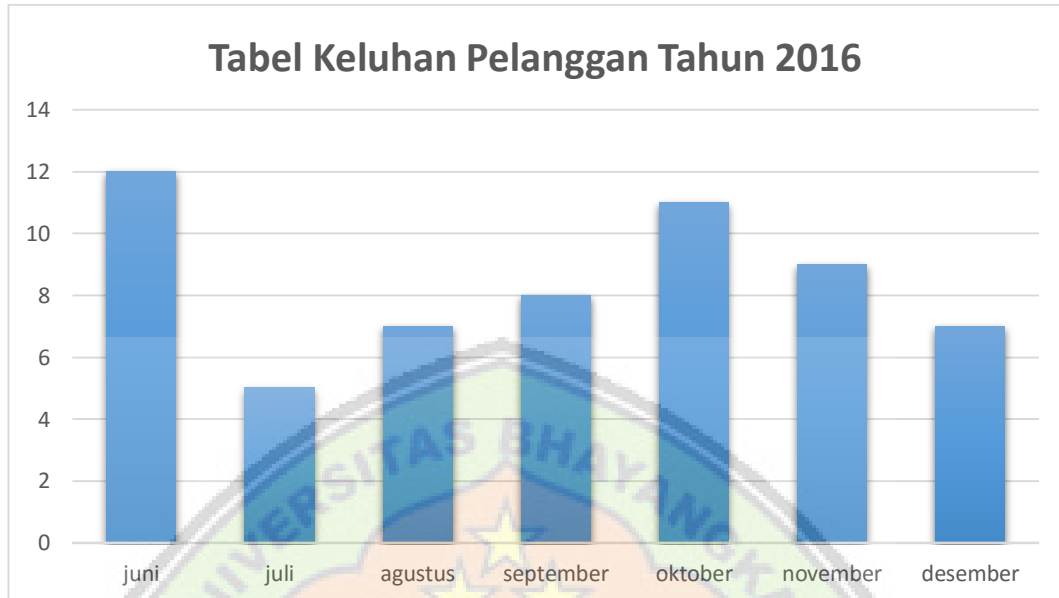
Perkembangan teknologi yang semakin canggih dapat dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian dari setiap komunikasi antara perusahaan dan pelanggan. Komunikasi kedua belah pihak dapat dilakukan secara langsung atau secara *realtime* dengan menggabungkan manfaat perangkat *smartphone* yang dapat terhubung dengan sistem sehingga memudahkan perusahaan dalam setiap kegiatan komunikasi antara pelanggan untuk mewujudkan kemajuan perusahaan.

Seiring berjalanya waktu perkembangan teknologi dibidang komunikasi mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Salah satu teknologi komunikasi yang berkembang saat ini adalah handphone atau telepon genggam yang sekarang menjelma menjadi *smartphone* yang mampu memberikan berbagai informasi dari penjuru dunia. Teknologi perangkat *mobile* yang sedang populer saat ini adalah Android. Berbagai aplikasi komputer sekarang tertanam pada *smartphone* yang dapat di akses kapanpun dan dimanapun. Media penyimpanan pada *smartphone* android hampir mendekati penyimpanan komputer. Beberapa perangkat android mempunyai kapasitas *Random Access Memory* (RAM) yang melebihi kapasitas komputer, bukan hal yang mustahil apabila kecepatan transfer data pada *smartphone* android lebih cepat dibandingkan dengan komputer. Melihat pengguna *smartphone* yang semakin meningkat dipastikan persaingan antara produsen *smartphone* akan semakin ketat.

Menurut *website* idc.com, *International Data Corporation* sebuah *website* yang menangani akan *survey* data pengguna *smartphone* di dunia menunjukkan bahwa pengguna *smartphone* terbesar adalah *smartphone* dengan sistem operasi *Android* yaitu 86,8% di dunia, selanjutnya posisi kedua *iOS* 12,5% dan ketiga *Windows Phone* 0,3% (*source: IDC Worldwide Mobile Phone Tracker, November 2016*).

PT. Indocorr Packaging Cikarang (PT. IPC) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang karton box *manufacturing* dengan produk utamanya adalah karton box bergelombang. Tingginya permintaan barang kemasan bergelombang membuat persaingan antar produsen karton box semakin ketat. Industri karton box memerlukan strategi komunikasi yang efektif untuk mampu bersaing dengan kompetitornya. Komunikasi yang baik mampu mengurangi resiko terjadinya berbagai keluhan dari ketidaksesuaian barang pesanan pelanggan, serta perginya pelanggan jika keluhan tidak terselesaikan. PT IPC merupakan perusahaan bisnis yang mana setiap kegiatan produksi barang dilakukan sesuai permintaan dari pelanggannya. Kurangnya pengawasan terhadap pengecekan barang produksi, mengakibatkan hasil produksi tidak sesuai dengan permintaan pelanggan. Berikut ini merupakan tabel keluhan pelanggan yang terjadi pada kurun waktu bulan juni sampai dengan Desember 2016. Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa

keluhan pelanggan dari bulan juli sampai oktober terjadi peningkatan keluhan pelangggan.



Tabel 1.1 : Tabel Keluhan Pelanggan

Sumber : PT. Indocorr Packaging Cikarang

PT. Indocorr Packaging Cikarang (IPC) selalu berupaya menjalin hubungan yang harmonis dengan pelangganya, namun dalam implementasinya hubungan tersebut tidak lepas dari beberapa masalah yang ada. Beberapa masalah yang terjadi adalah kurangnya intensitas komunikasi antara perusahaan dan pelanggan, sulitnya menemui manajemen untuk melakukan konfirmasi dan pengecekan terhadap permintaan barang serta lambatnya dalam penanganan keluhan pelanggan dalam hal terjadinya ketidaksesuaian barang pesanan.

Tehnologi informasi handal yang terfokus dan tepat sasaran diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan produktifitas kinerja manajemen perusahaan. Penyelesaian masalah yang tepat waktu berpotensi tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan, Pelayanan yang prima dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, sehingga hubungan kerja sama dapat berlangsung lebih lama serta meningkatkan kuantitas order barang yang lebih maksimal dan berkesinambungan.

Bedasarkan uraian permasalahan diatas, solusi yang ditawarkan oleh penyusunan skripsi ini adalah merancang sistem informasi *Customer Relationship Manajement* (CRM) untuk memudahkan komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan dalam menerima informasi secara cepat dari berbagai keluhan pelanggan, maka penulis ingin mengangkat judul skripsi ini tentang “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) BERBASIS ANDROID PADA PT. INDOCORR PACKAGING CIKARANG ”.

1.2 Identifikasi Masalah

Bedasarkan uraian diatas, diperoleh beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Penggunaan *service system* dalam komunikasi antar perusahaan dan pelanggan kurang maksimal dikarenakan sistem yang digunakan bersifat umum.
2. Penghubung antara perusahaan dengan pelanggan belum maksimal, karena pelayanan terhadap konsumen sebatas melakukan komunikasi melalui telepon perusahaan.
3. Efektifitas komunikasi yang kurang tepat antara perusahaan dengan pelanggan.
4. Minimnya penggunaan fasilitas teknologi elektronik dan penggunaan android dalam setiap membangun hubungan komunikasi
5. Lambatnya perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan.
6. Pelanggan kesulitan untuk bertemu dengan pihak manajemen.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah yang diambil dari permasalahan dalam penulisan ini adalah “Bagaimana merancang sistem informasi *customer relationship manajement* (CRM) berbasis android pada PT. Indocorr Packaging Cikarang untuk memudahkan pelanggan dalam menyampaikan berbagai keluhan dari berbagai barang yang dipesanya.. ”

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis membatasi masalah :

1. Penerapan sistem informasi *customer relationship manajement* (CRM) hanya mencakup pelanggan yang telah melakukan kerja sama sebelumnya
2. Penggunaan sistem informasi *customer relationship manajement* (CRM) hanya mencakup dari penyampaian permasalahan keluhan yang dialami pelanggan kepada perusahaan
3. Sistem yang akan digunakan pada proses penyampaian keluhan pelanggan berbasis android

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Merancang sistem informasi *customer relationship manajement* pada PT. Indocorr Packaging Cikarang.
2. Meningkatkan efektifitas relasi antar perusahaan dan pelanggan
3. Merancang aplikasi android untuk kemudahan penyampaian keluhan pelanggan.
4. Memudahkan manajemen dalam menentukan langkah dalam memberikan respon yang cepat dan akurat.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini :

- a. Dapat mengenal lebih jauh tentang *Customer Relationship Management* dalam penggunaannya dilingkup perusahaan.
- b. Dapat mengetahui data-data yang diperlukan dalam mengembangkan teknologi *Customer Relationship Management* yang dapat digunakan oleh perusahaan.
- c. Memudahkan perusahaan dan pelanggan dalam menjalin komunikasi

- d. Memudahkan manajemen dalam mencari solusi pemecahan masalah yang dikeluhkan pelanggan.

1.6 Metode Penelitian

Dalam penyusunannya, penulis melakukan beberapa metode penelitian seperti :

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Penulis mengamati kebutuhan perusahaan dalam penyusunan sistem *Customer Relationship Management* yang akan dirancang dengan terjun langsung kelapangan untuk mendapatkan data data yang diperlukan dalam perancangan sistem.

2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan perwakilan dari manajemen perusahaan untuk mendapatkan berbagai informasi yang diperlukan dalam perancang sistem serta mengetahui seberapa efektif komunikasi antara perusahaan dengan pelangganya.

3. Study pustaka dan literatur

Penulis melakukan pengumpulan data literatur dan pengutipan beberapa buku sebagai pendukung ide yang akan digunakan. Baik berupa buku, artikel, jurnal, dan referensi lainnya. Bahan-bahan yang didapatkan dari literatur dan referensi buku ini berupa posisi relatif dari topik, ide, atau masalah yang diteliti dan digambarkan dalam suatu kerangka penelitian.

4. Kuesioner

Pengumpulang data dengan kuesioner diperukan untuk mendapatkan data yang akurat. Data yang terkumpul kemudian diolah untuk diketahui seberapa penting pemanfaatan sistem informasi yang akan dirancang untuk diterapkan pada PT. Indocorr Packaging Cikarang.

1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

Perancangan sistem yang akan dikembangkan adalah menggunakan model *Prototype*. Pendekatan *prototype* pada umumnya melibatkan beberapa langkah seperti:

1. Mengumpulkan dan menganalisis kebutuhan.
2. Melakukan perancangan sistem
3. Melakukan pengujian sistem.
4. Mengimplementasikan system

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan ini disusun secara sistematika yang terdiri dari beberapa bab, diantaranya yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, dan metodologi penelitian serta sistematika penulisan laporan tugas akhir ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang sumber data dan informasi (literatur) yang berkaitan dengan penelitian. Seperti literatur mengenai CRM, android, pemanfaatan perangkat android dan perangkat-perangkat yang akan digunakan dalam pembuatan sistem ini. Literatur yang digunakan berupa buku, jurnal, website yang berisi tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III : ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini membahas tentang analisa dan perancangan sistem. Analisa sistem membahas tentang sistem informasi yang akan dibuat. Sedangkan perancangan sistem meliputi pembuatan alur sistem yang dibuat seperti penggunaan UML(Unified Modelling Language) dan perancangan desain interface.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Berisi tentang implementasi dan pengujian pengembangan sistem yang telah dibuat, didukung dengan penjelasan-penjelasan hasil implementasi yang dilakukan berdasarkan parameter pengujian

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dari serangkaian penelitian yang telah dilakukan, dan berisi saran dari penulis yang nantinya dapat menjadi acuan untuk pengembangan sistem dan dapat dikembangkan menjadi sistem yang lebih canggih lagi.

