BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini semakin hari semakin berkembang pesat menjangkau berbagai aspek kehidupan manusia saat ini termasuk dalam dunia bisnis. Teknologi telah mengakar dan menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia dan telah terintegrasi dalam kehidupan sehari-hari. Pada akhirnya manusia sudah sangat tergantung pada keberadaan teknologi untuk menunjang banyak aktifitas dalam kehidupannya. Hal ini membuat teknologi menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Contoh pesatnya perkembangan teknologi informasi ditandai dengan munculnya alat komunikasi canggih salah satunya seperti *smartphone*.

Smartphone atau sering disebut telepon genggam atau telepon seluler pintar merupakan sebuah perangkat komunikasi dalam bentuk ponsel atau tablet yang dilengkapi dengan fitur yang mutakhir dan berkemampuan tinggi layaknya sebuah komputer. *Smartphone* dapat juga diartikan sebagai sebuah telepon genggam yang bekerja dengan menggunakan perangkat lunak sistem operasi (OS) berbasis android. Saat ini peranan *smartphone* menjadi sebuah kebutuhan primer sehari-hari. Manusia sudah tidak dapat lepas dari *smartphone*, dikarenakan *smartphone* sudah menjadi kebutuhan masyarakat modern saat ini untung menunjang aktifitasnya. Kebutuhan masyarakat untuk berkomunikasi serta memperoleh informasi secara cepat, tepat dan lebih efisien.

Menurut lembaga riset pasar e-Marketer, menyatakan bahwa akan terdapat dua miliar pengguna *smartphone* aktif di seluruh dunia pada tahun 2016. Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai pertumbuhan terbesar di bawah China dan India. Tiga negara ini secara kolektif akan menambah lebih dari 400 juta pengguna *smartphone* baru dari 2014 hingga 2018.

Perancangan aplikasi.., Berliana, Fakultas Teknik 2020

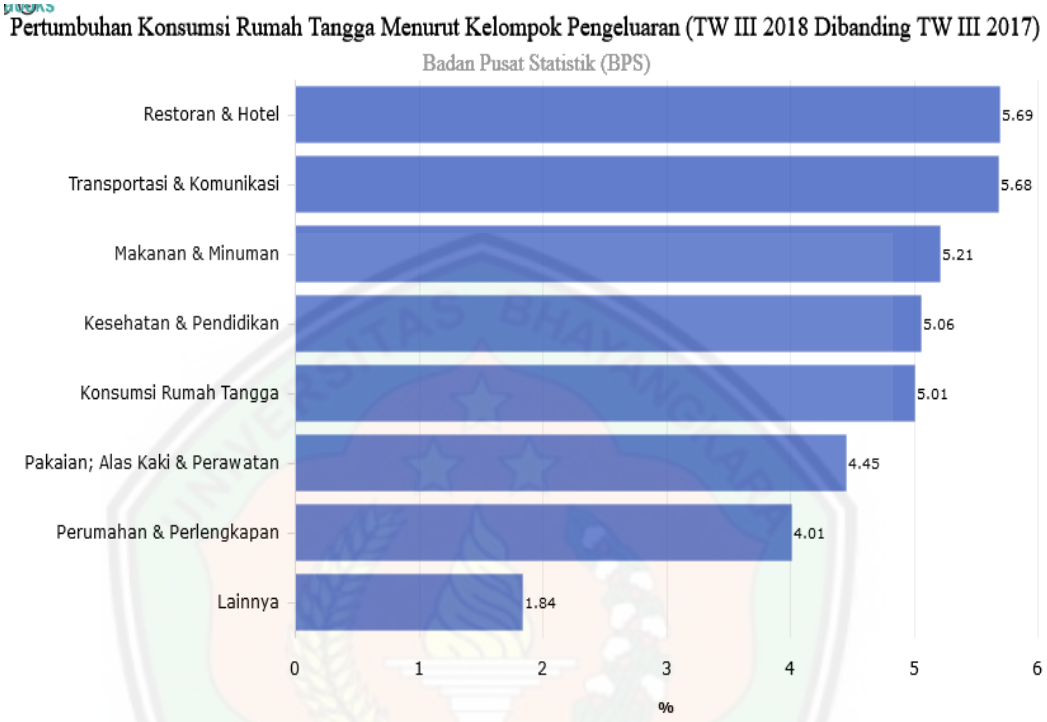
Emarketer menunjukan bahwa, pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017 mencapai 86,6 juta dengan tahun sebelumnya 69,4 juta, dan pada tahun 2018 akan melampaui 103 juta. Hal tersebut dapat diprediksi akan terus mengalami peningkatan pada tahun yang akan datang. Berikut merupakan gambar grafik jumlah pengguna smartphone Indonesia.

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pengguna *Smartphone* di Indonesia Tahun 2013-2018

(Sumber : techinasia.com, emarketer)

Seiring dengan berjalannya waktu kebutuhan hidup manusia semakin beragam, uang selalu saja dibutuhkan untuk membeli atau membayar berbagai kebutuhan hidup dalam kegiatan sehari-hari. Hal tersebut tentulah harus dipenuhi agar dapat bertahan dan tecapainya tujuan hidup.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), Produk Domestik Bruto (PDB) mencatat pengeluaran konsumsi rumah tangga pada triwulan III 2018 sebesar 55,26%. Sedangkan PDB atas dasar konstan sebesar 53,68%.



Gambar 1.2 Grafik Pertumbuhan Konsumsi Rumah Tangga Menurut Kelompok Pengeluaran Tahun 2018

(Sumber : databoks.katadata.co.id, BPS)

Pesatnya kemajuan teknologi dan informasi telah mengubah perilaku belanja konsumsi masyarakat. Dari sebelumnya pengeluaran konsumsi rumah tangga untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar, kini telah bergeser untuk kebutuhan sekunder maupun primer. Hal ini tercermin pengeluaran untuk gaya hidup yang tumbuh di atas, seperti konsumsi makanan dan minuman, traveling kini telah menjadi gaya hidup masyarakat, terutama para milenial seiring maraknya informasi di media sosial.

Dalam kehidupan sehari-hari tidak jarang kita dihadapkan pada keadaan yang membutuhkan uang dalam waktu singkat dan cepat. Kebutuhan mendesak seperti biaya untuk pendidikan, kesehatan, liburan, renovasi rumah, modal usaha ataupun penikahan, dan masih banyak lagi. Mereka harus memutar otak untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari dan kebutuhan lainnya. Adanya kebutuhan tersebut dapat menimbulkan banyak masalah bila manusia tidak mampu mengambil keputusan yang tepat sesuai dengan dirinya. Oleh karena itu, pada saat seperti ini pegadaian merupakan solusi pembiayaan tepat untuk kebutuhan dana cepat.

Koperasi Anugrah Mega Mandiri, adalah suatu badan atau organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa peminjaman uang dengan cara menggadaikan suatu barang sebagai jaminannya. Pada Koperasi Anugrah Mega Mandiri ini juga masih banyak mengalami kendala dalam manajemennya yang masih banyak memiliki kekurangan dalam pelayanannya. Kendala yang ada di Koperasi Anugrah Mega Mandiri karena belum memanfaatkan teknologi internet sebagai sarana pelayanan kepada nasabahnya. Dalam pelayanannya masih dilakukan menggunakan sistem manual.

Cara seperti ini dirasa sangat menyulitkan bagi sebagian orang atau masyarakat umum yang ingin menjadi calon nasabah yang mungkin hanya ingin mengetahui informasi mengenai prosedur untuk mendapatkan pinjaman dipegadaian, jenis barang yang bisa digadaikan, syarat-syarat pengajuan gadai, dan estimasi taksiran barang gadai yang di miliki. Apabila ini dibiarkan maka proses bisnis yang berjalan kurang efisien dan membuat pelanggan merasa tidak nyaman.

Electronic Customer Relationship Management (E-CRM), suatu strategi bisnis yang menggunakan teknologi informasi untuk menghasilkan perusahaan yang berkompeten, terpercaya, dan terintegrasi dengan pelanggan berdasarkan sisi pelanggan sehingga semua proses dan interaksi dengan pelanggan membantu terpeliharanya dan meningkatkan hubungan relasi yang menguntungkan. Internet memudahkan E-CRM digunakan untuk semua skala perusahaan, baik dari perusahaan ukuran kecil, menengah, sampai perusahaan besar.

Perancangan aplikasi.., Berliana, Fakultas Teknik 2020

Kehadiran telepon seluler bersistem operasi yang fleksibel (sistem android), biaya internet yang terjangkau dan aplikasi sosial media sebagai analogi user interface dalam membuat aplikasi E-CRM. Hal tersebut mendorong kemanfaatan E-CRM bukan sebagai fungsi pengumpul data pelanggan melainkan menjadi jendela informasi untuk pelanggan. Selain itu, dapat dilakukan analisis terkait database dan aktivitas pelanggan. *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) juga merupakan salah satu sarana dalam menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan yang berfokus pada jangka panjang dan hubungan yang berkelanjutan. Melalui E-CRM perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Faktor persaingan dalam meraih customer khususnya dalam mempertahankan loyalitas pelanggan mengharuskan pihak manajemen harus melakukan berbagai terobosan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dari ancaman pesaing. Kehadiran teknologi ini sudah merubah paradigma pemasaran dari *product driven company* menjadi *consumer driven company*. Kunci keberhasilan bagi perusahaan bukan lagi terletak pada kualitas barang atau jasa yang ditawarkan, tetapi seberapa jauh kemampuan dan upaya perusahaan dapat memuaskan kebutuhan pelanggannya.

Dalam menghadapi dinamika pertumbuhan bisnis yang semakin kompetitif dengan pemanfaatan teknologi informasi mengharuskan pihak manajemen harus melakukan berbagai terobosan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dari ancaman pesaing. Hal ini yang membuat Koperasi Anugrah Mega Mandiri harus mampu menyediakan layanan informasi mengenai pegadaian, dan estimasi taksiran barang gadai tanpa harus datang langsung ke tempat pegadaian.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis ingin membuat skripsi, dengan judul yang akan diangkat yaitu **"PERANCANGAN APLIKASI *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (E-CRM) PADA PEGADAIAN (Studi Kasus : Koperasi Anugrah Mega Mandiri)."**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasikan permasalahan yang ada, yaitu :

1. Proses cara untuk mendapatkan informasi-informasi terbaru mengenai pegadaian masih dilakukan secara manual.
2. Proses pelayanan terhadap nasabahnya belum maksimal, karena pelayanan masih sebatas melakukan komunikasi melalui telepon atau harus datang langsung ke tempat pegadaian.
3. Minimnya penggunaan fasilitas teknologi elektronik dan penggunaan *smartphone* dalam setiap membangun hubungan komunikasi yang dapat di akses setiap waktu, kapan saja dan dimana saja.
4. Belum adanya aplikasi mengenai informasi cek estimasi taksiran barang gadai untuk mayarakat umum, sehingga mereka belum merasa terbantu karena harus datang langsung ke pegadaian untuk menanyakannya taksiran barang gadai yang mereka miliki.
5. Kurang efektif dalam melakukan pembayaran bunga, cicilan angsuran, ataupun pelunasan, karena harus datang langsung ke tempat pegadaian membuat nasabah belum merasa terbantu dan tidak efisien.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah yang diambil dari permasalah ini adalah : "Bagaimana merancang dan membuat suatu aplikasi *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) Pada Pegadaian (Studi Kasus : Koperasi Anugrah Mega Mandiri) untuk memudahkan nasabah dan masyarakat umum dalam mendapatkan informasi mengenai persyaratan dan alur cara menggadaikan barang di pegadaian , informasi mengenai estimasi taksiran barang gadai, dan konfirmasi pembayaran dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan."

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan mencapai sasaran yang telah ditentukan, maka ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti dibatasi. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Perancangan aplikasi *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) hanya mencakup tentang informasi-informasi mengenai pegadaian, dan estimasi taksiran barang gadai secara sistem yang wajib diketahui secara umum oleh nasabah dan calon nasabah.
2. Perancangan aplikasi ini hanya terfokus pada pegadaian barang elektronik khususnya jenis laptop dan *smartphone*.
3. Perancangan sistem informasi ini tidak membahas mengenai informasi barang lelang, laporan manajerial, dan laporan finansial.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang dan membangun sistem informasi *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) pada Koperasi Anugrah Mega Mandiri kantor cabang Bekasi Utara.
2. Merancang aplikasi berbasis mobile android untuk kemudahan mendapatkan dan menyediakan layanan tentang semua informasi secara lengkap mengenai pegadaian, dan informasi mengenai estimasi taksiran barang gadai.
3. Meningkatkan efektifitas dan loyalitas dalam melakukan pengelolaan pelayanan untuk membina relasi antara pegadaian dengan nasabah dan calon nasabahnya.
4. Membantu dan mepermudah proses kerja para karyawan pegadaian dalam melakukan pekerjaannya.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memudahkan nasabah dan masyarakat umum dalam memperoleh informasi mengenai pegadaian yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan cara mengakses melalui smarphone berbasis android selama pengguna terhubung dengan jaringan internet.
2. Mempermudah calon nasabah dan masyarakat umum dalam mendapatkan informasi mengenai estimasi taksiran barang gadai, yang sangat membantu dan menjadi solusi bagi mereka yang membutuhkan dana cepat.
3. Terciptanya komunikasi yang baik antara pegadaian dengan nasabahnya sehingga membangun kepercayaan dan kepuasan terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Berdampak baik bagi peningkatan performa Koperasi Anugrah Mega Mandiri, serta dalam mendapatkan nasabah baru karena tingkat kepuasan nasabah dari pelayanan yang diberikan.
5. Meningkatkan kinerja admin serta memudahkan dalam pemberian informasi mengenai layanan secara lengkap dan informasi-informasi terbaru yang berhubungan dengan pegadaian kepada nasabah dan calon nasabah atau masyarakat umum.
6. Dapat mengenal lebih jauh tentang *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM), serta membuka wawasan dan pengetahuan tentang manfaat membangun sistem E-CRM yang menjadi salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan agar mampu bersaing dalam dunia bisnis juga mengetahui cara menjaga hubungan yang baik antara nasabah dengan pegadaian sehingga menciptakan komunikasi yang dan membangun kepercayaan nasabah terhadap pegadaian.

Perancangan aplikasi.., Berliana, Fakultas Teknik 2020

1.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu proses yang digunakan untuk memecahkan suau masalah yang logis. Pada penulisan skripsi ini, penulis menggunakan beberapa metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang akurat. Adapun metode penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Metode Observasi

   Dalam metode ini observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung jalannya sistem yang sedang berjalan dan mempelajari secara langsung permasalahan dan prosedur-prosedur dengan tujuan dapat mengetahui apa saja yang menjadi kendala dalam proses mendapatkan informasi, dan mencatat hal-hal yang dibutuhkan untuk pemecahan masalah dalam penelitian sebagai sumber data.

2. Metode Wawancara

   Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan secara langsung dengan melakukan tanya jawab serta terstruktur kepada narasumber guna mendapatkan data dan berbagai informasi yang diperlukan dalam perancangan sistem serta mengetahui seberapa efektif komunikasi antara perusahaan dengan pelangganya.

3. Metode Studi Pustaka

   Dalam metode ini penulis melakukan pengumpulan data literatur dan pengutipan beberapa buku yang bersifat teori sebagai pendukung ide dalam penulisan yang akan digunakan. Baik berupa referensi buku, artikel internet, jurnal, referensi, dan informasi lainnya sebagai bahan tinjauan pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini, dan sebagai penunjang untuk merancang dan mengimplementasikan aplikasi yang dibuat.

Perancangan aplikasi.., Berliana, Fakultas Teknik 2020

1.7 Sistematika Penulisan

Secara sistematis penulisan skripsi ini disusun menjadi 5 bab dengan beberapa sub pokok bahasan, dimana satu dan yang lainnya saling berhubungan. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjelaskan tentang pembahasan mengenai teori-teori dasar yang berkaitan dan mendukung dalam proses penelitian yang terkait.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang objek penelitian, analisa kebutuhan sistem, analisa sistem, dan metode yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Dalam bab ini menjelaskan hasil dari penelitian secara detail seperti alur perancangan, implementasi dan pengujian pengembangan sistem yang telah dibuat, didukung dengan penjelasan-penjelasan hasil implementasi yang dilakukan berdasarkan parameter pengujian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian terakhir dari penulisan skripsi yang juga sebagai bab penutup dari semua uraian yang menjelaskan tentang pembahasan pada bab-bab sebelumnya. Pada bab ini berisi kesimpulan dari penulisan yang telah dibuat dan penulis memberikan saran terkait dengan hasil penelitian yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan sistem selanjutnya.

Perancangan aplikasi.., Berliana, Fakultas Teknik 2020