

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting dalam menghadapi pelanggan yang membutuhkan *level of excellence* yang tinggi. Pelayanan yang bermutu tinggi yang berarti mampu memberikan keselarasan terhadap kebutuhan pelanggan, secara esensial, baik pelanggan kelas atas, menengah bahkan bawah sekali pun membutuhkan pelayanan yang baik dan bermutu, hanya saja tingkatannya yang berbeda-beda. Menurut Tjiptono (2014:268) definisi “kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen”. Hampir sama dengan pendapat Wyock dalam Tjiptono (2014:268) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”.

Keberadaan *customer* bagi sebuah perusahaan saat ini bukan hanya sebagai sumber pendapatan perusahaan saja, melainkan juga sebuah *asset* jangka panjang yang perlu dikelola juga dipelihara melalui *Customer Relationship Management* (CRM) yang bertujuan untuk mampu menyediakan data dan informasi kepada *customer*. Menurut Kotler (2003) *Customer Relationship Management* menyediakan pelayanan kepada pelanggan secara *realtime* dan menjalin hubungan dengan tiap pelanggan melalui penggunaan informasi tentang pelanggan tersebut.

Manajemen hubungan pelanggan atau *Customer Relationship Management* merupakan salah satu strategi pemasaran yang bisa digunakan untuk membuat perusahaan sukses menghadapi persaingan, khususnya menciptakan loyalitas pelanggan. Hal ini dikarenakan CRM ini merupakan proses untuk mendapatkan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak. Hal ini dirasakan baik perusahaan

maupun konsumen khususnya untuk menciptakan nilai yang baik sehingga pelanggan akan merasa puas, juga memaksimalkan keuntungan perusahaan untuk mencapai keunggulan dalam bersaing dengan memperhatikan kualitas produk dan layanan. Management hubungan tersebut belum terdapat di PT Blue Gas Indonesia.

PT Blue Gas Indonesia merupakan anak perusahaan dari PT Tigaraksa Satria Tbk yang merupakan satu dari lima perusahaan *sales* dan *distribution* terbesar di Indonesia dengan wilayah distribusi di seluruh nusantara. PT Blue Gas Indonesia mulai beroperasi secara penuh sejak tahun 1991 dengan nama PT Camping Gas Indonesia yang merupakan perusahaan PMA (Penanaman Modal Asing) antara Application Des Gaz dan Tigaraksa-Holding. Di tahun 2000 terjadi perubahan menjadi PMDN (Penanaman Modal Dalam Negeri) dan nama perusahaan berubah menjadi PT Blue Gas Indonesia.

Berdasarkan praobservasi perusahaan ini telah memiliki cukup banyak pelanggan, akan tetapi pelayanan terhadap pelanggan saat ini masih memiliki kekurangan diantaranya, belum tersedianya informasi yang dapat menampilkan data *complain* customer, belum adanya sistem yang membantu dalam proses penilaian kinerja *Field Customer Care* (FCC), penyajian informasi yang belum informatik serta belum adanya *report* otomatis yang datanya bisa di tarik kapanpun secara *realtime*. Pada sistem yang saat ini dijalankan, informasi tersebut dilakukan secara manual dengan penyajian data masih dibuat oleh *user* (orang). Dikarenakan proses penyajian data masih manual, maka pemrosesan memerlukan waktu yang lama. Pengajuan data *Field Customer Care* yang masih manual maka akan berpengaruh pada keterlambatannya pembayaran insentive untuk teknisi.

Oleh karena itu, penulis berusaha untuk menemukan cara yang terbaik untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan cara menganalisis dan merancang suatu media komunikasi alternatif melalui *Customer Relationship Management* guna meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Penggunaan teknologi informasi sudah banyak diterapkan dalam sistem *Customer Relationship Management*.

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang di atas, maka penulis tertarik membuat skripsi dengan judul “Rancang Bangun Sistem Informasi *E-Complain* Pada PT Blue Gas Indonesia Berbasis Web”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi penelitian dalam permasalahan ini adalah :

1. Pelanggan mengalami kesulitan untuk menyampaikan keluhan dan saran kepada perusahaan
2. Belum tersedianya informasi untuk menampilkan data *complain customer*
3. Tidak adanya sistem khusus untuk melayani permintaan dan keluhan pelanggan
4. Penyajian data masih manual dan masih dibuat oleh orang/*user* sehingga membutuhkan proses yang lama
5. Belum adanya sistem yang membantu dalam proses penilaian kinerja *Field Customer Care*.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan yang telah disampaikan di atas, maka dapat dirumuskan yaitu “ Bagaimana Merancang Sistem Informasi *E-Complain* Pada PT Blue Gas Indonesia Berbasis Web”.

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, maka ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti dibatasi. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Ruang lingkup penelitian hanya mencakup di PT Blue Gas Indonesia
2. Membangun sistem informasi yang berisi *complain customer*.
3. Membangun sistem berbasis web khusus untuk melaporkan keluhan pelanggan

4. Membangun sistem yang menghasilkan data *realtime*
5. Penjualan *sparepart* tidak dibahas di sistem ini.

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang sebuah sistem informasi untuk menyampaikan keluhan pelanggan kepada perusahaan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT Blue Gas Indonesia
2. Sebagai alat bantu untuk proses penilaian kerja *Field Customer Care* pada PT Blue Gas Indonesia
3. Sebagai alat bantu untuk memberikan informasi-informasi data *realtime* terkait *Field Customer Care*.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
Memperoleh keterampilan dalam merancang dan menganalisis sebuah sistem informasi hubungan antara perusahaan dengan pelanggan secara online berbasis web.
2. Bagi Perusahaan (PT Blue Gas Indonesia)
Manfaat penelitian ini adalah sebagai media alternatif informasi, sehingga memudahkan perusahaan dalam mengelola data pelanggan.
3. Bagi Masyarakat (Khususnya Pelanggan)
Memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam mendapatkan informasi terkait penyampaian keluhan terhadap perusahaan dan kerusakan produk-produk PT Blue Gas Indonesia.

1.7. Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan ditentukan tempat penelitian dan penjelasan waktu dalam penelitian dijelaskan sebagai berikut.

1. Tempat Penelitian

Penelitian skripsi ini dilaksanakan di PT Blue Gas Indonesia Gedung Tigaraksa Jalan Raya Pulo Gebang Km.3-Cakung Jakarta Timur 13950.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada tanggal 28 Mei 2018 – 28 Juli 2018.

1.8. Metode Penelitian

Metode yang digunakan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini adalah dengan cara pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang sistem dan segala sesuatu yang terkait di dalam sistem tersebut. Adapun teknik pengumpulan data terbagi sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan

Studi pustaka untuk mendukung analisis dan perancangan yang digunakan dan menjadi dasar perancangan sistem yang diusulkan. Studi pustaka merupakan suatu kegiatan mengumpulkan data dengan mempelajari diktat kuliah, berbagai buku literature, artikel, dan internet maupun media informasi lainnya.

2. Observasi

Digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan penulis dengan meninjau langsung pada organisasi yang diteliti agar dapat diperoleh data dan penjelasan yang berhubungan dengan masalah yang akan dilaksanakan oleh organisasi.

3. Wawancara dan Survei

Melalui teknik penulisan ini, penulis memperoleh data dengan mewawancarai pihak-pihak yang bersangkutan pada lingkup sistem ini. Wawancara dimaksudkan untuk memperoleh keterangan tentang

permasalahan yang dibahas dan mengetahui keluhan dengan sistem yang ada.

4. Kuesioner/Angket

Dalam proses pengumpulan data tersebut, penulis memberikan kuesioner dengan daftar pertanyaan kepada pengguna terkait dengan masalah penelitian untuk memperoleh data yang benar dan akurat.

1.9. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir (skripsi) ini adalah *Rapid Application Development* (RAD) yang dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Pemodelan Bisnis

Pada tahap ini, aliran informasi (*information flow*) pada fungsi-fungsi bisnis, informasi yang dihasilkan, siapa yang membuat informasi itu, kemana saja informasi itu mengalir, dan siapa yang mengolahnya.

2. Pemodelan Data

Pada tahap ini aliran informasi yang didefinisikan dari *business modelling* disortir lagi agar bisa dijadikan bagian-bagian dari objek data yang dibutuhkan untuk mendukung bisnis tersebut. Karakteristik (*atribut*) setiap objek ditentukan beserta relasi antar objeknya.

3. Pemodelan Proses

Objek-objek data yang didefinisikan sebelumnya diubah agar bisa menghasilkan aliran informasi yang diimplementasikan menjadi fungsi bisnis. Pengolahan deskripsi dibuat untuk menambah, mengubah, menghapus, atau mengambil kembali objek data.

4. Pembuatan Aplikasi

Tahapan ini adalah tahap selanjutnya yang digunakan untuk membuat sebuah sistem yang sudah diusulkan berdasarkan informasi yang sudah diproses dari pengumpulan informasi dan data.

5. Pengujian dan Pergantian

Tahap ini adalah tahap untuk melakukan pengujian sistem yang diusulkan, jika semua sudah teruji maka tahapan pengembangan sistem selesai.

1.10. Sistematika Penulisan

Penulisan sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam penulisan skripsi ini. Penulis menguraikan sistematika penulisan yang disusun dalam beberapa bab, yang terdiri dari 5 bab pokok bahasan dan rincian. Ke empat pokok bahasan tersebut adalah:

BAB IPENDAHULUAN

Pendahuluan ini terdiri dari beberapa bagian atau subbab yang antara lain mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB IILANDASAN TEORI

Berisi penjelasan teori-teori yang digunakan pada analisis dan serta teori-teori pendukung yang sesuai dengan konsep-konsep dasar metode analisis dan implementasi sistem penunjang keputusan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan gambaran umum perusahaan, metode pengembangan sistem, analisis sistem yang berjalan, analisis masalah, analisis kebutuhan sistem, analisis sistem yang akan dirancang, dan spesifikasi perangkat sistem.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Pada bab ini menjelaskan mengenai sejarah dan profil dari objek penelitian, analisa kebutuhan sistem, dan alternatif pemecahan pada masalah yang sedang di hadapi.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan akhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan dari pembahasan yang dilakukan serta saran yang dapat bermanfaat bagi perusahaan dimasa yang akan datang.

