

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

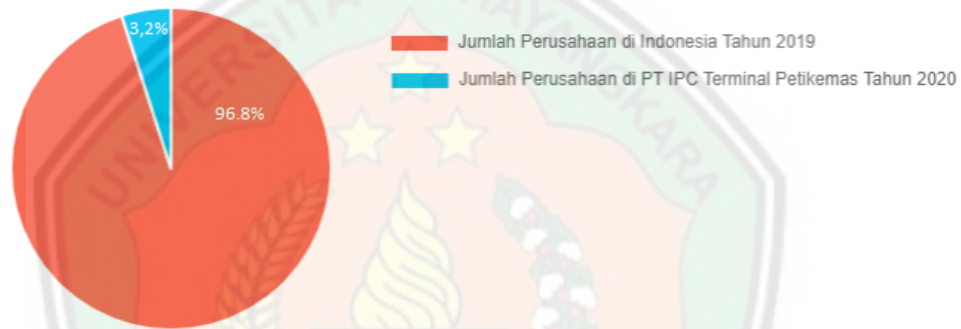
Dalam suatu perusahaan modern, Teknologi Informasi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam meraih apa yang menjadi tujuan perusahaan tersebut. Penggunaan sistem komputer sudah menjadi kebutuhan sehari-hari, sebut saja penggunaan dari *software word processor*, *spreadsheet*, internet, *e-mail* dan aplikasi komputer lainnya, namun untuk dapat mendukung rencana strategis perusahaan tidaklah cukup dengan menggunakan sistem komputer seperti di atas. Saat ini jumlah pengguna internet di Indonesia hingga kuartal II/2020 mencapai 196,7 juta atau 73,7 persen dari populasi. Jumlah ini bertambah sekitar 25,5 juta pengguna dibandingkan tahun lalu maka dari itu perusahaan harus memanfaatkan peluang ini dengan dibangunnya Sistem Informasi *Enterprise (Enterprise Architecture)* pada PT. IPC Terminal Petikemas.

Konsep Sistem Informasi *Enterprise (Enterprise Architecture)*, salah satunya CRM perlu di terapkan dalam perusahaan tersebut jika ingin mencapai tujuannya. *Enterprise Architecture* diperlukan sebagai dasar sistem organisasi yang terdiri dari sekumpulan komponen yang saling terkait satu sama lainnya, memiliki keterhubungan dengan lingkungan sistem, serta memiliki aturan untuk perancangan dan evaluasi. *Architecture* pada awalnya hanyalah sebuah prinsip dan istilah yang digunakan untuk membuat bangunan, tetapi di dalam konteks teknologi informasi, *architecture* diperlukan untuk membangun sebuah sistem. Pada intinya *Enterprise Architecture* bertujuan untuk mengoptimalkan seluruh proses pada *enterprise* yang terfragmentasi (baik manual maupun otomatis) ke dalam lingkungan terintegrasi yang responsif terhadap perubahan dan mendukung penyampaian strategi bisnis. (*The Open Group*, 2011).

PT. IPC Terminal Petikemas merupakan operator terminal yang memberikan pelayanan petikemas dengan sistem jaringan yang terintegrasi antar pelabuhan dan dikelola secara profesional.

Pada tahun 2019, PT. IPC Terminal Petikemas telah beroperasi di 6 (enam) pelabuhan yang tersebar di Indonesia Bagian Barat dan Tengah, yaitu Pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta; Pelabuhan Pontianak, Kalimantan Barat; Pelabuhan Panjang, Lampung; Pelabuhan Palembang, Palembang; Pelabuhan Teluk Bayur, Padang; dan Pelabuhan Jambi, Jambi.

Menurut Badan Pusat Statistik, saat ini jumlah perusahaan di Indonesia dari tahun 2013 hingga tahun 2019 mencapai 23,7 Juta Perusahaan, sementara jumlah perusahaan yang bergabung dengan PT. IPC Terminal Petikemas hingga tahun 2020 berjumlah 758 Ribu Perusahaan atau sekitar 3,2 persen dari seluruh perusahaan yang ada di Indonesia.



Gambar 1.1 Diagram Jumlah Perusahaan

Sumber : Badan Pusat Statistik, PT. IPC Terminal Petikemas

PT. IPC Terminal Petikemas saat ini belum menerapkan sistem informasi CRM yang dapat menangani pelayanan pelanggan secara online, sehingga para pengguna jasa sering mengalami kesulitan untuk mendaftarkan, atau mengelola data perusahaan miliknya. Proses pengaduan pelanggan dapat dilakukan secara *online*, tetapi proses ini masih menggunakan *email*, belum ada aplikasi khusus yang dapat menangani proses ini, sehingga terjadinya keterlambatan penanggapi pengaduan pelanggan atau bahkan tidak ada tanggapan sama sekali dari pegawai *customer service* di PT. IPC Terminal Petikemas dikarenakan banyaknya data pengaduan yang menumpuk di email *customer service* tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, penggunaan sistem *customer relationship management* berbasis web di PT. IPC Terminal Petikemas, diharapkan dapat mempermudah para pengguna jasa dalam mendaftarkan atau mengelola data perusahaan miliknya, dan dapat dengan mudah menggunakan fitur *customer service* ketika terjadi kendala dalam kegiatan *import* dan *export* barang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Lambatnya pelayanan *customer service* secara *online* karena masih menggunakan *e-mail* sehingga para *customer*/pengguna jasa harus datang ke pelabuhan dan mengantri setiap ingin membuat pengaduan.
2. *Customer*/pengguna jasa harus datang ke pelabuhan jika ingin mendaftarkan perusahaan miliknya.
3. *Customer*/pengguna jasa harus datang ke pelabuhan jika ingin merubah data perusahaan miliknya.
4. Pendataan perusahaan milik *customer*/pengguna jasa belum menggunakan sistem *online* yang dapat di akses oleh seluruh cabang perusahaan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disajikan, maka rumusan masalah yang didapat adalah:

Bagaimana Merancang Sistem Informasi CRM (*Customer Relationship Management*) Berbasis *Website* Menggunakan Metode RAD (*Rapid Application Development*) pada PT. IPC Terminal Petikemas, agar mempermudah para *customer* dalam melakukan registrasi secara *online*, dan pegawai *customer service* dalam melakukan pelayanan jarak jauh?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun adalah aplikasi berbasis *website*, yaitu situs yang dapat diakses menggunakan *browser* dan bukan merupakan aplikasi *desktop* maupun *mobile*.
2. Menerapkan fitur *customer service* guna mempermudah interaksi antara *customer/pengguna jasa* dan *customer support*.
3. Sistem ini dibangun dan dikembangkan menggunakan *framework Laravel*, bahasa pemrograman *PHP*, dan *MySql* sebagai *database*.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian skripsi ini adalah :

1. Membuat aplikasi sistem informasi CRM berbasis *Website*.
2. Membuat fitur *E-Registration* untuk mempermudah *Customer* jika ingin mendaftarkan atau merubah data perusahaan.
3. Membuat fitur *Customer Service* sehingga *customer/pengguna jasa* dapat mengajukan keluhan secara online dengan cepat dan mudah.
4. Membuat fitur penyimpanan data *customer/pengguna jasa*, sehingga seluruh data perusahaan milik *customer/pengguna jasa* dapat diakses secara *online* oleh seluruh cabang perusahaan PT. IPC Terminal Petikemas.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan skripsi ini adalah:

1.6.1 Manfaat Bagi Perusahaan

1. Pegawai perusahaan tidak harus berinteraksi secara langsung dengan *customer/pengguna jasa* saat ingin melakukan pendaftaran.
2. Mempermudah pegawai *customer support* dalam menanggapi setiap pengaduan pelanggan.
3. Data *customer/pengguna jasa* dapat diakses oleh seluruh cabang perusahaan PT. IPC Terminal Petikemas.

1.6.2 Manfaat Bagi Customer

1. *Customer*/pengguna jasa dapat melakukan pendaftaran secara *online*.
2. *Customer*/pengguna jasa dapat melakukan pengaduan pelanggan secara *online* dengan cepat dan mudah.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian pada:

Tempat : PT. IPC Terminal Petikemas, Tj Priok.

Alamat : 23, Jl. Raya Pelabuhan, Tanjung Priok, Jakarta Utara, Jakarta 14310

Website : <https://ipctpk.co.id/area-tanjung-priok/>

Waktu : 04 januari 2021 s/d 25 april 2021

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan															
		Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Studi Pustaka, Observasi, Wawancara dan Kuisisioner																
2.	Pengumpulan Data																
3.	Planning Perancangan Sistem																
4.	Design																
5.	Coding																
6.	Pengujian																

Sumber : Penulis

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Pengumpulan Data

Adapun metodologi pengumpulan data yang digunakan yaitu :

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung dan spesifik terhadap aktifitas dan kegiatan yang dilakukan oleh *customer*/pengguna jasa dan pegawai *customer service* di PT. IPC Terminal Petikemas

2. Wawancara

Metode wawancara merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh informasi secara detail mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Metode wawancara dilakukan untuk mempelajari dan menganalisa kebutuhan sistem informasi yang akan dibuat.

3. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan penulis untuk mengumpulkan data dari buku-buku referensi, internet, ataupun sumber lain yang diperlukan untuk mengimplementasikan sistem informasi yang akan dibuat oleh penulis.

4. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada responden.

1.8.2 Metode Pengembangan Perangkat Lunak

Dalam pengembangan pada rancangan sistem ini menggunakan tahapan metode RAD (*Rapid Application Development*) sebagai pengembangan perangkat lunak, dan UML (*Unified Modeling Language*). Setelah tahap perencanaan selesai, dimulai lah dengan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* sebagai databasenya, serta dengan tahap pengujian yaitu dengan menggunakan metode *Black Box* testing.

Tahapan-tahapan Metode *RAD* yaitu :

1. *Bussines Modeling* (Pemodelan Bisnis).
2. *Data Modeling* (Pemodelan Data).
3. *Process Modeling* (Pemodelan Proses).
4. *Application Generation* (Aplikasi Generasi)
5. *Testing and Turnover*.

1.8.3 Metode Pengujian

Metode pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Black Box testing* dimana akan menguji hasil tampilan UI/UX dan hasil eksekusi dari fungsional perangkat lunak yang dirancang.

1.9 Sistematika Penulisan

Secara sistematis penulis skripsi ini tersusun menjadi lima bab dan beberapa sub pokok bahasan, adapun sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dibahas mengenai teori dasar yang mendukung dalam penelitian diantaranya tentang teori sistem informasi CRM, metode RAD (*Rapid Application Development*) serta teori-teori yang digunakan dalam perancangan sistem.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan judul skripsi yang diambil, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan sistem, data, informasi, sistem informasi, desain sistem informasi, komponen-komponen sistem informasi dan berbagai teori penunjang yang berhubungan dengan materi yang akan diangkat.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Bab ini membahas mengenai perancangan, pengujian sistem, implementasi sistem dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini dibahas mengenai garis besar kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian, juga berisi saran-saran yang bermanfaat untuk pengembangan sistem pemesanan.