

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Amanah Karya Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang IT konsultan dan *software development* yang di dirikan pada tahun 2012 di Jakarta dan mempunyai legalitas dengan status perseroan terbatas (PT) pada tahun 2016. PT Amanah Karya Indonesia dibangun dan dikembangkan oleh para profesional muda yang berpengalaman dibidangnya untuk memberikan solusi terbaik bagi perusahaan PT Amanah Karya Indonesia. Perusahaan saat ini sudah menggunakan Web namun belum menerapkan konsep *Electronic Customer relationship Management* (E-CRM).

Perusahaan yang tidak menggunakan konsep E-CRM sering terjadi kesalah pahaman komunikasi dengan *customer* karena tidak *ter-follow up* dengan baik juga salah sasaran dalam mempresentasikan prospek, dan sales tracking yang lemah. *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) adalah penggunaan teknologi komunikasi digital untuk memaksimalkan proses penjualan terhadap *customer* yang sudah ada. Konsep CRM diperlukan untuk bagaimana perusahaan bisa mengelolah para *customer* mulai dari sorting, probabilitas prospek, sales tracking, promosi, respon konsumen dll. Konsep *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan suatu strategi yang mengatur hubungan perusahaan dengan *customer* sehingga perusahaan dapat membina hubungan jangka panjang dengan *customer* lama dan memungkinkan juga pada *customer* baru.

Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Dewasa ini sangat dibutuhkan sebagai informasi yang yang cepat, tepat dan *up to date* yang diperlukan oleh banyak pihak, salah satunya adalah bagian penjualan pada sebuah perusahaan. Persaingan usaha yang ketat mengharuskan perusahaan untuk berfokus pada kebutuhan yang di inginkan oleh konsumen. Perusahaan mulai mengubah pola pikir dari orientasi keuntungan ke arah faktor-faktor potensial lainnya seperti kepentingan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Kondisi persaingan bisnis

yang terjadi pada saat sekarang ini membuat perusahaan harus menyadari dengan cermat target pasar yang ditujunya dan tingkat kualitas produk atau jasanya. Selain itu, faktor penting yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis adalah pelayanan yang mampu diberikan kepada pelanggan. Beberapa riset yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa menurut Kotler & Keller, (2009) Strategi bisnis mempertahankan pelanggan lama lebih menguntungkan dari pada menarik pelanggan baru. Kehilangan pelanggan yang menguntungkan dapat mempenaruhi laba perusahaan.

Dengan melihat uraian latar belakang di atas sangat menarik untuk melakukan penelitian di PT Amanah Karya Indonesia di Pasar minggu Jakarta Selatan, dengan melibatkan teknologi dan pemanfaatan jaringan internet, penulis merasa ada dorongan untuk melakukan penelitian dalam rangka merancang Sistem Informasi CRM yang mampu menangani permasalahan interaksi antar *customer* dan perusahaan dalam hal mengelolah daftar *customer* tersebut dengan cara memberikan suatu usulan rancangan sistem informasi E-CRM. Untuk itu peneliti mengambil judul **“Implementasi *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) Berbasis WEB Dengan Metode *Framework of Dynamic CRM* Pada PT.Amanah Karya Indonesia”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang tersebut, maka dapat di identifikasikan masalah yang ada, diantaranya :

1. Diperusahaan PT.Amanah Karya Indonesia sudah mempunyai web akan tetapi belum menerapkan konsep *Electronic Customer Relationship Managemen (E-CRM)*
2. Keterbatasan perusahaan dalam mengelolah daftar *customer* yang masih menggunakan cara konvensional.
3. Terjadinya kesalahpahaman komunikasi antar *customer* dan perusahaan sehingga telatnya *follow up*.
4. Salah sasaran dalam mempresentasikan prospek.
5. Belum adanya Sistem Informasi E-CRM berbasis WEB untuk client mengetahui informasi dan jasa atau produk perusahaan dalam berinteraksi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah perumusan masalah dalam skripsi ini adalah :

1. Bagaimana merancang E-CRM berbasis Web pada PT.Amanah Karya Indonesia ?
2. Bagaimana mengimplementasikan konsep E-CRM pada PT.Amanah Karya Indonesia ?

1.4 Batasan Masalah

Agar masalah yang diteliti sesuai dengan sumber daya (waktu, biaya dan tenaga) yang ada, maka perlu dilakukan pembatasan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Informasi E-CRM pada PT.Amanah Karya Indonesia hanya Mencakup pengenalan informasi Perusahaan juga jasa serta bagaimana sales mengelolah daftar *customer* dan meng-*follow*-nya berbasis Web.
2. Sistem Informasi E-CRM pada PT.Amanah Karya Indonesia hanya Mencakup pemanfaatan *customer* dalam menemukan informasi terkait Produk atau Jasa Perusahaan.

1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat penelitian skripsi ini adalah :

1.5.1 Tujuan Penelitian

1. Menghasilkan sistem informasi yang bisa di implementasikan perusahaan untuk menyediakan layanan E-CRM antara perusahaan dan *customer*.
2. Membantu perusahaan pada bagian sales marketing untuk mengelolah daftar order produk dan jasa *customer*.
3. Penulis melakukan penelitian sistem yang ada pada PT.Amanah Karya Indonesia agar hasilnya dapat dimanfaatkan oleh perusahaan, sehingga penulis melakukan penelitian ini untuk menyelesaikan Tugas akhir/Skripsi.

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Mempermudah perusahaan untuk memasarkan informasi layanan jasa perusahaan, *manage customer* dan *follow up customer* dengan konsep e-crm melalui teknologi informasi Web.
2. Dengan adanya konsep e-crm ini dapat membantu *customer* untuk mengetahui informasi perusahaan sekaligus pelayanan jasa yang berkualitas secara *online* dengan konsep e-crm melalui teknologi Web.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis melaksanakan penelitian dengan tempat dan waktu penelitian sebagai berikut :

Tempat : Royal Spring Business Park No.5, Jl. Raya Ragunan
No.29a RT.8/RW.6, Jati Padang, Ps.Minggu, Jaksel.
Waktu : Dimulai dari Maret hingga Juni 2019.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Metode pengumpulan data

Dalam penulisan skripsi ini, dipakai beberapa cara dalam metode pengumpulan data. Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

a. Metode Observasi

Pada metode ini adalah untuk mengamati dan mengetahui secara langsung jalannya sistem yang sedang berjalan saat itu dan proses kerja dari tugas masing-masing serta melihat format-format laporan dalam perusahaan tersebut yang digunakan saat itu.

b. Metode Wawancara

Pada metode ini wawancara dilakukan oleh penulis adalah meyakinkan data yang diperoleh akurat. Dalam pengumpulan data tersebut penulis mewawancarai bagian umum dan yang terkait didalamnya. Untuk mengetahui apa dan bagaimana dari pengolahan data tersebut serta kemampuan memberi informasi yang tepat dan jelas.

c. Studi Pustaka

Salah satu metode pengumpulan data yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini adalah studi pustaka dengan cara memanfaatkan sumber bacaan yang ada hubungannya dengan obyek yang dibutuhkan untuk mendapatkan kesimpulan para ahli pustaka dengan mengambil kesimpulan tersebut.

1.7.2 Metode Perancangan Perangkat Lunak

- a. Metode pengembangan sistem menggunakan Tahapan metode *Extremme Programming (XP)*, meliputi: *Planning/Perencanaan, Design/Perancangan, Coding/Pengkodean, dan Testing/Pengujian.*
- b. Perancangan model menggunakan UML
- c. Pemograman menggunakan PHP dan Mysql.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada skripsi ini dibagi menjadi beberapa bab antara lain :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menerangkan tentang latar belakang dari judul permasalahan yang penulis angkat pada skripsi. Terdapat didalamnya mengenai identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, metode konsep pengembangan *software* dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi tentang teori-teori yang terkait tentang uraian singkat mengenai landasan teori pengenalan sistem informasi yang mendukung materi tugas akhir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang analisis yang dilakukan dalam membuat system informasi diantaranya objek penelitian, kerangka penelitian, analisis sistem berjalan, permasalahan, analisis usulan sistem and analisis kebutuhan sistem pelayanan sistem informasi e-crm berbasis web.

BAB IV : PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Bab ini membahas tentang perancangan sistem informasi umum maupun terperinci, melakukan pengujian terhadap sistem yang dibuat untuk mengetahui sistem tersebut telah dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi sesuai dengan yang diharapkan dan mengimplementasikan sistem informasi untuk dimanfaatkan sesuai kebutuhannya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran yang dibahas penulis sesuai dengan hasil penelitian dan penyusunan skripsi yang telah dilakukan.

