

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

CRM (*Customer Relationship Management*) mengombinasikan kebijakan, proses dan strategi yang diterapkan perusahaan menjadi satu kesatuan. Penggunaan CRM yaitu untuk melakukan interaksi dengan pelanggan dan juga untuk menelusuri informasi pelanggan. CRM adalah sebuah pendekatan baru untuk mengelola hubungan antara korporasi dengan pelanggan bisnis. Dengan hubungan ini, harapannya terdapat komunikasi dan pemasaran melalui pengelolaan berbagai kontak yang berbeda. Pendekatan ini dilakukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan dan juga nilai tambah yang terus menerus. Saat ini, implementasi CRM hampir selalu menggunakan teknologi informasi untuk menarik pelanggan baru yang menguntungkan hingga mereka memiliki keterikatan pada perusahaan.

Persaingan dunia bisnis sekarang yang semakin sulit dan sangat ketat, banyak sekali muncul competitor yang membawa ide-ide baru dan inovasi tercanggih setiap saat. Akibatnya banyak sekali layanan yang bisa dipilih, jika customer tidak puas dengan layanan suatu perusahaan, maka ia akan dengan mudah berpindah ke perusahaan yang lain. Karena itulah CRM hadir sebagai sebuah strategi bisnis yang berbasis *customer*, yang

bertujuan untuk meningkatkan kepuasan, loyalitas pelanggan, dan menjalin hubungan baik yang berkelanjutan antara perusahaan dengan para pelanggannya. Tujuan akhirnya adalah untuk memaksimalkan keuntungan dan pendapatan perusahaan.

Permasalahan pada proses pelayanan pelanggan (*customer service*) masih terdapat pelanggan yang merasa kurangnya fasilitas yang dapat membantu mereka untuk mendapatkan informasi, kemudian perusahaan masih kesulitan dalam proses mengelola dan menyimpan data pelanggan yang membeli produk yang menyebabkan perusahaan sulit untuk menghubungi pelanggan dan memberikan informasi mengenai adanya peningkatan performa produk dan adanya produk baru yang ditawarkan perusahaan. Perusahaan masih kurang memahami dan memperhatikan siapa pelanggan yang berpotensi menjadi pelanggan tetap dan juga perusahaan kurang memiliki fasilitas tambahan yang berfungsi melakukan interaksi antara perusahaan dengan pelanggan untuk menyampaikan keluhan, saran dan kritik. Sehingga sedikit memberikan respon mengakibatkan pelanggan mulai menurun.

Masalah masalah tersebut yang akan penulis kembangkan kedalam sebuah sistem yang mengintegrasikan antara pemasaran (*marketing*), pemesanan (*order*), dan pelayanan konsumen (*customer service*) menjadi suatu aplikasi, Sehingga hubungan antara perusahaan dengan pelanggan akan terjalin dengan baik dan proses pelayanan pun akan lebih cepat dan akurat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka penulis menentukan judul “**Rancang Bangun Aplikasi Chat Box Untuk Mendukung *Customer Relationship Management* (CRM) di PT. JNE**”

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakuriratau JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanaan/impor kiriman barang/dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. Standar *PT. JNE* yaitu memberikan pengalaman baik pada *customer* dan memberikan *service* yang baik untuk kepuasan *customer* agar *customer* tetap menggunakan jasa perusahaan kami.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang ada adalah bagaimana membuat Rancang Bangun Aplikasi *Chat Box* Untuk Mendukung *Customer Relationship Management* (CRM) di PT. JNE.

1.3 Batasan Masalah

- a. Sistem informasi ini hanya membahas mengenai penggunaan basis data pelanggan yang telah ada untuk membangun hubungan antara pelanggan dengan perusahaan, penggunaan basis data dimaksudkan untuk memberikan layanan keluhan pelanggan dan memberikan informasi pelayanan dan produk perusahaan.
- b. Rancang bangun aplikasi *chat box* untuk mendukung *Customer Relationship Management* (CRM) yang dibuat mencakup proses

pendaftaran pelanggan, Informasi produk dan jasa, pemesanan produk dan jasa, pelayanan pelanggan (memberikan keluhan, kritik, dan saran).

1.4 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pada penelitian ini yaitu:

- a) Perancangan struktur data untuk *database* yang menampung *database* pelanggan, login *customer service*, admin *department*, master admin. dan FAQ (*Frequently Asked Question*).
- b) *Database* yang digunakan adalah *MySQL*
- c) Bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi yaitu *Hypertext Preprocessor (PHP)*.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

A. Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah Membuat Rancang Bangun Aplikasi *Chat Box* Untuk Mendukung *Customer Relationship Management (CRM)* di PT. JNE.

B. Manfaat

Adapun manfaat untuk perusahaan yaitu:

- a) Membangun perancangan sistem untuk memudahkan pelanggan dan perusahaan untuk mendapatkan informasi mengenai produk dan data pelanggan.

- b) Membantu perusahaan melakukan interaksi antara perusahaan dengan pelanggan untuk menyampaikan keluhan, saran dan kritik.

Adapun manfaat untuk universitas adalah:

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.

Adapun manfaat untuk penulis adalah:

Dapat menerapkan hasil belajar dari universitas untuk membangun sistem informasi *customer relationship management* (CRM) untuk meningkatkan loyalitas dan pelayanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari tugas akhir ini terdiri dari beberapa bagian utama sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menerangkan masalah pokok yang hendak dibahas sebagaimana yang tersirat dalam perumusan persoalan yang telah dicantumkan di dalam proposal skripsi/*outline* Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- a. Berisi uraian tentang teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan masalah yang diteliti serta dapat digunakan sebagai acuan dalam menganalisis masalah.
- b. Sumber literatur yang digunakan harus mutakhir untuk menghindari penggunaan teori dan konsep lama yang mungkin sudah tidak berlaku lagi.
- c. Penulisan tinjauan pustaka dapat dimulai dengan menjelaskan pengertian atau definisi, kemudian menjabarkan fungsi, manfaat, dan tujuan dari suatu teori atau konsep jika ada. Konsep atau metode yang bersifat khusus dan teknis diuraikan setelah hal yang bersifat umum.

BAB III METODE PENELITIAN

- a. Gambaran umum perusahaan, instansi, lokasi penelitian dilakukan
- b. Analisis Sistem Berjalan
- c. Usulan
- d. Perancangan
- e. Kerangka Berpikir

BAB IV PERANCANGAN SISTEM

Menurut perancangan sistem, diagram alir proses, *use case* diagram dan lain-lain yang terkait dalam perancangan sistem.

BAB V HASIL DAN IMPLEMENTASI PROGRAM

Memuat hasil penelitian dan implementasi rancangan yang sudah dibuat/disusun.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

- a. Kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah dan hipotesis (jika ada), yang disusun berdasarkan hasil analisis dan pembahasan.
- b. Kesimpulan harus ringkas, jelas dan relevan dengan perumusan masalah dan hipotesis.
- c. Dalam kesimpulan tidak boleh berisi ringkasan konsep atau teori, dan tidak boleh mengandung pernyataan rekomendasi.
- d. Saran harus mengacu pada kesimpulan penelitian. Saran dapat ditujukan untuk penelitian lanjutan dan atau aplikasi praktis dari penemuan yang telah diperoleh.