

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi khususnya di bidang manajemen pengetahuan, menawarkan cara-cara baru dan inovatif untuk memelihara hubungan pelanggan. Kemampuan perusahaan untuk maju tergantung pada kemampuannya dalam menangkap data pelanggan yang tepat dari berbagai titik kontak pelanggan, antara lain: arus klik situs *web*, *e-mail*, telepon, *fax*, pusat panggilan telepon (*call-center*), atau tenaga penjualan langsung. Bila dimanfaatkan dengan benar, data tersebut memungkinkan perusahaan untuk memberi respon tersendiri dari masing-masing interaksi pelanggan dalam apa yang sering disebut sebagai *mass customization* (Griffin, 2003:1).

PT. Bioli Lestari merupakan perusahaan manufaktur yang memiliki wilayah pemasaran di seluruh Indonesia, meliputi Jawa, Bali, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, NTB, NTT, Maluku, dan Papua dengan 988 outlet di seluruh Indonesia pada tahun 2010. Saat ini PT. Bioli Lestari masih belum bisa melakukan pengendalian pada layanan pelanggan mereka, pelayanan pelanggan yang ada saat ini masih menggunakan panggilan menggunakan telepon yang mana perusahaan hanya memiliki 2 (dua) saluran telepon yang tersedia untuk menampung keluhan dari berbagai pelanggan dan outlet yang berada di seluruh Indonesia. Mahalnya harga yang harus dikeluarkan pelanggan setiap melakukan panggilan tersebut membuat komunikasi pelanggan dan perusahaan kurang berjalan dengan baik. Hal ini membuat pelanggan harus mengeluarkan biaya lebih

untuk melakukan sekedar keluhan ataupun saran, pelanggan juga terpaksa harus menunggu apabila saluran telepon sedang sibuk. Hal tersebut juga membuat manajer tidak dapat mengetahui keluhan dan kondisi perusahaan saat ini karena banyak keluhan yang tidak tersampaikan ke pihak manajer sewaktu manajer tidak di tempat dan banyaknya kategori keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Permasalahan pelayanan lainnya adalah perusahaan belum dapat mengetahui tingkat kepuasan dan pelayanan mereka terhadap pelanggan dealer yang dilakukan dengan *survey* secara lebih akurat, karena pelayanan *survey* saat ini masih belum di spesifikasikan per kategori dan masih belum terotomatisasi. Perusahaan juga tidak mengetahui sebab pelanggan beralih ke kompetitor lainnya, karena mereka belum bisa memanfaatkan data pembelian konsumen dengan baik. Perusahaan masih belum bisa mengetahui siapa pelanggan loyal mereka dan bagaimana menjaga loyalitas pelanggan loyal mereka, karena selama ini pemberian *reward* ataupun *gift* dan potongan perdagangan hanya berdasarkan jumlah pembelian dan pelanggan yang memiliki hubungan dekat dengan perusahaan saja.

Jika masalah dibiarkan secara terus menerus tanpa adanya solusi, maka dapat mengakibatkan perusahaan kehilangan pelanggan secara terus menerus tanpa sebab yang diketahui, pelanggan tersebut dapat beralih ke kompetitor lainnya. Perusahaan juga dapat mengalami banyak kerugian karena tidak bisa memanfaatkan data konsumen untuk lebih mendukung manajer dalam mengambil keputusan dan mendukung salesman dalam aktivitasnya. Dengan kehilangan pelanggan, perusahaan akan mengalami kerugian secara langsung maupun tidak langsung. Kerugian secara tidak langsung adalah perusahaan kehilangan profit secara tidak langsung dan manajemen perusahaan juga susah dalam mengambil

keputusan. Kerugian secara langsung adalah menurunnya tingkat penjualan dan kehilangan pelanggan yang loyal.

Otomatisasi layanan digunakan agar perusahaan dapat menjalankan fungsi pelayanan terhadap pelanggan secara otomatis, baik melalui *call center* ataupun *contact center* yang mereka miliki. Atau, melalui fasilitas *website* perusahaan, bahkan melalui tatap muka secara langsung antara petugas pelayanan dengan konsumen di lapangan. Paket-paket perangkat lunak seperti itu memudahkan perusahaan dalam mengatur dan mengoordinasikan segala bentuk komunikasi keluar atau masuk yang terkait dengan aspek pelayanan konsumen melalui semua saluran yang ada. (Buttle, 2004:12). Dengan melakukan penerapan otomatisasi layanan maka diharapkan akan menghemat ongkos pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sistem Informasi Pengendalian Layanan Pelanggan yang dibuat meliputi pemetaan pelanggan loyal, potensial dan non potensial, penerimaan keluhan dan pujian menggunakan *sms gateway* dan *website*, pemberian pesan singkat dari perusahaan berupa pesan singkat ataupun pesan secara *group*, dan layanan *survey online* yang dapat digunakan oleh pelanggan *dealer*. Sistem Informasi Pengendalian Layanan Pelanggan dapat menghasilkan informasi yang dapat mendukung manajer dalam melakukan pengendalian layanan pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang bangun sistem informasi pengendalian layanan pelanggan.
2. Bagaimana membuat laporan sistem informasi pengendalian layanan pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup yang dibahas pada pembuatan tugas akhir ini dibatasi pada :

1. Pembuatan dan pengolahan *database* sesuai dengan *database* pelanggan PT. Bioli Lestari.
2. SMS *Gateway* digunakan untuk menerima keluhan dan pujian serta memberikan promosi produksi dan pesan balik.
3. Tidak ada *feedback* untuk layanan *survey*.
4. Pemetaan pelanggan dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu pelanggan loyal, pelanggan potensial, dan pelanggan non potensial.
5. Aplikasi yang dibuat berbasis web dengan bahasa pemrograman PHP dengan *database* MySQL.
6. Tidak menangani transaksi pemesanan, penjualan dan pembelian produk.
7. Tidak membahas masalah jaringan dan sistem operasi.
8. Sistem keamanan jaringan web pada aplikasi menggunakan anti *SQL injection* pada halaman *login admin* dan halaman *login user*.
9. Proses pengolahan keluhan dan pujian adalah dengan melakukan rekapitulasi secara bulanan dan tahunan yang ditujukan untuk manajemen lini atas perusahaan PT. Bioli Lestari.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari pembuatan tugas akhir ini adalah :

1. Menghasilkan rancang bangun sistem informasi pengendalian layanan pelanggan.
2. Menghasilkan laporan sistem informasi pengendalian layanan pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan nantinya memiliki beberapa manfaat yaitu:

1. Dapat menjaga dan meningkatkan loyalitas semua pelanggan PT. Bioli Lestari di berbagai daerah agar tidak mudah berpindah ke kompetitor.
2. Dapat membantu PT. Bioli Lestari untuk mengetahui tingkat pelayanan dan ketidakpuasan pelanggan dari berbagai wilayah pemasaran PT. Bioli Lestari.
3. Dapat menjadi sebuah wadah untuk menampung ketidakpuasan pelanggan.
4. Dapat diterapkan di PT. Bioli Lestari sehingga membantu manajemen perusahaan dalam merespon dan mengambil keputusan.
5. Dapat menambah pengetahuan *staff* perusahaan mengenai aplikasi yang terkait dengan sistem yang akan dibangun nantinya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dikemukakan hal-hal yang menjadi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan yang ingin dicapai, serta sistematika penulisan laporan tugas akhir ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas secara singkat teori-teori yang berhubungan dan mendukung dalam pembuatan tugas akhir ini, meliputi: konsep dasar sistem informasi, konsep pengendalian, konsep layanan, otomatisasi layanan, konsep pelanggan, konsep kepuasan pelanggan, SMS, SMS Gateway, konsep basis data, *hypertext preprocessor* (PHP), serta *database* MYSQL.

BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini membahas tentang tahap-tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian sistem terdiri dari analisis sistem, gambaran umum sistem, perancangan sistem yang terdiri dari gambaran umum sistem, diagram blok, *system flow*, *data flow diagram*, *entity relationship diagram*, struktur tabel, desain *interface input/output* dan desain uji coba.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Pada bab ini membahas tentang implementasi dari aplikasi yang dibuat secara keseluruhan meliputi: implementasi sistem yang terdiri dari : kebutuhan perangkat keras, kebutuhan perangkat lunak, penjelasan aplikasi, uji coba dan evaluasi sistem yang meliputi pengujian terhadap aplikasi yang dibuat untuk mengetahui apakah aplikasi tersebut telah dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi sesuai dengan yang diharapkan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari sistem dan saran untuk pengembangan sistem.

STIKOM SURABAYA