

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, perusahaan-perusahaan yang ada juga mengalami perkembangan. Hal ini dialami oleh perusahaan, baik perusahaan berskala kecil sampai perusahaan berskala enterprise. Perkembangan ini sangat terasa, terlebih lagi teknologi informasi juga berkembang dengan pesat dan cepat.

Bisnis yang dulunya dilakukan secara manual ataupun tradisional, kini mulai bergeser pada otomatisasi. Transaksi yang dulunya memerlukan waktu berhari-hari, kini dapat diproses dengan cepat. Hal ini menjadi babak baru dalam dunia bisnis.

JOGLOSEMAR adalah salah satu penyedia jasa layanan transportasi antar kota yang meliputi wilayah Jogjakarta, Solo, Semarang dan mempunyai jadwal keberangkatan yang lebih bervariasi dibandingkan dengan penyedia jasa lainnya. Banyaknya penyedia jasa transportasi mendorong terjadinya persaingan bisnis antar perusahaan-perusahaan tersebut. Setiap perusahaan transportasi bersaing untuk merebut pangsa pasar dan mendapatkan pelanggan agar menggunakan jasa dari mereka. Yang sering menjadi permasalahan adalah strategi apa yang harus digunakan perusahaan agar dapat merebut pasar untuk mendapatkan pelanggan dan memelihara pelanggan tersebut dalam jangka waktu yang lama. Salah satu strategi tersebut adalah merubah paradigma bisnis menjadi perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengembangkan strategi bisnis yang berpusat pada pelanggan, contohnya CRM yang bersifat transaksional. Aplikasi CRM juga dapat membantu dalam proses mengelola dan pengambilan keputusan bisnis yang strategis untuk tingkat managerial. Dalam perusahaan transportasi JOGLOSEMAR strategi yang ditawarkan adalah dengan membangun sebuah aplikasi reservasi tiket *online*.

Perangkat lunak ini memiliki kemampuan dalam melakukan pengelolaan untuk membina hubungan baik dengan customer, meliputi pencatatan, penyimpanan, pencarian, *register online*, reservasi tiket, serta *profiling customer*. *Customer profile* akan digunakan untuk menganalisis perilaku customer dengan cara *clusterisasi* menggunakan metode *k-means*.

1.2 Rumusan Masalah

Pada penelitian ini akan dikembangkan aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)*. Permasalahan-permasalahan yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana membangun sebuah aplikasi CRM berdasarkan *business process* dari JOGLOSEMAR yang mampu melakukan pengelolaan untuk membina relasi dengan customer, yang meliputi pencatatan, penyimpanan, reservasi tiket, dan *profiling customer*?
2. Bagaimana menganalisis perilaku *customer* melalui *customer profile* dengan cara *clusterisasi* menggunakan metode *k-means* yang terdapat dalam

aplikasi CRM untuk mempertahankan hubungan baik dengan *customer*?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah dikembangkannya aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) yang berbasis web. Spesifikasi tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Membangun sebuah aplikasi CRM berdasarkan business process dari JOGLOSEMAR yang mampu melakukan pengelolaan untuk membina relasi dengan *customer*, yang meliputi pencatatan, penyimpanan, reservasi tiket, dan *profiling customer*.

Menganalisis perilaku *customer* melalui *customer profile* dengan cara *clusterisasi* menggunakan metode *k-means* yang terdapat dalam aplikasi CRM untuk mempertahankan hubungan baik dengan *customer*.

1.4 Batasan Masalah

Sistim Informasi yang dikembangkan memiliki batasan-batasan yang harus diperhatikan dalam penerapannya. Batasan-batasan tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Topik ini menitik beratkan pada pembangunan sebuah aplikasi CRM.
2. *Business process* dan data yang digunakan adalah business process dan data *sample* dari JOGLOSEMAR.

3. Data *sample* yang akan digunakan untuk klasterisasi hanyalah data *customer* yang akan menggunakan jasa transportasi JOGLOSEMAR dari Jogjakarta ke kota lain (Semarang, Solo).
4. Pengguna aplikasi ini adalah pelanggan JOGLOSEMAR Executive Shuttle Bus.
5. Aplikasi ini berpusat pada reservasi tiket secara *online* dan *profiling customer* menggunakan klasterisasi.
6. Metode klasterisasi yang digunakan adalah metode *K-Means*.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir dengan topik membangun Aplikasi *Customer Relationship Management* ini adalah:

1. Studi Literatur dan perangkat lunak

Metode ini dilakukan dengan cara membaca dan memahami buku-buku referensi, perangkat lunak yang sudah ada yang relevan dengan *Customer Relationship Management*

2. Analisis

Pada tahap ini dilakukan analisis data dan *business process* yang terdapat pada JOGLOSEMAR untuk melakukan perancangan CRM.

3. Wawancara

Melakukan wawancara dengan calon pengguna (user) dalam hal fitur-fitur dan *design interface* yang diinginkan.

4. Desain atau Pengembangan Sistem Aplikasi *Customer Relationship Management*

Pada tahap ini, desain atau pengembangan aplikasi CRM dilakukan dengan pembuatan dokumen Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak (SKPL) serta pembuatan dokumen Deskripsi Pengembangan Perangkat Lunak (DPPL).

5. Implementasi dan Pengujian Aplikasi

Implementasi dan pengujian aplikasi CRM dilakukan berdasarkan hasil pendokumentasian yang telah dibuat. Pengujian kehandalan aplikasi CRM dalam membantu melakukan manajemen dan perencanaan strategi pemasaran.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Penulisan laporan tugas akhir akan dibagi menjadi lima (5) bab yang meliputi:

Bab 1. PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan, latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, metode yang digunakan, dan sistematika penulisan laporan.

Bab 2. LANDASAN TEORI

Bab ini berisi penjelasan teori-teori, pendapat, prinsip dan sumber-sumber lain yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan dapat dipergunakan sebagai pembandingan atau acuan di dalam pembahasan masalah.

Bab 3. ANALISIS DAN PEMBANGUNAN APLIKASI CRM

Bab ini berisi analisis perangkat lunak, yang akan dibuat, serta desain sistem yang akan diterapkan.

Bab 4. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN APLIKASI CRM

Bab ini berisi mengenai hasil dari pengujian perangkat lunak yang disajikan dalam format tabel.

Bab 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan dari pembahasan Tugas Akhir secara keseluruhan dan saran untuk pengembangan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini akan menguraikan referensi yang dimanfaatkan dalam penulisan Tugas Akhir.

