

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis yang semakin ketat membuat perusahaan harus dengan tepat mengetahui dan memenuhi setiap keinginan atau kebutuhan para pelanggan. Persaingan membuat perusahaan tidak lagi fokus pada pencarian pembeli atau pelanggan baru saja, tetapi bagaimana perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan kesetiaan pelanggan. Salah satu strategi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas yang mampu menjembatani antara pelanggan dan perusahaan adalah dengan menerapkan konsep Customer Relationship Management (CRM).[1]

*Customer Relationship Management (CRM)* adalah sebuah strategi bisnis, aplikasi berbasis *website* atau perangkat lunak (*software*) yang dapat membantu perusahaan agar menciptakan hubungan yang harmoni dengan pelanggan. Salah satu caranya adalah dengan memahami dan merespon setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.[2] Kualitas layanan menjadi tolak ukur seberapa besar tingkat layanan yang diberikan untuk dapat sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas jasa dapat diimplementasikan dengan memenuhi keinginan serta kebutuhan pelanggan dengan penyampaian yang tepat untuk memenuhi harapan pelanggan.[3]

Untuk membangun CRM dibutuhkan minimal tiga variabel yaitu komitmen, komunikasi, dan kualitas layanan. Komitmen merupakan hubungan emosional yang terbentuk dari orientasi konsumen jangka panjang untuk menciptakan hubungan baik antara perusahaan dan pelanggan untuk menghasilkan keuntungan yang tinggi. Komunikasi dilakukan untuk mendapatkan informasi dari pelanggan karena dengan komunikasi yang baik, perusahaan dapat menjaga kepercayaan konsumen. Sedangkan kualitas layanan merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan.[4]

Tujuan dibuatnya CRM adalah untuk memberikan atau menciptakan nilai kepada pelanggan dengan cara meningkatkan hubungan kepada pelanggan yang

dapat memberikan profit perusahaan. Sehingga perusahaan yang telah menerapkan CRM dapat mempertahankan loyalitas pelanggan yang membuat tujuan perusahaan bisa tercapai dan memperoleh keunggulan bersaing yang berkelanjutan.[5] CRM sangat penting diimplementasikan pada perusahaan karena CRM memiliki kemampuan untuk memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan serta mengantisipasi perilaku negatif pada saat berinteraksi langsung dengan pelanggan.[6]

Proses untuk membangun CRM adalah dengan mengumpulkan data pelanggan, menganalisis data pelanggan dan identitas target pelanggan, mengembangkan program CRM, dan mengimplementasikan program CRM.[7] CRM memiliki tiga fase yaitu mendapatkan pelanggan baru, meningkatkan kemampuan untuk mendapatkan keuntungan dari pelanggan, dan mempertahankan pelanggan yang telah menguntungkan kelangsungan hidup perusahaan.[8] Hubungan yang sangat tidak bisa terpisahkan antara fungsi dari CRM terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan inilah yang menjadikan CRM sebagai salah satu strategi perusahaan yang sangat diperhatikan oleh perusahaan. Ketika strategi CRM perusahaan dilakukan secara maksimal, maka akan muncul pengaruh yang signifikan antara hubungan pelanggan dan perusahaan.[9]

Pentingnya hubungan dengan pelanggan yang selaras dengan kebijakan mutu PT Time Excelindo untuk selalu mengutamakan kepuasan pelanggan, sehingga divisi Internet Service Provider (ISP) memutuskan untuk membangun sebuah aplikasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis web yang selanjutnya diberi nama dengan TE CRM. Penulis diberikan tanggung jawab oleh direktur ISP untuk membangun aplikasi TE CRM secara mandiri mulai dari pembuatan sistem, instalasi server, pembuatan database, sampai dengan pembuatan aplikasi baik *front end* ataupun *back end*.

Dari beberapa *project* yang sudah dikerjakan oleh penulis seperti merancang *website company profile* PT Time Excelindo, merancang *website* sistem informasi pelanggan PT Time Excelindo, merancang *website company profile* PT Madina Solusi Indonesia, merancang *website company profile* APJII-DIY, merancang *monitoring* jaringan melalui bot Telegram, merancang *website* Time

Excelindo Cloud sebagai tim *front end*, dan merancang *website* Time Excelindo CRM, penulis memilih *project* merancang Customer Relationship Management (CRM) berbasis web pada PT Time Excelindo untuk diajukan sebagai syarat kelulusan melalui jalur Non Skripsi (*Artist – Project* Perusahaan). Alasan pemilihan *project* ini dikarenakan TE CRM ini merupakan *project* terbaru yang berhasil penulis selesaikan. Selain itu, *project* TE CRM merupakan pengalaman penulis merancang sebuah aplikasi dengan tingkat kesulitan yang cukup tinggi karena fitur-fitur yang ada pada aplikasi yang cukup kompleks.

Salah satu contoh fitur yang terdapat pada aplikasi TE CRM adalah pembuatan alur kerja (*workflow*) yang bisa di *custom* sesuai dengan fungsinya masing-masing. Misalnya ketika berhasil menginputkan data pada menu *tickets*, maka akan otomatis menambahkan data tertentu pada menu *comments*, atau dapat meng-*update* data baik pada menu *tickets* sendiri atau pada menu yang lain, atau dapat mengirimkan email baik ke pelanggan maupun ke menu internal dengan format penulisan yang dapat diatur secara *custom* sesuai dengan kebutuhan, atau dapat langsung melakukan ketiganya secara bersamaan. Sehingga memungkinkan setiap menu melakukan alur kerja masing-masing secara berbeda-beda pada waktu yang sama dengan kondisi tertentu yang berbeda-beda pula. *Workflow* ini tidak hanya berlaku untuk penambahan data (*insert*) saja, namun bisa dilakukan apabila *update* data dan juga ketika menghapus data (*delete*).

## **1.2 Profil Perusahaan**

PT Time Excelindo didirikan pada tanggal 10 Juli 2003 dan berlokasi di Graha Universitas Amikom Yogyakarta Gedung 3 Lantai 1, Jalan Ring Road Utara, Condong Catur, Depok, Sleman. Time Excelindo merupakan perusahaan swasta nasional yang merupakan embrio bisnis profesional badan usaha dari perguruan tinggi Universitas AMIKOM Yogyakarta. Time Excelindo adalah perusahaan yang bergerak dibidang teknologi informasi yang menyediakan total solusi dengan fokus utama adalah *Internet Service Provider (ISP)*, *Software Development*, *Consulting and Audit*, *Training*, *Infrastructure Solution* dan *Network Services*.



Gambar 1. 1 Logo PT Time Excelindo

Pada gambar 1.1 merupakan logo dari PT Time Excelindo yang dibuat sejak awal didirikan hingga saat ini. Seiring berjalannya waktu Time Excelindo memahami pentingnya kepuasan pelanggan yang sesuai dengan penjaminan mutu, sehingga pada tahun 2011 Time Excelindo mendapatkan ISO 9001:2015 Cert No FS569888 dari *The British Standards Institution*. Saat ini Time Excelindo didukung oleh tenaga ahli profesional dan tersertifikasi di bidangnya yang terbagi di beberapa departemen sehingga untuk memenuhi kebutuhan klien, Time Excelindo mendirikan kantor cabang yang berada di Tangerang Selatan (BSD). Klien Time Excelindo telah mencapai di seluruh Indonesia dengan berbagai sektor mulai dari pendidikan, kesehatan, umkm, pertambangan, perbankan serta instansi pemerintah dan swasta lainnya.

a. Visi

Menjadi penyedia solusi teknologi informasi (TI) dan komunikasi terpilih bagi segenap sektor usaha di Indonesia baik bagi pelanggan individu, kalangan bisnis/korporat, institusi pendidikan maupun institusi pemerintahan.

b. Misi

1. Memberikan yang terbaik bagi pelanggan, baik dalam hal produk, layanan, teknologi, dan nilai komersil secara efisien.
2. Kami berkomitmen untuk memberikan layanan yang terbaik kepada para pelanggan, dengan menawarkan produk-produk bermutu, infras-truktur yang handal, teknologi yang berdaya guna, serta saling berbagi pengetahuan.
3. Kami senantiasa menjaga integritas dalam setiap proses pengambilan



### 1.3 Sekilas Project

*Internet Service Provider* (ISP) adalah salah satu divisi PT Time Excelindo yang menjual layanan yang sangat mengutamakan kepuasan pelanggan. Dalam menangani keluhan pelanggan dibutuhkan sebuah sistem yang dapat dimonitor baik dari sisi pelanggan maupun oleh semua karyawan yang bersangkutan sehingga memudahkan tim untuk menangani keluhan serta memudahkan pelanggan untuk mengetahui proses pengerjaan. Sehingga dibuatlah aplikasi TE CRM berbasis web dengan tujuan utama yaitu untuk mengelola keluhan pelanggan. Kemudian dikembangkan menjadi aplikasi yang dapat mengelola inventaris dari perangkat yang di pinjamkan ke pelanggan. Selain itu TE CRM juga digunakan untuk mengelola project dari calon pelanggan baru serta mengelola informasi seluruh pelanggan baik pelanggan yang masih aktif berlangganan ataupun pelanggan yang sudah tidak berlangganan.

Membangun aplikasi TE CRM dimulai dengan membangun sebuah sistem yang disesuaikan dengan kondisi perusahaan saat ini. Kemudian dilanjutkan dengan perancangan *database* yang di dalam aplikasi TE CRM ini menggunakan MySQL. Selain itu instalasi server juga penulis lakukan sendiri dengan menggunakan sistem operasi Ubuntu Server, serta pembuatan web server yang meliputi *front end* dan *back end* dengan bahasa pemrograman PHP, Javascript dan CSS. Aplikasi CRM ini juga memanfaatkan SMTP Server dari Google yang digunakan untuk mengirimkan informasi otomatis melalui email ke pelanggan ataupun ke tim internal dari server ketika ada gangguan maupun project untuk instalasi pelanggan baru.

Dengan adanya TE CRM berbasis web yang saat ini sudah digunakan oleh PT Time Excelindo divisi *Internet Service Provider* (ISP) yang dapat diakses melalui <https://crm.te.net.id/> dapat memudahkan tim ISP untuk mengelola keluhan pelanggan karena tidak hanya dapat dimonitor dari aplikasi namun juga melalui email yang sekaligus terkirim ke pelanggan sehingga pelanggan dapat memantau proses *troubleshooting*. Selain itu, proses untuk instalasi pelanggan baru juga dapat termonitoring baik dari pelanggan maupun oleh seluruh bagian dan level dari karyawan yang terkait dengan *project* tersebut. Selain itu untuk memonitor inventaris perangkat yang dipinjamkan ke pelanggan juga lebih mudah.