

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Integrasi bersama strategi dapat digunakan oleh perusahaan untuk melakukan interaksi dengan *user* disebut CRM. Dengan CRM kita dapat mengetahui informasi terbaru mengenai *user*, bisa berupa keluhan, permintaan produk, dan jenis pelayanan yang perlu diperbaiki.

Dipergunakan beberapa divisi, informasi dari CRM sangatlah penting dimana Anda bisa melihat permasalahan yang dihadapi oleh *user* hingga tren yang sedang digemari. Pada masa kini banyak perusahaan yang berusaha terlihat di media sosial agar bisa memahami *user*nya. Dari sini bisa dilihat, bagaimanakah para *user* menjelaskan perusahaan di sosial media dan memuaskan *user*.

CRM ini secara garis besar berupa *customer service* yang terkoneksi via telepon, namun saat ini sudah sudah berupa *software* yang juga bisa terhubung pada sosial media hingga lebih mudah dan tidak perlu kehilangan track. Sehingga dapat berfungsi lebih optimal dan sehingga bisa membantu mengurangi waktu yang digunakan *user/customer* hingga menghemat waktu dan biaya. Pada saat *customer* mengisi form melalui web atau aplikasi tersebut dan menginput data secara lengkap serta mengisi imei dari handphone yang akan mengklaim garansi ataupun di servis.

Dari beberapa case yang pernah terjadi bahkan ada customer yang sudah beberapa hari atau minggu baru sempat melakukan pengecekan ke servis center kami, dari case ini maka dapat disimpulkan bahwa apabila pengaplikasian optimasi CRM ini dapat dilakukan dan di implementasikan maka akan berdampak baik dan membantu customer agar jika tidak sempat datang langsung ke servis center dapat melakukan pengecekan melalui web online.

“OPTIMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DENGAN MODEL FAST PADA XINYUE ELEKTRONIKA PANGKALPINANG”.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam optimasi *customer relationship management* dengan model fast pada xinyue elektronika pangkalpinang dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat *user* atau customer dapat merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan?
2. Bagaimana mengimplementasikan sistem ini sebagai upaya untuk membantu teknisi dan admin di dalam melayani konsumen serta memberikan kesan yang baik kepada konsumen?
3. Bagaimana cara membantu *customer* yang tidak memiliki waktu untuk datang ke servis center agar tetap dapat mendapatkan pelayanan dari xinyue elektronika?
4. Bagaimana sistem informasi yang dibangun menggunakan model FAST?

1.3 Batasan Masalah

Untuk membantu mempermudah pembuatan optimasi customer relationship management dengan model fast pada xinyue elektronika pangkalpinang ini agar tidak terlalu luas, peneliti membatasi masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Aplikasi ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman berbasis web.
2. Sistem ini menggunakan metode FAST.
3. Sistem ini dimaksudkan untuk dapat membantu konsumen.
4. Tidak membahas masalah keamanan sistem.
5. Tidak membahas masalah stok *sparepart*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Membangun layanan konsumen untuk membuat kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan prose penyampaian keluhan.
2. Merancang dan membangun suatu aplikasi berbasis sistem optimasi CRM yang mampu memberikan kemudahan, kenyamanan serta memberikan kemudahan yang cepat dan tepat.

Manfaat :

1. Layanan cepat dan hemat waktu yang dapat di akses dirumah atau dimanapun dengan website tersebut.
2. Layanan membuat konsumen tidak perlu menulis keterangan dalam bentuk form tertulis dan hanya mengisi form melalui website berupa pilihan tanya jawab.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas tentang laporan ini, maka materi-materi yang terdapat dalam laporan ini dikelompokkan menjadi beberapa bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang rumusan masalah, batasan masalah, manfaat dan tujuan penelitian, metode penelitian yang digunakan, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TERORI

Bab ini berisikan tentang landasan teori merupakan tinjauan pustaka, mengurangi teori-teori yang mendukung judul dan mendasari pembahasan secara detail landasan teori dapat berupa definisi-definisi atau model yang langsung berkaitan dengan ilmu atau masalah yang diteliti. Pada bab ini juga dituliskan tentang tools/software (komponen) yang digunakan untuk pembuatan aplikasi atau untuk keperluan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang informasi dari servis center di xinyue elektronika (vivo) yaitu mengenai database serta penyimpanan data customer dan data sparepart yang tersedia di servis center tersebut. Dan juga database yang berisikan diagnosis mengenai kendala handphone.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang proses bisnis, *activity diagram*, analisa keluaran, analisa masukan, indentifikasi kebutuhan, *use case diagram*, diskripsi *use case*, ERD (*Entity Relationship Diagram*), transformasi ERD ke LRS, LRS(*Local Record Structure*), tabel, dan spesifikasi basic data.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan yang diambil dari pembahasan yang juga merupakan penyelesaiannya serta saran bagi para pengguna.