

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) merupakan salah satu badan usaha milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa *TIMES (Telecommunication, Information, Media Edutainment & Service)* yang memiliki sekitar 150 juta pelanggan pada laporan tahunan PT. Telekomunikasi Indonesia tahun 2013. Ditinjau dari segi bisnis yang saat ini terus dikembangkan. Sehingga pada tahun 2014 PT. Telekomunikasi Indonesia melalui PT. Sigma Cipta Caraka (*TelkomSigma*) yang merupakan anak perusahaan Telkom telah mengembangkan salah satu produk bidang layanan *information* dan *services* berupa penyewaan *star data center* yang sebelumnya di bawah naungan divisi Multimedia kemudian di akuisisi oleh PT. Sigma Cipta Caraka (*TelkomSigma*). Data Center merupakan fasilitas yang digunakan untuk penempatan beberapa kumpulan server yang jadi pelanggan Telkom. Dimana Telkom menyediakan rack untuk penempatan server yang di dukung dengan pengaturan catu daya, pengatur suhu ruangan, pencegah bahaya kebakaran serta koneksi data seperti *Astinet, DINAAccess, VPN IP, METRO Ethernet*, dan lain-lain.

Sejalan dengan semakin banyaknya pengguna layanan star data center yang harus dilakukan pendataan, maka sistem lama yang masih menggunakan *software microsoft excel, microsoft word, PDF editor* dirasa kurang efektif, karena semakin lama data yang diolah semakin banyak dan kompleks, serta membutuhkan *resource* media penyimpanan yang besar juga, sehingga

memperlambat pelayanan terhadap pelanggan. Maka untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelanggan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan improvisasi dan peningkatan mutu pelayanan kepada pelanggan adalah dengan menerapkan CRM (*Customer Relationship Management*), yang dimana dengan menggunakan metode ini maka pelanggan akan dapat merasa lebih dimengerti oleh perusahaan atau bisnis unit tersebut.

Seiring meningkatnya perkembangan teknologi saat ini, semakin mendukung strategi CRM (*Customer Relationship Management*), dalam mempererat hubungan antara pelanggan dan perusahaan. Oleh sebab itu Electronica Customer Relationship Management (E-CRM) yang merupakan perkembangan dari CRM(*Customer Relationship Management*), tradisional semakin banyak diteliti. E-CRM adalah strategi bisnis yang menggunakan teknologi informasi yang memberikan perusahaan suatu pandangan pelanggannya secara luas, yang dapat diandalkan dan terintegrasi sehingga semua proses dan interaksi pelanggan membantu dalam mempertahankan dan memperluas hubungan yang menguntungkan secara bersama (Zikmund et al.,2003).

Berdasarkan uraian diatas, maka untuk proses bisnis di *star data center* PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk. Diperlukan adanya sistem untuk mengelolah data pelanggan, proses pembuatan laporan serta semua data-data yang tersimpan dapat diolah secara baik dan ditampilkan dengan cepat, akurat dan terintegrasi. Maka dari itu untuk membantu pihak perusahaan dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan yang akan penulis tuangkan dalam bentuk skripsi dengan judul “RANCANG BANGUN *CUSTOMER RELATIONSHIP*

MANAGEMENT OPERASIONAL KERJA PADA STAR DATA CENTER PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA,Tbk DI GUBENG SURABAYA”.

1.2 Rumusan Masalah

Atas dasar latar belakang yang di paparkan di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana merancang aplikasi CRM untuk meningkatkan kinerja operasional perusahaan dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan star data center PT. Telekomunikasi Indonesia di Gubeng Surabaya?
- b. Bagaimana membangun aplikasi berbasis web pada CRM ?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penulisan skripsi dibatasi pada :

1. Perancangan aplikasi CRM untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pelanggan star data center PT.Telkom Gubeng.
2. Aplikasi CRM yang penulis buat hanya membahas data pelanggan, data transaksi yang meliputi data pelanggan, *upgrade*, dan berhenti layanan berlangganan *star data center*, pembuatan daftar kunjungan pelanggan dan data keluar masuk barang pelanggan yang digunakan sebagai laporan bulanan serta pembuatan laporan kejadian yang berhubungan dengan proses bisnis di star data center.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menghasilkan *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* untuk digunakan dalam operasional unit star data center TELKOM. Sedangkan tujuan khusus dalam penelitian ini, adalah :

- a. Rancangan aplikasi CRM yang mendukung proses bisnis perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan unit star data center PT.Telkom Gubeng.
- b. Menghasilkan sebuah aplikasi E-CRM pada perusahaan star data center PT.Telkom di Gubeng Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pemahaman rancangan *Elektronik Customer Relationship Management (E-CRM)* dalam penerapan bisnis pada *star data center* PT.Telekomunikasi Indonesia di Gubeng Surabaya.
2. Memudahkan pencarian maupun update data pelanggan dalam proses bisnis yang ada di lingkungan perusahaan *star data center* PT.Telekomunikasi Indonesia.
3. Mempermudah membuat laporan harian dan laporan bulanan kepada manajemen PT. Telekomunikasi Indonesia.
4. Diharapkan memberikan hasil yang dapat menunjang, memperbaiki serta meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh PT. Telekomunikasi

Indonesia kepada pelanggan dalam meningkatkan *customer* maupun mempertahankan *customer*.

1.6 Metodologi Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.6.1 Metode Pengumpulan Data.

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang di butuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian (Gulo,2002). Dalam pengumpulan data digunakan beberapa metode untuk mendapatkan hasil maksimal, tergantung dari faktor utama dan jenis data. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data antara lain :

1. Observasi.

Metode *observasi* yaitu merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada semua aktivitas yang ada pada objek penelitian.

2. Wawancara.

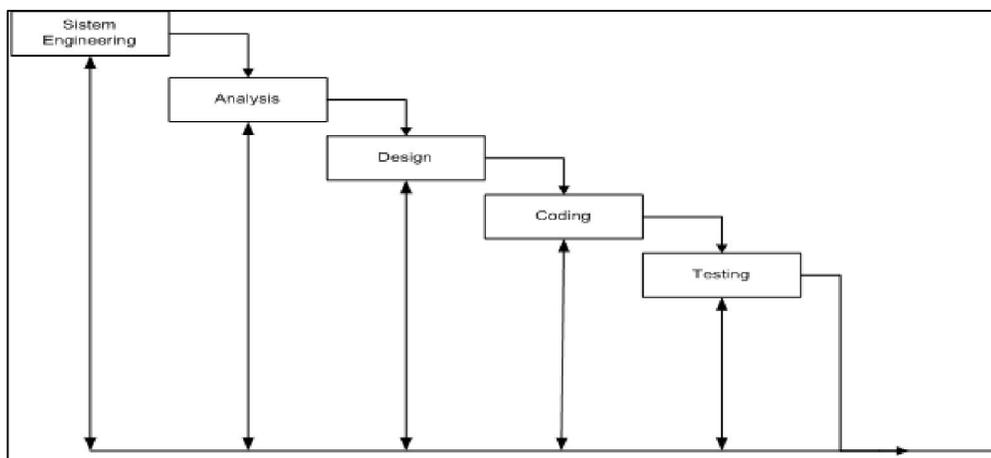
Metode pengumpulan data dengan cara melakukan Tanya jawab langsung dengan sumber-sumber terkait. Metode wawancara digunakan untuk mendapatkan data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada unit organisasi terkait.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan penelusuran dokumen - dokumen resmi dalam menajaki sumber tertulis yang menunjukkan adanya hubungan dengan permasalahan yang ada, serta digunakan untuk melengkapi data yang benar.

1.6.2 Metode Pengembangan Sistem.

Dalam penelitian ini Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem informasi *Elektronik Customer Relationship (E-CRM)* ini yaitu menggunakan metode *Waterfall* (siklus air terjun). Tahapan dalam penerapan metode *waterfall* yaitu :



Gambar 1.1 Metode *Waterfall* (Jogiyanto,2005)

Dalam metode pengembangan sistem ini menggunakan notasi UML. Diagram yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Use Case Diagram, Sequence Diagram*.

1.7 Sistematika Penulisan

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

BAB 1 PENDAHULUAN.

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang pemilihan judul, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI.

Bab ini akan membahas mengenai teori-teori yang terkait dengan layanan yang ada di colocation data center, perancangan *Customer Relationship Managment (CRM)*, metode *Waterfall* yang sedang di bahas.

BAB 3 PERANCANGAN SISTEM.

Bab ini berisi pembahas teknik analisa data, metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem.

BAB 4 IMPLEMENTASI.

Bab ini membahas implementasi sistem yang telah dibuat meliputi penjabaran hasil penelitian, serta analisis kelebihan dan kekurangan program dalam penggunaannya serta kemungkinan pengembangan sistem.

BAB 5 PENUTUP.

Berisi kesimpulan yang diambil dari isi keseluruhan uraian bab-bab sebelumnya dan saran dari hasil yang diperoleh yang diharapkan bermanfaat untuk pengembangan selanjutnya.