

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam suatu perusahaan komersil, pelanggan merupakan salah satu faktor penting untuk mendukung berjalannya perusahaan. Pelanggan merupakan sasaran dari penyediaan barang dan jasa yang dilakukan sebuah perusahaan. Oleh sebab itu pengelolaan hubungan dan data pelanggan merupakan aspek yang sangat dibutuhkan, terlebih oleh perusahaan di bidang jasa yang menyediakan pelayanan terus-menerus terhadap pelanggannya. Namun pengelolaan data pelanggan yang masih manual dan belum memiliki sistem dapat menimbulkan beberapa kendala seperti akurasi data dan waktu.

Dewasa ini kebutuhan akan jasa telekomunikasi membuat perusahaan yang bergerak di bidang tersebut berkembang dengan baik, salah satunya adalah PT Jala Lintas Media. PT Jala Lintas Media merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi khususnya internet. Memiliki berbagai macam layanan yang terbagi ke dalam dua kategori utama yaitu *Internet Subscription Packages* dan *Value Added Services*, pelanggan dari PT Jala Lintas Media kini sudah tersebar di beberapa daerah di Indonesia. Dengan semakin banyaknya pelanggan, maka dibutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat mendukung kegiatan pengelolaan data pelanggan.

Teknologi informasi yang ada saat ini dapat digunakan untuk membangun sebuah sistem informasi dalam pengelolaan data pelanggan pada sebuah perusahaan. Menurut (Buttle and Maklan 2015) Teknologi CRM menyediakan alat yang dapat digunakan untuk mendapatkan nilai yang lebih baik bagi pelanggan dan perusahaan. Maka sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) dapat menjadi solusi dalam membantu pengelolaan data pelanggan.

Dengan sebuah sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM), koordinasi setiap divisi/departemen yang ada di perusahaan akan membaik. Menurut (Buttle and Maklan 2015) CRM memungkinkan departemen-departemen dalam bisnis untuk menghapus dinding pembatas

di antara mereka seperti memberikan akses terhadap data pelanggan terkait. Maka diharapkan CRM dapat membantu koordinasi setiap divisi dan meminimalisir kesalahan informasi mengenai pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut penulis dapat merumuskan masalah yang ada yaitu;

1. Bagaimana merancang aplikasi sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada PT Jala Lintas Media
2. Bagaimana pengelolaan data pelanggan yang ada di PT Jala Lintas Media

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini berada pada lingkungan internal perusahaan PT Jala Lintas Media dan terbatas pada analisis kebutuhan sistem pengelolaan hubungan pelanggan, data pelanggan, perancangan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM), implementasi sistem, dan laporan akhir

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dan merancang solusi dari masalah terkait pengelolaan data pelanggan pada PT Jala Lintas Media seperti kurangnya komunikasi dengan pelanggan, pembaruan data dan masih terpusatnya penyimpanan data pada beberapa perangkat karyawan
2. Merancang dan membuat sistem informasi yang dapat memudahkan dan mendukung PT Jala Lintas Media dalam pengelolaan data pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi PT Jala Lintas Media:
 1. Terjaganya hubungan baik dengan pelanggan
 2. Terpusatnya data pelanggan sehingga dapat menghemat ruang penyimpanan data pelanggan pada perangkat karyawan dan terjaganya keterbaruan data.

3. Efisiensi dalam pengelolaan data pelanggan karena dapat memberikan informasi yang cepat dan tepat
2. Bagi pengguna:
 1. Membantu dalam pengelolaan hubungan dengan pelanggan
 2. Membantu dalam pengolahan data pelanggan di PT Jala Lintas Media
 3. Menghindarkan kemungkinan kesalahan informasi terkait data pelanggan.

1.6 Luaran yang diharapkan

Luaran dari penelitian berupa aplikasi sistem informasi yang dapat memudahkan dan mendukung PT Jala Lintas Media dalam pengelolaan data pelanggan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini ditulis untuk memberikan kemudahan informasi bagi pembaca. Berikut ini adalah sistematika penulisannya:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara singkat dan jelas mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran yang diharapkan, dan sistematikan penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang menjadi acuan dalam penyusunan Skripsi yang mendukung judul dari kegiatan yang penulis lakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang tahap penelitian beserta penjelasan kegiatan, tempat dan waktu penelitian, serta jadwal kegiatan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil dan pembahasan ini berisi mengenai hasil dari penelitian yang sudah dilakukan serta pembahasan dari tahapan-tahapan yang sudah penulis lakukan

BAB V PENUTUP

Penutup dalam penulisan penelitian ini berisi mengenai kesimpulan yang didapatkan serta saran dari penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka adalah daftar bacaan yang dijadikan sumber atau referensi.

LAMPIRAN

Lampiran berisi atau memuat informasi tambahan dalam Skripsi.