

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara perusahaan berinteraksi dengan *client*. Peranan teknologi sistem informasi menjadi suatu elemen kunci yang strategis dalam mendukung kemajuan suatu perusahaan (Kundre et al., 2013). Semakin ketatnya persaingan di berbagai industri juga mendorong perusahaan untuk lebih fokus pada pengembangan dan pemeliharaan hubungan dengan *client*. Salah satu keunggulan yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan layanannya adalah dengan menjaga relasi hubungan perusahaan dengan *client* atau yang biasa dikenal dengan istilah *Customer Relationship Management (CRM)*.

Munculnya sistem CRM dapat membantu perusahaan dalam mengelola dan menganalisis data *client* dengan lebih efisien sehingga dapat menghasilkan wawasan yang berharga dari data *client* yang dimiliki. Manajemen *pipeline* CRM juga dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi peluang dan menangani *client* dengan lebih baik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan mempertahankan *client*. Oleh karena itu, manajemen *pipeline* CRM penting digunakan dalam mengelola prospek dan *client* secara efisien. Perusahaan mengumpulkan banyak data tentang *client* mereka, mulai dari preferensi hingga perilaku pembelian. Dengan manajemen *pipeline* CRM, perusahaan dapat mengintegrasikan dan menganalisis data ini untuk membuat keputusan yang lebih cerdas dalam mengelola hubungan dengan *client*.

Perusahaan PT. Eclectic Consulting, belum mengembangkan sistem CRM dengan baik. Sejauh ini, peluang-peluang yang ada didapatkan melalui pihak ketiga. Pihak ketiga tersebut antara lain adalah SAP Indonesia, *partner sharing*, dan referensi dari perusahaan yang pernah menjadi *client*. Ketika mendapatkan suatu peluang, perusahaan akan menentukan PIC untuk menangani *client* tersebut dan mengupayakan untuk *meeting* dengan *client*. Setelah mengetahui *scope* dan *requirements* dari *client* serta menentukan *indicative price*, perusahaan akan membuat *quotation* untuk produk yang berupa *license* dan *cloud*. Sedangkan, untuk produk berupa *services*, perusahaan akan membuat proposal. Proses terakhir adalah menentukan apakah *client* tersebut berstatus *open* atau *close*. Status *open* berarti masih ada harapan untuk *deal* dengan *client* namun membutuhkan waktu yang lebih lama atau ditunda.

Status *close* berarti *client* dinyatakan menang (berhasil didapatkan) atau kalah (tidak berhasil didapatkan).

Kelemahan dari proses yang berjalan selama ini adalah terkadang PIC rawan untuk lupa untuk melakukan *follow up* pada *client* dikarenakan tidak ada yang mengingatkan. Selain itu, PIC juga tidak memiliki *reminder* yang tersistem yang dapat membantu dalam mengingatkan. Akibatnya, perusahaan beberapa kali sempat kehilangan peluang-peluang yang ada. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem manajemen *pipeline* sehingga kejadian yang ada dapat diminimalisir. Harapannya, melalui sistem yang baru ini, PIC perusahaan bisa diingatkan untuk melakukan *follow up* terhadap *client* maupun peluang yang dimiliki. Selain itu, *tools* ini juga diharapkan dapat membantu memudahkan perusahaan dalam memberikan rekomendasi produk pada *client* yang memiliki karakteristik yang serupa. Dengan adanya rekomendasi produk yang diberikan oleh perusahaan, *client* bisa lebih loyal karena *client* merasa perusahaan memiliki *awareness* akan kebutuhan *client*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada pada latar belakang, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana melakukan *follow up* pada *client* sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama untuk *deal* dengan *client*?
2. Bagaimana perusahaan dapat memaksimalkan penggunaan data sehingga dapat memberikan rekomendasi produk untuk *client*?
3. Bagaimana perusahaan dapat memaksimalkan penggunaan data *client* ketika mengadakan seminar atau *workshop*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan pembuatan aplikasi CRM untuk PT. Eclectic Consulting adalah agar perusahaan dapat meningkatkan omset perusahaan dengan cara memperhatikan peluang-peluang bisnis yang ada. Dengan memberikan perhatian kepada calon *client*, perusahaan tidak akan kehilangan calon *client* dan dapat mempertahankan *client* dengan lebih baik. Aplikasi akan digunakan untuk memberikan *reminder* agar perusahaan tidak lupa melakukan *follow up* pada *client* dan dapat memberikan rekomendasi produk untuk *client* baru.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada pembuatan aplikasi CRM untuk PT. Eclectic Consulting dibatasi pada:

1. *Database* yang digunakan adalah MySQL
2. Data yang akan diuji coba dimulai dari tahun 2022
3. Sistem yang dibuat akan menggunakan *framework* Laravel
4. Aplikasi yang dibuat hanya dapat digunakan oleh PT. Eclectic Consulting
5. Aplikasi yang dihasilkan dapat memberikan rekomendasi produk kepada *client* yang memiliki karakteristik yang hampir sama dengan menggunakan metode *Collaborative Filtering*
6. Bagian CRM yang akan dikerjakan difokuskan untuk keperluan tim *marketing* dalam membantu pengelolaan *opportunity* atau calon *client* melalui reminder bagi PIC dalam melakukan *follow up* dan membantu perusahaan dalam memberikan rekomendasi produk untuk calon *client*
7. Pipeline yang dikerjakan akan menampilkan:
 - a. Nama client
 - b. Nama PIC PT. Eclectic Consulting
 - c. Jenis activity
 - d. Hasil atau kesimpulan
 - e. Status
8. *Reporting* yang akan dihasilkan didasarkan pada
 - a. PIC PT. Eclectic Consulting
 - b. Periode yang diinginkan

1.5 Metodologi Penelitian

Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam pengerjaan pembuatan aplikasi CRM untuk PT. Eclectic Consulting adalah:

1. Studi literatur mengenai:
 - Customer Relationship Management
 - Aplikasi Customer Relationship Management yang sudah ada
 - Alur perusahaan dalam menangani hubungan dengan *client*
 - Bahasa pemrograman dan *database* yang digunakan
2. Pengumpulan data

- Mengumpulkan data-data yang akan digunakan untuk uji coba sistem dari PT. Eclectic Consulting dengan *range* data dari tahun 2022
3. Analisis data
 - Menganalisis data yang sudah dikumpulkan terkait proses CRM yang sedang berjalan dan kebutuhan kedepannya
 4. Perancangan dan pembuatan aplikasi CRM
 - Merancang desain aplikasi maupun *database* yang diperlukan untuk mendukung proses bisnis perusahaan
 - Membuat aplikasi CRM berdasarkan rancangan UI yang sudah dibuat sesuai dengan permintaan perusahaan dalam bentuk *website*
 5. Pengujian dan presentasi aplikasi CRM
 - Melakukan pengujian pada aplikasi berdasarkan data yang diberikan
 6. Pengambilan keputusan dan presentasi aplikasi CRM
 - Mengambil kesimpulan dari hasil uji coba pada aplikasi CRM
 - Melakukan presentasi aplikasi yang telah dibuat kepada perusahaan untuk melihat apakah sudah sesuai dengan permintaan perusahaan
 7. Pembuatan laporan
 - Pembuatan laporan berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari hasil pengujian aplikasi CRM

1.6 Manfaat Penelitian

Aplikasi CRM yang akan dibuat bermanfaat dalam menolong PT. Eclectic Consulting untuk meningkatkan pendapatan. Hal ini dikarenakan, dengan adanya aplikasi CRM, perusahaan dapat lebih memperhatikan calon client maupun client yang sudah ada. Hal-hal ini dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan client sehingga client tidak pergi ke tempat lain. Selain itu, client yang puas dengan pelayanan PT. Eclectic Consulting dapat merekomendasikan ke perusahaan-perusahaan lainnya, sehingga akan menghasilkan peluang baru bagi PT. Eclectic Consulting.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada skripsi ini dibagi menjadi beberapa bab agar dapat memberikan gambaran dengan jelas pengerjaan skripsi ini, yaitu:

Bab I : Pendahuluan

Bab pendahuluan berisikan tentang pendahuluan yang terdapat dalam skripsi ini yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup, metodologi penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab landasan teori berisikan tentang teori-teori yang digunakan dalam mendukung pengerjaan skripsi seperti metode-metode yang digunakan dan penelitian-penelitian sebelumnya.

Bab III : Analisa dan Desain Sistem

Bab analisa dan desain sistem berisikan tentang analisa-analisa yang telah dilakukan pada sistem yang sudah ada dan desain dari sistem yang akan dibuat. Bab ini juga digunakan untuk memberikan penjelasan lebih lanjut terhadap sistem yang akan dibuat.

Bab IV : Implementasi Sistem

Bab implementasi sistem berisikan tentang implementasi-implementasi sistem yang dilakukan sesuai dengan desain yang sudah dibuat pada bab sebelumnya.

Bab V : Pengujian Sistem

Bab pengujian sistem berisikan tentang pengujian-pengujian yang dilakukan pada sistem yang telah dibuat untuk menganalisa apakah sistem yang dihasilkan sudah sesuai dengan kebutuhan.

Bab VI : Kesimpulan dan Saran

Bab kesimpulan dan saran berisikan tentang kesimpulan yang didapatkan dari hasil pembuatan dan pengujian yang telah dilakukan pada sistem. Bab ini juga berisikan saran agar sistem dapat dikembangkan dengan baik.