

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

CRM atau *Customer Relationship Management* adalah metode yang digunakan perusahaan untuk mengelola hubungan perusahaan dengan pelanggan, termasuk didalamnya proses-proses rekam data dan pengelolaan data pelanggan, *vendor, supplier, partner* dan proses internal lainnya yang berkaitan.

Karena perkembangan teknologi, salah satunya adalah Internet, bagaimana komunikasi antar entitas bisnis semakin cepat mengakibatkan persaingan semakin ketat. Perusahaan harus mengadopsi CRM sebagai sarana untuk tetap dekat dan tidak kehilangan kontak dengan pelanggan baru, pelanggan lama, dan atau calon pelanggan. Banyak aplikasi telah dikembangkan untuk menerapkan CRM akan tetapi investasi yang diperlukan cukup signifikan, apalagi untuk perusahaan menengah ke bawah.

Salah satu bagian yang menjadi *front-line* pada perusahaan adalah yang bersentuhan langsung dengan pelanggan yaitu *marketing*, *Sales* dan *Customer Service*. Untuk itu perlu dikembangkan aplikasi yang bisa menjembatani antara *front-line* dengan pelanggan. Informasi apapun yang didapat dari pelanggan akan direkam untuk penggunaan masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk penelitian ini akan dikembangkan customer service online sebagai salah satu bagian dari penerapan CRM yang murah untuk perusahaan menengah ke bawah dan mudah dalam penggunaannya.

Aplikasi yang dikembangkan adalah berbasis web yang dapat diakses online via internet.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian adalah implementasi CRM (*Customer Relationship Management*) yang mencakup pengelolaan data-data pelanggan dan catatan atau *history* komunikasi dengan pelanggan, dalam hal ini adalah melalui *chatting*.

Karena itu aplikasi yang akan dibuat dan dikembangkan ini meliputi dua aspek yaitu:

1. Perancangan struktur data untuk database yang menampung database pelanggan, login *customer service*, *chat log*, dan FAQ (*Frequently Asked Question*).
2. Perancangan sistem aplikasi yang mencakup fitur:
 - *User login area*
 - Daftar FAQ interaktif

- *Chat window*
 - *Chat log*
 - *Counter*
3. Pembuatan aplikasi dikembangkan berbasis web dengan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dan pembuatan karya tulis adalah untuk memberikan kemudahan bagi perusahaan, khususnya yang telah menggunakan internet dalam pengelolaan bisnisnya, dalam berinteraksi dengan pelanggan sehingga dapat diperoleh:

1. Pelayanan yang baik kepada pelanggan karena memberikan layanan komunikasi langsung secara online melalui website
2. Membantu pengembangan produk dengan adanya komunikasi dengan pelanggan
3. Keberlanjutan hubungan dengan pelanggan karena data-data pelanggan telah disimpan dan diikuti perkembangannya.