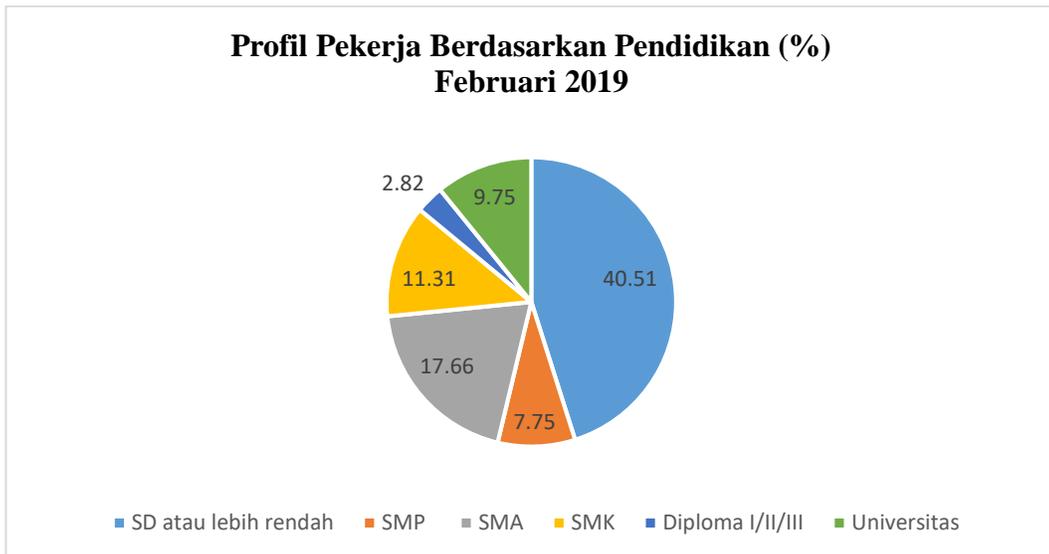


BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi membuat penyebaran informasi semakin mudah dan cepat. Berbagai informasi dapat dengan mudah diakses hanya dengan menuliskan satu kata pada laman pencarian di internet. Seperti halnya mencari pekerjaan, dahulu orang bersusah payah mencari informasi dari berbagai sumber untuk mendapatkan pekerjaan, berbanding terbalik dengan masa kini yang dengan mudah mencari informasi pekerjaan yang disediakan oleh berbagai *platform* di internet. Namun, berdasarkan sumber yang didapatkan dari Badan Pusat Statistik (BPS), angka pengangguran di Indonesia bertambah menjadi 6,88 juta orang pada Februari 2020, angka ini naik 60.000 dari Februari 2019. Dimana angka Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) tersebut paling besar terjadi pada penduduk lulusan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang mencapai 8,63%, disusul oleh TPT di tingkat Diploma I/II/III dan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebesar 6,89% dan 6,78%. TPT tingkat universitas juga cukup tinggi, yaitu mencapai 6,24%.



Gambar I. 1 Diagram Profil Pekerja Berdasarkan Pendidikan

Sumber: Badan Pusat Statistik

Pada Gambar I.1 diatas terdapat diagram yang menggambarkan jumlah penduduk bekerja di Indonesia paling tinggi adalah penduduk dengan tingkat Pendidikan Sekolah Dasar atau lebih rendah yaitu 40,51%, lalu jumlah tertinggi kedua adalah penduduk dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu sebesar 17,86%. Sedangkan persentase paling rendah terdapat pada jumlah penduduk dengan tingkat Pendidikan Diploma I/II/III yaitu 2,8%. Lulusan universitas hanya memiliki porsi 9,75% dari total penduduk bekerja di Indonesia.

Potret tenaga kerja Indonesia tersebut menjadi salah satu indikasi bahwa tingkat pendidikan Indonesia masih perlu untuk didorong agar menghasilkan kualitas manusia yang mumpuni. (cnbcindonesia.com). Bambang Soesatyo menyatakan bahwa fokus peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) harus diikuti dengan pengembangan kompetensi. Sehingga calon pekerja dari dunia pendidikan harus memiliki keterkaitan antara dunia kerja, inovasi dan teknologi.

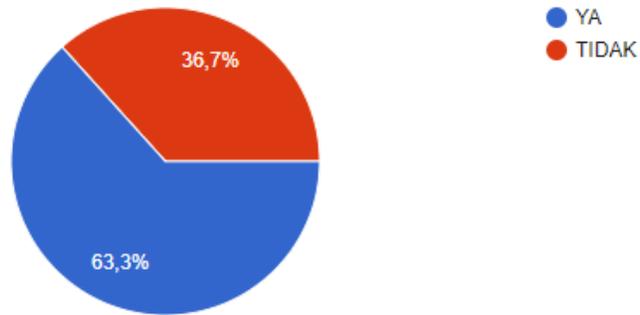
“Dalam konteks inilah revisi terhadap UU No 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi harus jadi panduan dalam memperbaiki kualitas SDM di Indonesia. saya memandang perguruan tinggi memiliki peranan vital dalam memberikan pendidikan, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui riset guna melahirkan inovasi serta inovasi dalam segala bidang.” (Bambang Soesatyo, 2018)

Riset yang biasa dilakukan di tingkat universitas adalah dalam bentuk proyek. Proyek yang biasa diberikan kepada dosen dan melibatkan mahasiswa untuk membantu dalam proses penyelesaian proyek tersebut. Hal itu merupakan salah satu contoh dari peningkatan SDM yang berkaitan dengan dunia kerja, inovasi, dan teknologi sehingga dapat membantu mahasiswa dalam meningkatkan kualitas diri agar siap terjun dalam dunia kerja

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti mencoba melakukan survey dalam bentuk kuesioner terhadap Dosen dan Mahasiswa Jurusan S1 Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, terhadap minat dalam bergabung pada suatu proyek. Didapatkan total responden 30 orang Mahasiswa dan 4 orang Dosen. Peneliti melakukan survey terhadap mahasiswa terlebih dahulu. Berikut adalah hasil:

Apakah anda pernah bergabung dan mengerjakan proyek bersama dosen?

30 tanggapan

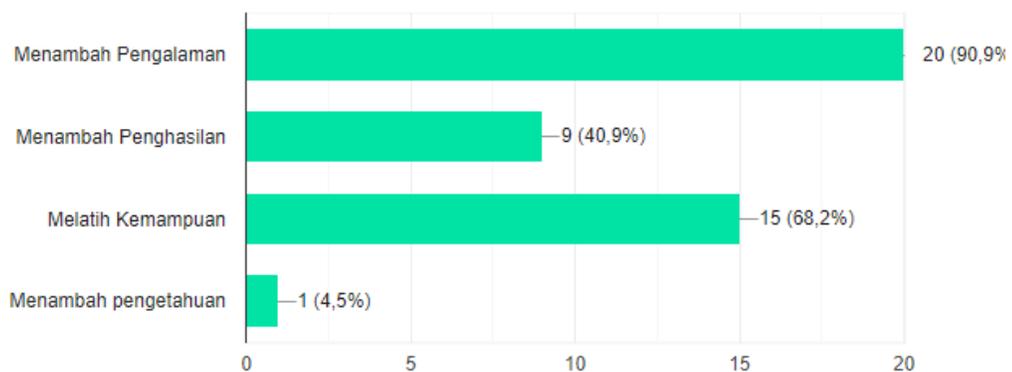


Gambar I. 2 Hasil Survey Mahasiswa 1

Pada Gambar I.2 menjelaskan bahwa terdapat 63,3% atau sebanyak 19 orang pernah bergabung dan mengerjakan proyek Bersama dosen. Sedangkan sebanyak 36% atau 11 orang tidak pernah bergabung dan mengerjakan proyek Bersama dosen.

Jika Ya, mengapa anda tertarik untuk bergabung dan mengerjakan proyek bersama dosen? (Lewati jika kamu menjawab "Tidak" pada pertanyaan sebelumnya)

22 tanggapan



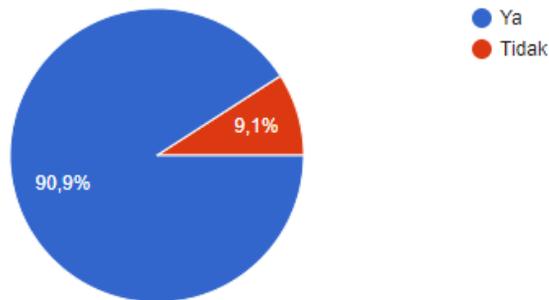
Gambar I. 3 Hasil Survey Mahasiswa 2

Selanjutnya, pada Gambar I.3 terdapat hasil dari pertanyaan alasan mahasiswa yang pernah bergabung dan mengerjakan proyek bersama dosen. Jawaban tertinggi

sebanyak 90,9% atau 20 orang menjawab ingin menambah pengalaman, jawaban tertinggi kedua yaitu sebanyak 68,2% atau 15 orang menjawab ingin melatih kemampuan, diikuti oleh 40,9% atau 9 orang mahasiswa yang menjawab menambah penghasilan, dan paling rendah adalah sebanyak 4,5% atau 1 orang yang menjawab menambah pengetahuan.

Jika Tidak, apakah anda tertarik untuk bergabung dan mengerjakan proyek bersama dosen? (Lewati jika kamu menjawab "Ya" pada pertanyaan sebelumnya)

22 tanggapan

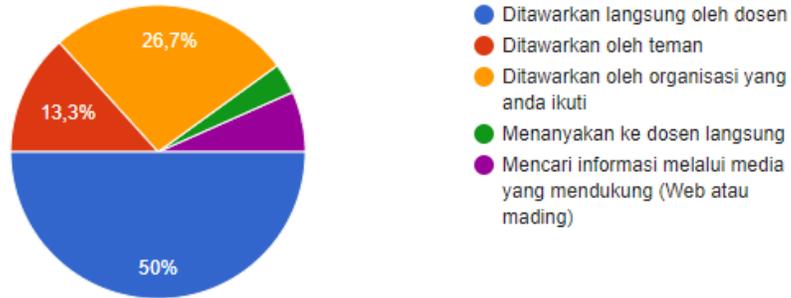


Gambar I. 4 Hasil Survey Mahasiswa 3

Pada Gambar I.4 peneliti memberikan pertanyaan kepada mahasiswa yang tidak pernah bergabung dan mengerjakan proyek bersama dosen, apakah mereka tertarik untuk bergabung pada proyek dosen. Hasil nya adalah sebanyak 90,9% atau 20 orang tertarik dan sebanyak 9,1% atau 2 orang tidak tertarik untuk bergabung dalam mengerjakan proyek dosen.

Bagaimana biasanya anda menemukan proyek dosen?

30 tanggapan

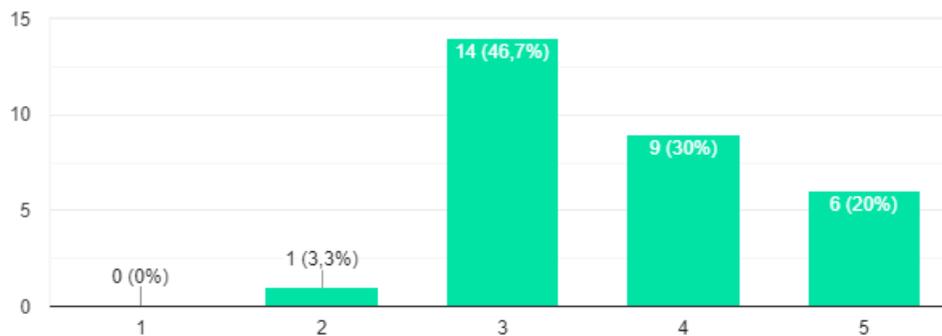


Gambar I. 5 Survey Mahasiswa 4

Pada Gambar I.5, merupakan jawaban dari pertanyaan bagaimana mahasiswa yang sudah pernah bergabung dan mengerjakan proyek bersama dosen mendapatkan info proyek tersebut. Jawaban tertinggi adalah sebanyak 50% atau 15 orang ditawarkan langsung oleh dosen, presentasi tertinggi selanjutnya adalah sebanyak 26,7% atau 8 orang dan 12,3% atau 4 orang berturut-turut menjawab ditawarkan oleh organisasi yang diikuti dan ditawarkan oleh teman. Jawaban yang mendapat presentasi rendah adalah sebanyak 6,7% atau 2 orang mencari informasi melalui media dan sebanyak 3,3% atau hanya 1 orang yang menanyakan langsung kepada dosen.

Apakah anda kesulitan untuk mendapatkan proyek dosen?

30 tanggapan



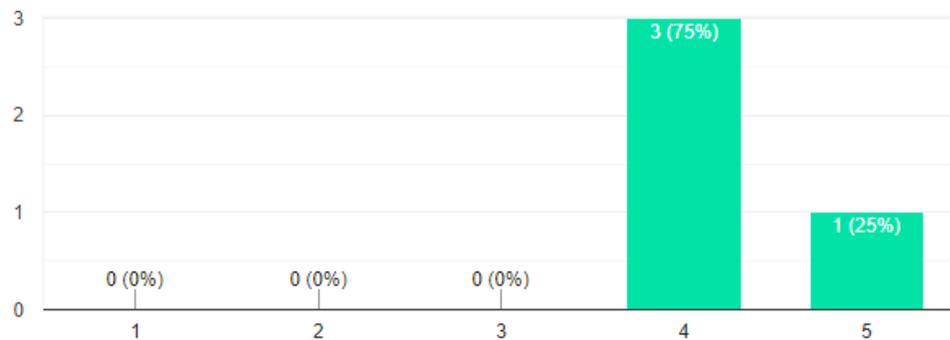
Gambar I. 6 Survey Mahasiswa 5

Pada Gambar I.6 diatas, menunjukan jawaban dari mahasiswa saat diberi pertanyaan tingkat kesulitan mendapatkan proyek dosen. Sebanyak 46,7% atau 14 orang dan 30% atau 9 orang berturut-turut merasa kesulitan, dan sebanyak 20% atau 6 orang menjawab sangat kesulitan.

Selanjutnya, peneliti melakukan survey kepada empat responden dosen. Berikut adalah hasilnya:

Apakah anda kesulitan untuk menemukan mahasiswa untuk membantu mengerjakan proyek?

4 tanggapan

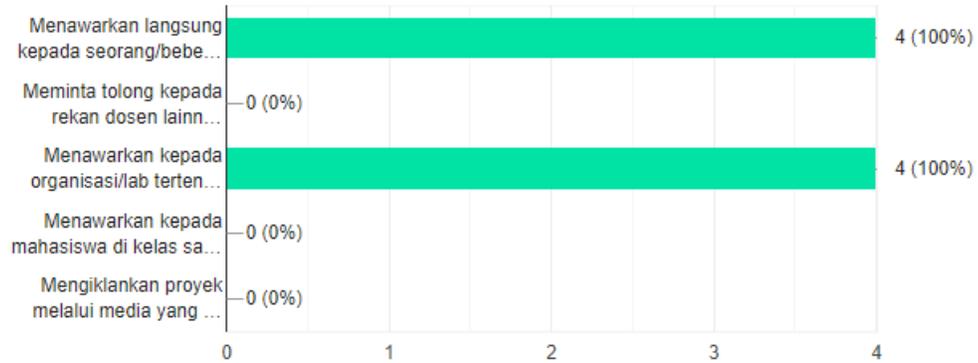


Gambar I. 7 Survey Dosen 1

Pada Gambar I.7, peneliti memberikan pertanyaan terkait tingkat kesulitan dosen untuk mencari mahasiswa untuk membantu mengerjakan proyek. Sebanyak 75% atau 3 orang menjawab kesulitan dan sebanyak 25% atau 1 orang menjawab sangat kesulitan.

Bagaimana biasanya anda menemukan mahasiswa untuk membantu anda mengerjakan proyek?

4 tanggapan



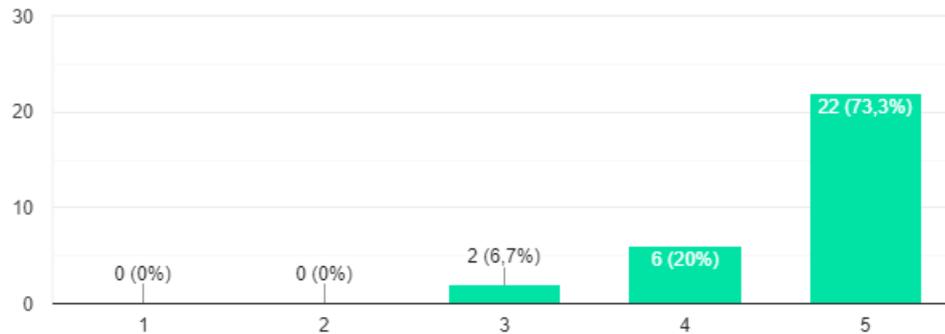
Gambar I. 8 Survey Dosen 2

Selanjutnya pada Gambar I.8 menjelaskan hasil survey kepada dosen, peneliti memberikan pertanyaan terkait cara dosen menemukan mahasiswa yang dapat membantu mengerjakan proyek. Sebanyak 100% atau 4 orang menjawab dengan cara menawarkan langsung kepada mahasiswa yang dikenal atau menawarkan kepada organisasi/lab tertentu.

Setelah mendapatkan jawaban terkait pencarian proyek dan tenaga kerjanya, peneliti mencoba memberikan pertanyaan kepada kedua responden yaitu mahasiswa dan dosen jika diberikan solusi berupa aplikasi yang dapat mempertemukan mereka untuk mengerjakan proyek.

Apakan anda akan merasa terbantu jika ada aplikasi yang dapat menghubungkan mahasiswa dan dosen untuk dapat berkolaborasi mengerjakan proyek?

30 tanggapan

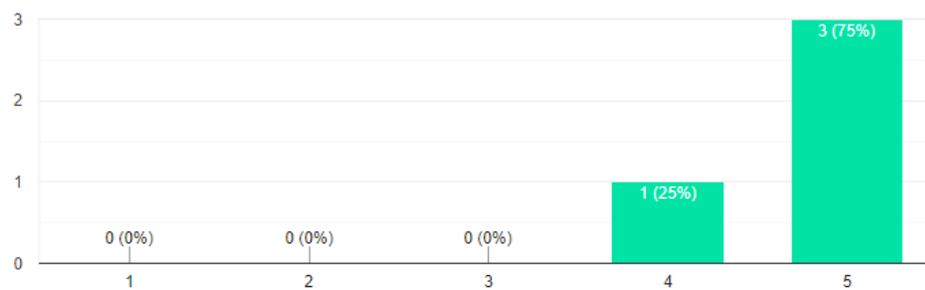


Gambar I. 9 Survey Mahasiswa 6

Pada Gambar I.9 menjelaskan jawaban dari sisi mahasiswa, sebanyak 73,3% atau 22 orang menjawab sangat terbantu, dan sebanyak 20% atau 6 orang dan 6,7% atau 2 orang berturut-turut menjawab terbantu.

Apakan anda akan merasa terbantu jika ada aplikasi yang dapat menghubungkan mahasiswa dan dosen untuk dapat berkolaborasi mengerjakan proyek?

4 tanggapan



Gambar I. 10 Survey Dosen 3

Pada Gambar I.10, menjelaskan jawaban dari sisi dosen. Sebanyak 75% atau 3 orang menjawab sangat terbantu, dan sebanyak 25% atau 1 orang menjawab terbantu.

Berdasarkan survey yang dilakukan, peneliti mengembangkan aplikasi MaiProyek yang diharapkan dapat menjadi solusi dari masalah yang terjadi dan dapat membantu mengembangkan kompetensi dan menambah pengalaman, sehingga mahasiswa tumbuh menjadi SDM yang berkualitas.

Peneliti menyadari, dalam membangun bisnis pada aplikasi MaiProyek ini tidaklah mudah dan pelanggan menjadi unsur penting yang mempengaruhi berjalannya bisnis. Sehingga pelanggan harus diberikan layanan terbaik agar tumbuh rasa loyalitas yang membuat pelanggan tetap melakukan transaksi pada aplikasi MaiProyek. Salah satu cara caranya adalah dengan menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Adanya persaingan yang cukup ketat, potensi pelanggan untuk berpindah pada aplikasi lain menjadi naik. Untuk itu, peneliti mencoba membuat strategi upaya mempertahankan pelanggan yang sudah ada maupun upaya dalam menarik pelanggan baru, yaitu dengan cara mengelola hubungan baik dengan pelanggan. Salah satu strategi yang digunakan untuk mengelola hubungan pelanggan adalah penerapan konsep *Customer Relationship Management (CRM)*. CRM adalah suatu strategi untuk mengidentifikasi, menarik, dan mempertahankan konsumen yang paling bernilai bagi perusahaan. CRM berkonsentrasi pada apa yang konsumen nilai, bukan pada apa yang perusahaan ingin jual (Tunggal, 2008). Maka dari itu, peneliti mengembangkan fitur CRM dalam aplikasi MaiProyek untuk menjaga hubungan pelanggan tetap baik dengan membuat sistem yang dapat me manajemen kebutuhan dari pelanggan berdasarkan survey yang dihasilkan pada fitur Pengelolaan Survey dan melakukan pelayanan pelanggan pada fitur Pengaduan Pelanggan. Sistem tersebut dibangun menggunakan *framework* Laravel, bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor (PHP)*, dan database *Structure Query Language (MySQL)* dengan metode *Rapid Application Development (RAD)*. Alasan penggunaan metode RAD ini karena pengembangan yang relatif cepat, *requirement* dan batasan ruang lingkup aplikasi telah diketahui dan dirumuskan sejak lama, dan fokus terhadap nilai tambah yang disesuaikan dengan kebutuhan *pengguna* dan pengkodean dilakukan agar dapat digunakan kembali.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam peneliti an ini peneliti akan mengembangkan sistem pengelolaan kebutuhan pelanggan menggunakan konsep CRM yang diterapkan pada aplikasi MaiProyek, terutama dalam hal menarik

pelanggan baru dan menjaga hubungan baik agar pelanggan tidak berhenti menggunakan aplikasi MaiProyek. Peneliti akan membuat penelitian yang berjudul **“Perancangan Modul *Customer Relationship Management* (CRM) Menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD) Pada Start up MaiProyek”**

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa saja fitur layanan CRM yang perlu dikembangkan pada aplikasi MaiProyek?
2. Bagaimana perancangan aplikasi dalam pengembangan fitur CRM pada aplikasi MaiProyek?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan fitur yang dapat mengetahui kebutuhan pelanggan saat penggunaan aplikasi dengan metode survey, fitur yang dapat mengelola pengaduan pelanggan.
2. Mengimplementasikan strategi CRM pada aplikasi MaiProyek.

I.4 Manfaat Penelitian

Dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat membuat pelanggan aplikasi MaiProyek bertambah, sehingga pertumbuhan aplikasi ini dapat dilihat secara signifikan dan menghasilkan keuntungan bagi aplikasi MaiProyek.

b. Bagi Pelanggan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mahasiswa untuk dapat melakukan kegiatan lain di luar hal utama (membuat proyek) agar terciptanya ruang yang beragam untuk ide.

c. Bagi Keilmuan

penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian ilmu dan menambah referensi dalam dunia ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan metode *Customer Relationship Management* (CRM) khususnya mengenai retensi pelanggan dan loyalitas pelanggan khususnya pada pembuatan *startup*.

I.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Perancangan aplikasi MaiProyek yang dikembangkan masih berbasis website dan dibuat pada ruang lingkup jurusan S1 Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom.
2. Penelitian ini berfokus hanya pada satu perancangan modul yaitu modul *Customer Relationship Management* (CRM)
3. Sistem yang dibangun menggunakan *framework* Laravel dengan bahasa pemrograman PHP dan *database* SQL.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran susunan keseluruhan dari penelitian ini. Penelitian ini tersaji dalam tiga bab, yang tergambar sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang terkait dengan pengembangan sistem, metode pengembangan sistem dan hasil penelitian sebelumnya oleh peneliti lain (*state of the art*).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan langkah-langkah metode penelitian dari tahap persiapan, perancangan sampai tahap implementasi.

BAB IV PENGEMBANGAN

Pada bab ini berisi analisis dan perancangan dari aktivitas perancangan berdasarkan metode yang digunakan.

BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Pada bab ini berisi perancangan aplikasi, hasil perancangan dan hasil testing.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang didapatkan dari hasil penelitian ini.