



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan semakin ketatnya persaingan antar perusahaan dalam mendapatkan pelanggan, banyak perusahaan berlomba-lomba menarik perhatian pelanggan untuk membeli produk atau memakai jasa dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, tetapi layanan yang tersedia kurang berfokus pada kebutuhan pelanggan. Hal ini mengakibatkan usaha yang dilakukan perusahaan tidak mendapatkan hasil yang optimal. Oleh karena itu diperlukan suatu strategi dalam menjalankan proses bisnis yang mengoptimalkan pelayanan yang dikenal dengan CRM (*Customer Relationship Management*). Salah satunya terjadi pada PT. Pos Indonesia (Persero).

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang menjadi agen pemerintah dalam memberikan pelayanan pos kepada pemerintah dan masyarakat. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (persero). PT. Pos Indonesia terbagi menjadi sebelas divisi regional dalam pengoperasiannya. Pembagian divisi-divisi regional tersebut mencakup semua provinsi yang ada di Indonesia.

Kantor Pos Indonesia Regional III Palembang merupakan salah satu dari divisi regional yang mengatur pelayanan pos di wilayah Sumatera bagian Selatan. Kantor Pos Indonesia Regional III Palembang terletak di Jalan Kapten A.Rivai No. 63 Bukit Kecil, Palembang. Dalam memberikan pelayanan, *Customer Service* mengumpulkan data pelanggan dan data transaksi pelanggan yang sudah *diinput* oleh staf loket dan melaporkan data tersebut kepada bagian KPC. Kemudian bagian Kepala Kantor Cabang membuat neraca transaksi pelanggan dan mengirimkan seluruh dokumen transaksi pelanggan kepada bagian KPRK. Semua



data dimasukkan ke bagian UPL (Unit Pelayanan Luar). Bagian UPL melakukan pembukuan kembali. Kemudian dikirimkan ke bagian Akuntansi dan Keuangan untuk memeriksa semua data transaksi. Jika ada kesalahan maka bagian akuntansi dan keuangan akan menginformasikan kembali ke bagian UPL (Unit Pelayanan Luar). Kemudian bagian akuntansi dan keuangan akan mengirimkan laporan data transaksi pelanggan kepada *supervisor*. *Supervisor* akan memeriksa laporan data pelanggan yang melakukan transaksi di loket sehingga proses pendataan memakan waktu yang lama dikarenakan sistem yang berjalan sebelumnya tidak efisien. Kendala yang dihadapi adalah rentan terjadinya kesalahan dalam pencatatan data pelanggan dan data transaksi pelanggan. Data tersebut oleh Kantor Pos Regional III Palembang hanya untuk kebutuhan Bank Indonesia agar mengetahui ketidaknormalan pada transaksi yang dilakukan pelanggan, yaitu pencucian uang sehingga belum menyajikan informasi yang sesuai dibutuhkan oleh Kantor Pos Regional III Palembang, karena Manajer Regional ingin melihat riwayat transaksi setiap pelanggan per harinya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis bermaksud untuk membuat sebuah aplikasi yang berbasis *website* yang mempermudah PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang untuk mengetahui transaksi apa saja yang dilakukan pelanggan dengan melalui riwayat transaksi pelanggan serta memberikan informasi data promo bagi pelanggan dan mempercepat admin dalam *menginput* data pelanggan dan data transaksi pembayaran yang dilakukan pelanggan seperti pembayaran tagihan listrik PLN, PDAM, gas, pulsa dan telepon serta memudahkan Manajer Regional dalam melihat riwayat transaksi pelanggan. Aplikasi ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dengan *database MySQL* dan penulis jadikan sebuah Laporan Akhir yaitu **“Aplikasi CRM (Customer Relationship Management) Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang Berbasis Website”**.



1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan-permasalahan sebagai berikut.

1. *Customer Service* dalam mengumpulkan data pelanggan dan data transaksi pelanggan rentan terjadinya kesalahan dalam pencatatan data-data tersebut.
2. Diperlukannya suatu aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) untuk PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang dalam mempermudah melihat riwayat transaksi pelanggan.

Dari latar belakang dan permasalahan yang didapat, maka penulis merumuskan permasalahan “Bagaimana cara membangun sebuah aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang Berbasis *Website* dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dengan *database MySQL*?”.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam Laporan Akhir ini menjadi terarah dan tidak menyimpang ke pembahasan yang lebih luas maka penulis membuat batasan masalah hanya pada hal- hal berikut.

1. Data yang diolah hanya data pelanggan, data transaksi pelanggan dan data promo.
2. Pembuatan Aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) hanya untuk Kantor Pos Regional III Palembang dan menggunakan Bahasa Pemrograman *PHP* dengan *database MySQL*.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk membangun sebuah aplikasi yang nantinya dapat digunakan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang.



2. Sebagai sarana untuk mengimplementasikan dan memanfaatkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mempermudah Manajer regional melihat riwayat transaksi pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang per harinya.
2. Menambah referensi dan informasi mengenai pemrograman berbasis *website PHP* dengan *database MySQL* bagi Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya, Mahasiswa Jurusan Manajemen Informatika.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang, yang beralamat di Jalan Kapten A. Rivai No. 63, 26 Ilir, Bukit Kecil, Palembang, Sumatera Selatan.

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Indrajani (2015:2), Istilah asing teknik pengumpulan data adalah *fact finding techniques*. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penyusunan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Pengamatan adalah salah satu teknik pencarian data yang paling efektif untuk pemahaman suatu sistem. Pada proses penyusunan laporan ini, penulis membuat pengamatan atas apa yang dikerjakan *customer service* dalam mengumpulkan data transaksi pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik yang paling sederhana terdiri atas sejumlah pertanyaan yang dipersiapkan oleh penulis yang diajukan pada seseorang



mengenai topik penelitian secara tatap muka, dan penulis merekam jawaban-jawaban sendiri. Dalam menerapkan metode wawancara ini, penulis mengadakan wawancara dengan pihak yang berwenang yaitu Bapak Ade Irawan selaku Manajer Pemasaran Jasa Keuangan pada Kantor Pos Regional III Palembang terkait permasalahan sistem CRM (*Customer Relationship Management*) sebelumnya yang ada di wilayah kerja Kantor Regional III Palembang.

3. Dokumen

Dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini, penulis mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dengan menggunakan literal-literal kepustakaan diantaranya Struktur Organisasi dan Tugas Pokok dan Fungsi PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang (Tipe C), data pelunasan pelanggan, data-data dari website resmi PT. Pos Indonesia, meminjam buku, browsing di internet dan laporan Akhir dari Alumni-alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini sehingga mendapatkan gambaran yang jelas, maka dibagi menjadi lima bab. Secara garis besar sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang digunakan untuk dasar pembahasan laporan akhir. Landasan teori ini akan membahas mengenai pengertian yang berkaitan dengan teori umum, teori judul, teori khusus yang berkaitan dengan perancangan sistem yang akan dibuat, dan teori program yang berkaitan dengan aplikasi yang digunakan.

**BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini berisi uraian sejarah PT. Pos Indonesia, Visi, Misi, Tagline dan Kredo PT. Pos Indonesia, Stuktur Organisasi PT. Pos Indonesia, Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang Tipe C dan Uraian Tugas Pokok dan Fungsinya Kantor Regional III PT. Pos Indonesia (Persero) Tipe C serta hal lain yang berhubungan dengan Kantor Pos Regional III Palembang .

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai pemrograman Aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi poin-poin yang telah dibahas pada bab sebelumnya ke dalam sebuah kesimpulan. Selain itu pada bab ini terdapat saran-saran yang dibuat penulis terkait dengan isi laporan akhir sehingga berguna bagi semua pihak.