

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT. Cazzh Teknologi Inovasi merupakan salah satu perusahaan industri penyedia layanan perangkat lunak yang beralamat di Perumahan Bonavida Park, Jl. Raya Karanggintung, Kec. Sumbang, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. PT. Cazzh Teknologi Inovasi menawarkan produk perangkat lunak untuk membantu kebutuhan bisnis seperti *dashboard* lembaga, *landing page*, sistem kasir, dan kartu pelajar digital. PT. Cazzh Teknologi Inovasi merupakan perusahaan yang memiliki model bisnis B2B (*Business-to-Business*) dan sistem berlangganan sehingga penyebutan *customer* pada cazzh adalah *partner*. *Partner* yang membutuhkan jasa ini sebelumnya akan melakukan konsultasi terkait sistem kerja sama dan melakukan proses *onboarding* mulai dari pendaftaran sebagai calon *partner*, menyetujui dokumen administrasi seperti surat penawaran harga, *MOU*, *Service Level Agreement* (SLA), *invoice* dan kwitansi. Serangkaian proses *onboarding* tersebut dilakukan salah satu divisi pada PT. Cazzh Teknologi Inovasi yaitu divisi *service* yang bertugas untuk kegiatan pada bagian *front office*.

Berdasarkan data observasi melalui wawancara di PT. Cazzh Teknologi Inovasi, PT. Cazzh Teknologi Inovasi mempunyai 237 *partner*, anggota divisi *service* yang terdiri dari 8 *account executive* (sales), 2 *account manager*, 1 admin. Setiap anggota divisi *service* yang membutuhkan dokumen administrasi *onboarding* bisa membuat sendiri melalui *google form*, kemudian dokumen tersebut akan otomatis dibuat dan dikirim ke email pembuat. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara terdapat permasalahan pada divisi *service* yaitu pembuatan dokumen administrasi *onboarding* menggunakan *google form* belum efisien dari sisi waktu dikarenakan *inputan* pada *google form* masih statis dan belum terkoneksi ke *database* sehingga untuk *input* data baru harus manual mengetik, selanjutnya hasil pembuatan dokumen *onboarding* belum tersimpan dalam satu tempat sehingga sulit untuk mencari dokumen ketika dibutuhkan. Pengelolaan data internal divisi *service* saat ini dikelola menggunakan *spreadsheet* belum ada

masalah yang signifikan, namun dari hasil pertimbangan dan diskusi dari permasalahan sebelumnya, sebagai bentuk efisiensi akhirnya divisi *service* memutuskan untuk bertahap memindahkan pengelolaan data divisi *service* dari *spreadsheet* ke *web apps* agar pengelolaan data terstruktur di satu tempat.

Tabel 1. 1 Hasil pengujian waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan dokumen *onboarding* menggunakan *google form*.

No.	Proses	Waktu yang dibutuhkan
1.	Pembuatan dokumen Surat Penawaran Harga (SPH).	2 menit 13 detik.
2.	Pembuatan dokumen <i>MOU</i> .	1 menit 57 detik.
3.	Pembuatan dokumen <i>invoice</i> umum.	1 menit 51 detik.
4.	Pembuatan dokumen kwitansi.	40 detik.
5.	Pembuatan dokumen Surat Keterangan Perjalanan Dinas (STPD).	52 detik.

Pada tabel 1.1 merupakan hasil pengujian terkait waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan dokumen *onboarding* menggunakan *google form* yang dilakukan peneliti dengan pihak *cazh*. Tabel tersebut akan menjadi pembanding untuk mengukur tingkat efisiensi terhadap sistem yang dikembangkan pada penelitian ini.

Permasalahan pengelolaan data administrasi *partner* dan proses operasional dapat diselesaikan dengan pemanfaatan teknologi informasi melalui perancangan dan pembangunan sistem. Rancang bangun berisi sebuah analisis berupa gambaran dari perencanaan yang akan diimplementasikan ke dalam sebuah produk atau perangkat lunak [1]. Sistem yang bisa digunakan untuk menyelesaikan masalah pengelolaan data, pelayanan, pemasaran dan kinerja sumber daya perusahaan adalah sistem *Customer Relationship Management (CRM)* [2]. *CRM* memiliki tipe atau jenis, salah satunya adalah *Operational Customer Relationship Management* yang berfokus untuk menangani permasalahan-permasalahan yang mencakup aktifitas-aktifitas harian di bagian *front office* atau proses operasional yang melibatkan pihak internal dan *customer* [3].

Kebutuhan fitur pada *Operational Customer Relationship Management (CRM)* bisa disesuaikan terhadap kasus di lapangan. Pada penelitian ini, sistem *Operational Customer Relationship Management* akan berbasis *website* dikarenakan *website* dapat menampilkan data secara informatif terhadap pengguna melalui fitur yang tersedia, dan karena penelitian ini memiliki fungsionalitas pengelolaan data internal, pengelolaan dokumen beserta preview, dan grafik sehingga membutuhkan tampilan yang leluasa [4]. Dalam pengembangan perangkat lunak, metode atau siklus diperlukan selama proses pengembangan produknya agar hasil sesuai dengan kebutuhan [5]. Salah satu metode yang bisa digunakan dalam pengembangan sistem perangkat lunak adalah *scrum*. *Scrum* memiliki fleksibilitas, pengembangan yang cepat, pengembangan produk yang berkualitas, dan selama proses pengembangan sistem selalu melibatkan *customer* atau klien untuk melihat hasil perkembangan produk [6].

Dengan demikian, berdasarkan permasalahan yang ada di PT. Czh Teknologi Inovasi, Peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian dengan judul “Rancang Bangun Sistem *Operational Customer Relationship Management* Berbasis *Website* Menggunakan Metode *Scrum* (Studi Kasus PT. Czh Teknologi Inovasi)” dengan fitur-fitur untuk pengelolaan data, pembuatan dokumen *onboarding customer* agar semua staff bisa membuat dokumen sendiri (tanpa melalui admin), dan fitur *e-learning* yang berisi video penggunaan sistem. Selanjutnya alasan peneliti memilih mengembangkan sistem menggunakan metode *scrum* adalah karena kebutuhan sistem pada penelitian ini terdapat kemungkinan bertambah khususnya dibagian fitur pengelolaan data internal yang terdiri dari banyak modul, kemudian waktu pengembangan sistem yang cepat hanya 3 bulan, selama pengembangan sistem akan selalu melibatkan pihak czh.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalahnya adalah pembuatan dokumen administrasi *onboarding* menggunakan *google form* belum efisien dari sisi waktu pembuatan dokumen.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, apa yang membuat sistem pembuatan dokumen administrasi *onboarding partner* kurang efisien dan apa upaya yang tepat untuk meningkatkan efisiensi pembuatan dokumen administrasi *onboarding partner* pada PT. Cah Teknologi Inovasi?

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka dibuatlah batasan masalah agar pembahasan pada penelitian ini memiliki lingkup batasan, maka batasan masalah penelitian ini sebagai berikut:

- a. Penelitian ini terbatas pada perancangan dan pembangunan sistem *Operational Customer Relationship Management (CRM)* berbasis *website* pada divisi *service* dan *partner* di PT. Cah Teknologi Inovasi.
- b. Penelitian ini terbatas pada *Customer Relationship Management* bertipe operasional.

1.5. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah meningkatkan efisiensi pembuatan dokumen administrasi *onboarding* pada PT. Cah Teknologi Inovasi.

1.6. Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- a. Sistem *Operational Customer Relationship Management (CRM)* berbasis *website* yang memiliki manfaat bagi divisi *service* untuk mengelola data internal dan pengelolaan dokumen-dokumen *onboarding partner*.
- b. Menambah wawasan terkait konsep *Customer Relationship Management (CRM)* dan teknologi informasi.