

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. *Customer Relationship Management (CRM)*

Customer Relationship Management (CRM) merupakan sebuah strategi bisnis, perangkat lunak (*software*) atau aplikasi berbasis *website* dan *android* yang mampu membantu perusahaan untuk menciptakan hubungan yang harmoni dengan pelanggan. Caranya adalah dengan memahami dan merespon setiap kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sehingga pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan pada akhirnya akan menjadi loyal kepada perusahaan. Dengan loyalnya pelanggan maka akan memberikan keuntungan tersendiri pada perusahaan. Sehingga diharapkan perusahaan akan memperoleh keunggulan bersaing yang berkelanjutan [1].

Bagian yang menggunakan strategi dalam sebuah perusahaan adalah bagian pemasaran dan penjualan. Bagian ini berhubungan secara langsung dengan pelanggan dan bertugas mengumpulkan serta menganalisis informasi tentang pelanggan agar dapat memahami dan meningkatkan inovasi nilai kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya. Sehingga dalam prosesnya adalah bagaimana memindahkan nilai manfaat pada sebuah produk/jasa yang ditawarkan. Dalam hal ini, maka CRM menjadi sangat penting bagi perusahaan-perusahaan yang berfokus pada pasar dan pelanggan [2].

Aplikasi CRM berguna bagi perusahaan dalam banyak hal. Pertama, sebagai proses otomatisasi dari seluruh data yang ingin dipakai perusahaan dalam membangun database pelanggan. Dapat dibayangkan betapa sulitnya mengumpulkan data-data pelanggan, mencatat berapa kali mereka menghubungi perusahaan dalam satu bulan, berapa kali mereka menggunakan produk atau layanan perusahaan, dan berbagai data lain. Jika dilakukan secara manual. Kedua, aplikasi CRM memberikan laporan-laporan dari data yang dikumpulkan sehingga dapat menjadi informasi yang berguna bagi manajemen untuk proses pengambilan keputusan [3].

Tujuan dari pembuatan aplikasi ini adalah untuk mengetahui kebutuhan pelanggan sehingga dapat membantu perusahaan dalam

meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. Pelanggan yang mendapatkan pelayanan yang baik akan merasa puas. Kepuasan pelanggan akan membuatnya loyal kepada perusahaan. Sehingga perusahaan akan memperoleh keunggulan dalam pelayanan. Sehingga perusahaan akan mendapatkan manfaat jangka panjang berupa keunggulan bersaing yang berkelanjutan [4].

Berikut ini merupakan Tahapan-tahapan penggunaan *Customer Relationship Management* (CRM) antara lain :

- a. Memperoleh pelanggan baru (*acquire*), dengan mempromosikan keunggulan produk atau jasa dalam hal inovasi serta kemudahan karena nilai suatu jasa bagi pelanggan adalah produk yang lebih baik dan didukung oleh layanan yang memuaskan.
- b. Meningkatkan keuntungan yang diperoleh dari pelanggan yang sudah ada (*enhance*), dengan mendorong terciptanya persaingan dan penjualan sepeda motor yang lebih baik yang dimiliki oleh pelanggan. Mempertahankan pelanggan yang memberi keuntungan, dengan menawarkan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan spesifik bukan yang dibutuhkan oleh pelanggan pasar, karena nilai bagi pelanggan adalah nilai proaktif yang paling sesuai dengan kebutuhannya.
- c. Fokus perusahaan saat ini adalah bagaimana mempertahankan pelanggan yang sudah ada pasti memberikan keuntungan bagi perusahaan dari pada bagaimana mendapatkan pelanggan baru yang belum tentu menguntungkan [5].

2.2. Aplikasi AIRCrm

Aplikasi CRM berguna bagi perusahaan dalam banyak hal. Pertama, proses otomatisasi dari seluruh data yang dipakai perusahaan dalam membangun *database* pelanggan. Begitu juga pada PT. ICON+ memiliki sebuah aplikasi CRM yang bernama AIRCrm.

AIRCrm adalah Aplikasi yang menyimpan pusat informasi produk dari PLN dan ICON+. Pengguna bisa melihat informasi produk yang sudah diorganisir, menambahkan produk ke menu keranjang dan mencari informasi produk.

AIRCrM dirancang untuk dapat digunakan secara mudah melalui perangkat *smartphone*, sehingga para pengguna aplikasi memiliki fleksibilitas dalam mengakses informasi produk dari PLN dan ICON+ dimana saja [6].



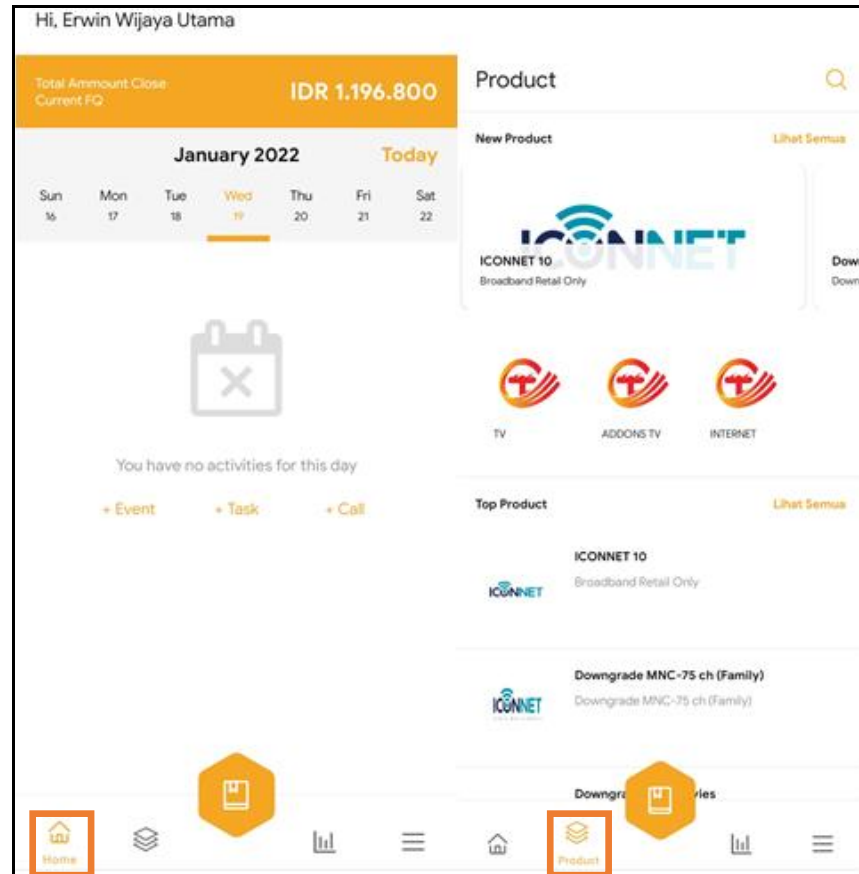
Gambar 2.1 Logo Aplikasi AIRCrM



Gambar 2.2 Tampilan Awal Aplikasi AIRCrM

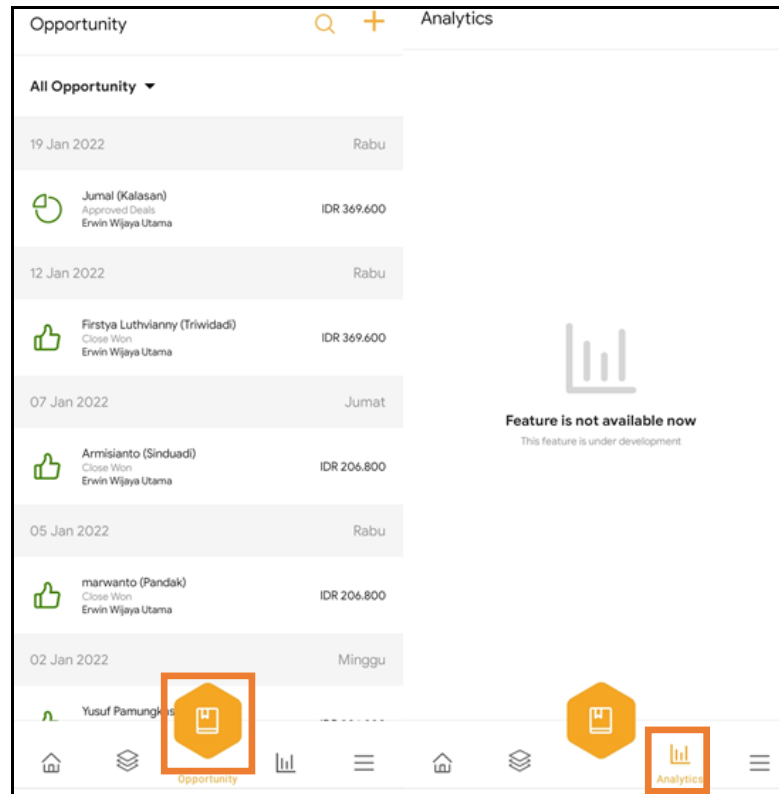
Dapat dilihat pada gambar 2.2 merupakan tampilan awal ketika hendak melakukan *log in* pada aplikasi AIRCrM. Pada aplikasi AIRCrM terdapat beberapa fitur diantaranya :

1. *Home*, dimana fitur ini merupakan halaman awal yang terlihat setelah dilakukannya *log in*. Pada bagian ini menampilkan total *Amount Close*.
2. *Product*, dimana dalam fitur ini menampilkan produk layanan apa saja yang dimiliki oleh PT.ICON+.



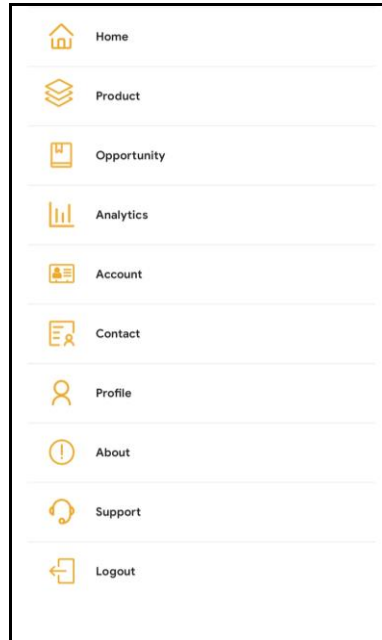
Gambar 2.3 Fitur *Home* dan *Product*

3. *Opportunity*, untuk membuat kode virtual (*Virtual Account*) serta menunjukkan status pembayaran pelanggan. Terdapat 4 jenis status diantaranya *Negotiation*, *Approved Deals*, *Close Won* dan *Close Lost*.
4. *Analytics*, menunjukkan pencapaian penjualan grafik *Account Executive* (AE) dalam periode mingguan sampai dengan bulanan. Namun sampai saat ini fitur masih belum tersedia.



Gambar 2.4 Tampilan Fitur *Opportunity* dan *Analytics*

5. Fitur *Account*, *Contact*, *Profile*, *About* dan *Support*. Pada fitur *account* menunjukkan kumpulan yang terdaftar aplikasi AIRCrm, *Contact* menunjukkan data-data pelanggan ICONNET, *Profile* menunjukkan data pemilik akun seperti nama, *email* nomor *handphone* dll. Sedangkan *about* mendeskripsikan tentang aplikasi AIRCrm dan *Support* merupakan pusat bantuan aplikasi.



Gambar 2.5 Tampilan Fitur *Account*, *Contact*, *Profile*, *About*, dan *Support*

2.3. Layanan ICONNET

ICONNET merupakan *internet provider* baru yang dulunya Bernama Stroomnet. Layanan ini merupakan solusi konektivitas yang memberikan nilai lebih bagi pelanggan. Solusi yang diberikan berupa komunikasi data yang menghubungkan lokasi pelanggan di berbagai wilayah Indonesia. Jaringan *end to end fiber optic* akan menjamin kelancaran pertukaran informasi yang cepat dan aman sesuai dengan kebutuhan pelanggan [7].



Gambar 2.6 Logo ICONNET

Keunggulan ICONNET :

- *Reliable*, Iconnet mengklaim memiliki kecepatan internet yang tinggi dan stabil karena menggunakan jaringan *fiber*.
- *Affordable*, Koneksi ICONNET sangat stabil karena menggunakan jaringan *fiber optic* tercanggih.

- *Unlimited*, ICONNET saat ini mempunyai *coverage area* yang paling luas jangkauannya [8].