

# 1 BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dalam sebuah bisnis CRM sangatlah penting agar bisnis yang kita jalankan dapat dikembangkan dengan baik, jika kita mampu mengaplikasikan CRM dengan baik, maka kita pun akan lebih mudah mendapatkan pelanggan baru ataupun mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Meskipun kemungkinan bertahan dan bertambahnya pelanggan tidak dapat terjamin 100%, tetapi setidaknya kita mampu menganalisis kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui bisnis yang kita jalankan, bahkan kita pun bisa meningkatkan kualitas melalui penilaian yang diberikan oleh pelanggan.

CRM saat ini sudah diterapkan oleh PT XYZ. Sistem ini ada karena kebutuhan dalam upaya meningkatkan pelanggan dalam pelayanan pegawai. PT XYZ adalah perusahaan yang berada pada bidang perbankan, sangat bersinggungan dengan dunia pelayanan. Sehingga sangat membutuhkan *system* berbasis CRM seperti ini. Saat ini pada PT XYZ sudah diterapkan system CRM yang diaplikasikan oleh XYZ Service Rating guna untuk meningkatkan pelayanan pegawai. Akan tetapi kondisi Service Rating saat ini masih kurang mendukung atau kurang memberikan *feedback* untuk kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan tidak tersedianya beberapa fitur pada Service Rating yang sebenarnya dibutuhkan oleh pengguna. Berdasarkan hasil kuesioner yang didapat dimana kuesioner ini merujuk pada *Usability Testing* (Nielsen, 2012) yang terdiri dari *learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction* yang ditujukan kepada 60 responden nasabah. Didapatkan hasil bahwa terdapat permasalahan yang dihadapi oleh pengguna, yaitu meliputi kurang terupdate data pegawai yang sedang bertugas, terkadang petugas yang sudah tidak bekerja masih terdaftar pada Service Rating dan belum terupdate dengan petugas yang baru. Hal tersebut mempersulit nasabah dalam melakukan penilaian terhadap pegawai yang dimaksud. Kemudian pada Alur pemberian rating pun dirasa kurang efektif dikarenakan terlalu banyak pilihan dan halaman yang diajukan, sehingga terlalu rumit untuk diakses oleh nasabah.

Dengan ini, melihat permasalahan tersebut maka perlu adanya peningkatan pada Service Rating dengan membuat rancangan solusi desain berdasarkan *User Centered Design* (UCD) yang setelahnya akan dilakukan pengujian *Usability Testing* lebih jauh sebagai tahapan dari *Usability Evaluation*. Dengan demikian akan diketahui seperti apa penggunaan Service Rating serta bagaimana rancangan solusi desain dan implementasi yang tepat dengan menggunakan *User Centered Design* (UCD), seperti hambatan apa saja yang membuat nasabah sulit memberikan penilaian, fitur-fitur apa saja yang nantinya perlu dipertahankan, serta rekomendasi perbaikan apa saja yang akan dilakukan agar Service Rating sesuai dengan kebutuhan pengguna sesuai dengan tujuan dari penelitian ini yaitu dapat menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan pada Service Rating ini yang menjadi sarana nasabah dalam memberikan penilaian terhadap kinerja pegawai Bank.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan Batasan masalah, maka berikut adalah perumusan masalah yang dapat ditemukan :

1. Bagaimana mempermudah nasabah dalam penggunaan Service Rating untuk memberikan penilaian pada kinerja pegawai.

2. Bagaimana bentuk implementasi perancangan CRM Service Rating menggunakan *User-Centered Design (UCD)* agar dapat memberikan hasil yang efektif serta tepat guna.
3. Bagaimana hasil *Usability Evaluation* terhadap Service Rating.
4. Fitur apa saja yang perlu dipertahakan dan diperbaiki agar lebih mempermudah nasabah dalam memberikan penilaian terhadap pegawai.

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, adalah :

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui hasil evaluasi *Usability Evaluation* agar mempermudah nasabah dalam memberikan penilaian melalui CRM Service Rating.
- b. Melakukan pembuatan prototipe.
- c. Melakukan analisis data dari *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)* terhadap prototipe Service Rating yang telah dibuat.
- d. Melakukan analisis pembangunan pada solusi desain, dan perhitungan dari hasil *Usability testing* dan *Scale Usability Testing (SUS)* untuk mendapatkan *Usability Evaluation* sebagai dasar untuk rekomendasi perbaikan.

#### 1.3.2 Manfaat Penelitian

- a. Membantu peneliti dalam mengumpulkan data, informasi, serta pengetahuan dalam membuat rekomendasi untuk peningkatan Service Rating agar lebih efektif.
- b. Hasil penelitian beserta rancangan prototipe yang dibuat dapat dipertimbangkan oleh perusahaan sebagai perbaikan aplikasi agar mempermudah pengaplikasian Service Rating oleh nasabah.
- c. Mengoptimalkan penggunaan Service Rating guna meningkatkan kinerja pegawai.
- d. Memberikan kesempatan terhadap para nasabah untuk menyampaikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai.
- e. Memberikan bahan evaluasi pada Service rating.
- f. Penelitian ini merupakan sumbangan pemikiran, semoga dapat bermanfaat secara luas bagi perusahaan karena mengungkapkan informasi dan saran-saran yang dapat membantu perkembangan perusahaan, dimasa sekarang maupun mendatang.

### 1.4 Batasan Masalah

Untuk membatasi materi yang akan dibicarakan pada proposal tugas akhir ini, maka peneliti perlu membuat Batasan masalah yang akan dibahas. Hal ini diperbuat supaya isi dan pembahasan dari proposal tugas akhir ini mejadi lebih terarah dan dapat mencapai hasil yang diharapkan. Maka peneliti membatasi penulisan Tugas Akhir ini dengan hal-hal sebagai berikut :

1. *Platform* pengembangan menggunakan CRM yang berbasis Mobile.
2. Sasaran responden kuesioner yang akan dilibatkan hanya nasabah.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada fitur-fitur yang terdapat pada Service Rating saja, yang dirasa perlu dikembangkan (berdasarkan survei). Selain itu, seperti server dan database (*Password*) tidak ikut disertakan.
4. Penelitian ini hanya ditujukan untuk perbaikan service rating untuk meningkatkan kinerja pegawai yang dapat dikembangkan melalui penilaian yang diberikan oleh nasabah melalui Service Rating.
5. Metode CRM yang digunakan adalah UCD.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penyusunan metode penelitian ini dan untuk memperjelas maksud dan tujuannya, maka peneliti membuat sistematika penyusunan melalui beberapa tahapan yang selanjutnya dijabarkan dalam beberapa bab sebagai berikut :

1. Bab 1 : Pendahuluan  
Pada bab ini dibahas mengenai pendahuluan yang dimulai dengan menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematikan penulisan.
2. Bab II : Kajian Literatur  
Pada bab ini akan diuraikan mengenai teori-teori pendukung perencanaan serta pelaksanaan penelitian yang akan dibahas di Bab Kajian Literatur.
3. Bab III : Metode Penelitian  
Dalam bab ini akan menjelaskan tentang prosedur untuk mengetahui sesuatu dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah yang sistematis yaitu rancangan penelitian, Batasan penelitian, instrument penelitian, unit amanatan, unit Analisa, dan sumber informan, data dan metode pengumpulan data, tahapan penelitian dan analisis data.
4. Bab IV : Pembahasan  
Yaitu Membahas hasil analisis user research.
5. Bab V : Hasil Analisis dan Implementasi  
Menjelaskan hasil analisis implementasi pengembangan CRM Service Rating serta menjelaskan mengenai hasil *Usability Evaluation*.
6. Bab VI : Penutup  
Berisi tentang kesimpulan akhir, keterbatasan penelitian, dan saran.

STT - NF