

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

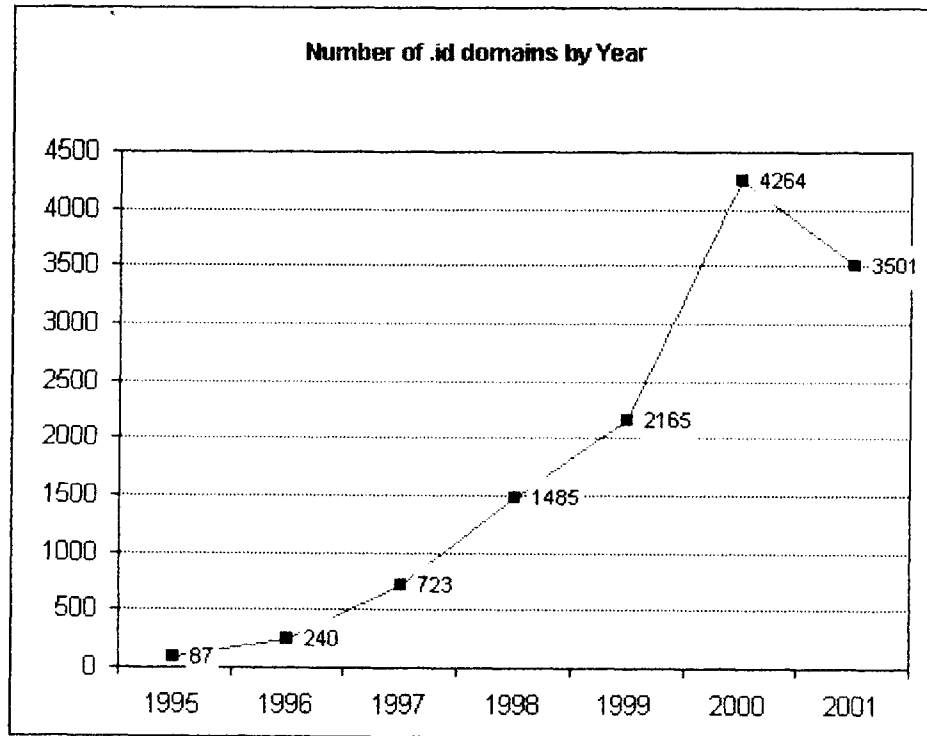
Perkembangan internet yang sangat cepat dalam beberapa tahun ini membawa dampak yang besar bagi perkembangan bisnis di seluruh dunia. Perkembangan ini menghasilkan beberapa jenis bisnis yang juga tumbuh dengan pesat seperti e-business, e-commerce, internet portal, dan corporate portal. Indikasi dari perkembangan ini dapat dilihat dengan bertambahnya jumlah pengguna internet dan munculnya website yang berbeda tujuan dan penggunaannya di sejumlah negara di dunia.

Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia sedang berkembang di banyak aspek termasuk bidang teknologi dan informasi. Perkembangan yang sangat cepat dalam bidang teknologi informasi juga memberi dampak yang sangat besar di Indonesia. Menurut APJII (Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia), yang merupakan suatu asosiasi penyedia jasa internet (Internet Service Provider) di Indonesia, dalam tahun 2000 terdapat 400.000 pelanggan internet dan 1.900.000 pengguna internet di Indonesia. Dan dalam tahun 2001 jumlah pelanggan internet meningkat menjadi 581.000 dan jumlah pengguna internet juga bertambah menjadi 4.200.000. Tahun 2002 diperkirakan jumlah ini mencapai 1.000.000 pelanggan internet atau 72.12% dari tahun 2001 dan pengguna internet bertambah menjadi 8.000.000. Cepat meningkatnya jumlah pengguna internet dan banyak bermunculan

website bisa membuktikan dampak perkembangan internet sangat besar dalam bidang bisnis. Perkembangan bisnis dengan menggunakan Internet juga meningkat, hal ini bisa di lihat pada Gambar 1.1 yang menunjukkan meningkatnya jumlah domain .id di Indonesia. Perusahaan mendaftarkan nama domain untuk dapat bertransaksi dengan pengguna internet lainnya atau perusahaan lain, karena dengan adanya nama domain berarti perusahaan tersebut bisa di akses oleh pengguna internet di seluruh dunia.

Internet Service Provider (ISP) adalah salah satu jenis bisnis baru yang disebabkan karena pertumbuhan teknologi internet yang sangat cepat. Untuk dapat menggunakan internet setiap pengguna internet harus menjadi pelanggan dari salah satu ISP. Karena kebutuhan penggunaan internet untuk kebutuhan bisnis dan pendidikan semakin meningkat maka banyak perusahaan jasa koneksi internet didirikan, beberapa perusahaan jasa koneksi internet yang ada seperti : Biznet, Centrin, MWeb, RadNet, CBN, Pasific, LinkNet dan masih banyak lagi.

Menurut APJII sekarang ini terdapat 114 perusahaan ISP di Indonesia. Pertumbuhan perusahaan ISP di Indonesia akan meningkatkan persaingan di antara perusahaan ISP. Dalam rangka untuk meningkatkan daya saing maka perusahaan tersebut harus dapat menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan dengan cara memberikan service yang baik. Untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan, perusahaan ISP tidak cukup hanya dengan memberikan harga koneksi yang relatif murah. Hal terpenting dalam menjaga hubungan dengan pelanggan adalah dengan memberikan service yang baik dan koneksi internet yang cepat.



Gambar 1.1 Pertumbuhan domain .id per tahun

BizNet (PT. Supra Prima Nusantara) adalah salah satu perusahaan ISP yang sedang berkembang, perusahaan ini didirikan pada bulan Oktober 2000 di Jakarta. Perusahaan ini lebih terfokus pada pengguna koneksi internet perusahaan bukan untuk pengguna internet perorangan. Perusahaan ini memiliki jaringan fiber optic dan data center dalam satu lokasi gedung sehingga lebih meningkatkan kecepatan koneksi internet dalam lokasi tersebut. Sekarang perusahaan ini sudah memiliki 1400 pelanggan baik perorangan maupun perusahaan yang tersebar di beberapa kota besar di Indonesia.

Peningkatan jumlah pelanggan yang sangat cepat membuat perusahaan ini harus mempertahankan pelayanan terhadap para pelanggan agar dapat lebih bersaing dengan perusahaan ISP lainnya. Banyaknya pelanggan yang puas terhadap service

yang ditawarkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan merupakan salah satu cara untuk mempertahankan pelanggan. Untuk itu diperlukan juga hubungan yang baik terhadap pelanggan.

Penulisan thesis ini akan memberikan solusi bagi BizNet dengan merancang sistem CRM (Customer Relationship Management). Sistem diharapkan dapat meningkatkan mutu dan mempercepat pelayanan terhadap pelanggan. Sehingga semua kebutuhan dan keluhan pelanggan dapat dipenuhi dan diselesaikan dengan cepat. Sistem CRM yang akan dikembangkan ini bisa melayani pelanggan secara online, dalam arti pelanggan BizNet dapat menyampaikan keluhan, saran dan menghubungi bagian support atau service dengan menggunakan internet.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas dalam thesis ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Kurangnya hubungan antar departemen dan hubungan per-departemen BizNet dengan pelanggan sehingga informasi dan bisnis proses menjadi terhambat.
- Bagaimana menyempurnakan bisnis proses (misalnya proses tagihan bulanan, registrasi, penyelesaian trouble dan keterlambatan sistem billing) yang dihadapi BizNet dengan menggunakan teknologi informasi
- Bagaimana men-transformasi CRM dalam proses bisnis ke dalam model aplikasi CRM ?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

Tujuan utama dari pembuatan thesis ini adalah :

- Menggunakan teknologi IT yang ada saat ini untuk dapat mempererat dan menjembatani hubungan antara pihak perusahaan dengan pelanggannya dalam bertukar informasi serta memberikan banyak kemudahan dalam bertransaksi sehingga dapat menambah jumlah pelanggan dan mempertahankan pelanggan yang ada.
- Menggunakan teknologi IT dalam melakukan strategi differentiation agar unggul dari perusahaan ISP lainnya.
- Menggunakan teknologi IT untuk mengimplementasikan CRM kedalam bisnis proses BizNet.

### **1.4 Ruang Lingkup**

Dalam penelitian ini akan dilakukan riset mengenai kebutuhan aplikasi CRM di BizNet. Penelitian ini dilakukan di Jakarta, data yang digunakan pada penelitian ini adalah data yang telah dikumpulkan oleh BizNet dengan menggunakan questioner dan database, karena penulis merupakan salah satu konsultan yang menganalisa kebutuhan sistem. Aplikasi CRM yang baru diharapkan dapat lebih meningkatkan daya saing perusahaan, dan mempertahankan pelanggan yang ada. Ruang lingkup pembahasan dalam tesis ini adalah bidang pelayanan koneksi internet. Penulis akan

melakukan tanya jawab terhadap manajemen dan departemen di dalam BizNet untuk menganalisa model bisnis, proses bisnis dan merancang sistem aplikasi CRM.

Ruang lingkup penelitian model aplikasi CRM yang dibahas adalah :

1. Analisa bisnis model, analisa bisnis proses dan corporate portal sebagai model pengembangan aplikasi CRM.
2. Model aplikasi CRM yang dikembangkan ini digunakan oleh beberapa bagian / fungsi di dalam organisasi seperti sales, marketing, finance dan customer / technical support.
3. Model aplikasi CRM ini menggunakan aplikasi web based dan akan diimplementasikan di internet.
4. Model aplikasi CRM ini termasuk: Interaksi pelanggan dengan departemen dan antar departemen yang ada (sales, marketing, finance, customer / technical support). Interaksi yang dilakukan bisa menggunakan telepon, fax, internet (email dan chatting). Layanan informasi yg berupa knowledge based, account pelanggan termasuk tagihan dan outstanding invoice.