

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. XYZ merupakan suatu perusahaan teknologi yang bergerak di bidang *online travel*. PT. XYZ menyediakan berbagai produk seperti tiket penerbangan, hotel, kereta, paket penerbangan dan hotel, aktivitas dan atraksi, konektivitas, airport transfer, dan bus. PT. XYZ melayani konsumen di Indonesia, Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, dan Filipina. Aplikasi PT. XYZ telah diunduh lebih dari 40.000.000 kali.

Relasi dengan konsumen (*customer relationship*) menjadi salah satu komponen dalam meningkatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap PT. XYZ. Sistem yang dapat membantu perusahaan untuk melakukan hal tersebut adalah *Customer Relationship Management* (CRM). Dalam sebuah studi (Khodarakami & Chan, 2013, p. 29), digunakan teori yang menyatakan bahwa *Customer Relationship Management* merupakan sebuah kumpulan metodologi dan proses organisasi untuk menarik dan memelihara konsumen melalui peningkatan kepuasan dan loyalitas. Studi ini mengamati tiga jenis CRM, yaitu sistem CRM operasional, sistem CRM analitikal, dan sistem CRM kolaboratif. CRM kolaboratif mengatur dan mengintegrasikan kanal komunikasi dan titik interaksi dengan konsumen. Contoh sistem yang menerapkan CRM kolaboratif antara lain *website* perusahaan, surat elektronik, portal konsumen, dan konferensi video.

Pusat bantuan di PT. XYZ sebagai sumber informasi produk perusahaan dan portal untuk konsumen tergolong dalam CRM kolaboratif. Hasil studi (Khodarakami & Chan, 2013, p. 30) menyatakan bahwa CRM kolaboratif yang digunakan sebagai kanal komunikasi dengan konsumen (seperti *website* perusahaan), dapat memfasilitasi eksternalisasi pengetahuan untuk konsumen dan membantu mereka belajar lebih banyak tentang produk dan layanan. Pengetahuan untuk konsumen (*knowledge for customer*) inilah yang berusaha difasilitasi oleh PT. XYZ melalui pusat bantuannya.

Berbagai artikel pada pusat bantuan telah disediakan oleh PT. XYZ dalam menyediakan pengetahuan untuk konsumennya. Artikel-artikel tersebut berkaitan dengan informasi produk, penanganan masalah, serta jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan oleh konsumen. Pada Oktober 2018, sudah ada lebih dari 1400 artikel yang bisa dibaca oleh pengguna aplikasi PT. XYZ di tiga

platform berbeda. *Platform* tersebut yaitu, *web (desktop)*, *mobile web*, dan *mobile apps* (Android dan iOS).

Konten artikel pada Pusat Bantuan PT. XYZ ditulis oleh *Content Writer* dengan menggunakan perangkat lunak *word processing*. PT. XYZ telah memiliki sebuah *Content Management System* untuk mengelola artikel. Sistem tersebut digunakan oleh *Product Admin*, untuk membuat komponen konten berdasarkan artikel yang telah ditulis oleh *Content Writer*. Pada sistem tersebut, komponen konten harus dibuat oleh *Product Admin* secara satu per satu untuk setiap artikel. Perubahan yang disimpan oleh *Product Admin* akan langsung merubah artikel atau kategori yang saat ini tampil pada halaman pusat bantuan PT. XYZ. Artikel-artikel yang ada, tidak dikelompokkan ke dalam kategori-kategori atau produk.

Halaman pusat bantuan PT. XYZ hanya terdiri dari satu halaman saja. Ketika konsumen mengeklik salah satu artikel, *Uniform Resource Locator (URL)* halaman tidak berubah. Hal ini akan menyulitkan penambahan fitur *Search Engine Optimization (SEO)* di kemudian hari. Tidak adanya SEO berdampak pada tidak ditemukannya informasi relevan terkait informasi bantuan produk PT. XYZ pada mesin pencari.

Dengan bertambahnya produk, artikel bantuan akan ikut bertambah. Terkadang, beberapa artikel harus dipublikasikan secara bersamaan. Pembuatan konten pada halaman artikel harus dilakukan secara satu per satu tiap artikel. Artikel yang tidak dikelompokkan, menyulitkan *Product Admin* ketika sedang ingin menyunting suatu artikel yang berkaitan dengan produk tertentu ataupun bahasa tertentu.

Permasalahan tersebut dapat diatasi dengan mengembangkan sebuah *Content Management System* yang dapat menangani pembuatan komponen halaman artikel secara otomatis untuk *Product Admin*. Konten yang telah ditulis oleh *Content Writer* akan diubah oleh *Product Admin* ke dalam bentuk yang lebih terstruktur. Dengan adanya sistem tersebut, komponen pada tiap halaman artikel akan dibuat oleh sistem secara otomatis berdasarkan konten tersebut. Konten-konten dari beberapa artikel diunggah secara bersamaan dalam sebuah berkas CSV (*Comma-Separated Values*). Untuk memungkinkan penyimpanan perubahan sementara pada artikel dan kategori, sistem harus menyediakan *environment Draft*, sebelum artikel dan kategori tersebut diterbitkan. Selain itu, sistem tersebut harus dapat mengelompokkan artikel-artikel tersebut ke dalam kategori, subkategori, dan bahasa, sehingga dapat memudahkan *Product Admin* dalam melakukan penyuntingan dan pembuatan artikel.

Untuk pengguna aplikasi PT. XYZ, khususnya pada pusat bantuan, dibutuhkan suatu cara agar setiap artikel memiliki URL-nya masing masing. Hal ini dapat mendukung implementasi fitur SEO di masa depan, sehingga pengguna dapat menemukan informasi bantuan yang relevan dari mesin pencari seperti *Google*.

1.2 Rumusan Masalah

- Bagaimana mengembangkan sistem yang efisien bagi *Product Admin* dalam mengelola artikel dan kategori untuk berbagai *platform* (*Web, Mobile Web, Mobile App*) dan bahasa?
- Bagaimana mengembangkan sistem yang dapat menyimpan perubahan sementara pada artikel dan kategori?
- Bagaimana merancang sistem yang mampu memberikan *identifier* bagi halaman artikel Pusat Bantuan PT. XYZ untuk mendukung *Search Engine Optimization*?

1.3 Ruang Lingkup

- Pengembangan halaman Pusat Bantuan PT. XYZ yang dilakukan hanya meliputi bagian *backend*.
- Pengembangan *Admin Tools* Pusat Bantuan PT. XYZ yang dilakukan tidak meliputi *frontend* fitur “Preview”.
- Pengembangan *Admin Tools* Pusat Bantuan PT. XYZ yang dilakukan tidak meliputi fitur “Download / Export CSV”.
- Merancang atribut dan relasi basis data yang mendukung environment *draft* dan *published*.
- Mengembangkan *Admin Tools* Pusat Bantuan PT. XYZ untuk mengelola artikel dan kategori halaman Pusat Bantuan PT. XYZ.
- *Admin Tools* Pusat Bantuan PT. XYZ yang dibuat hanya digunakan oleh *Product Admin* dan *Product Manager*.
- Dukungan untuk fitur SEO yang dibuat hanya meliputi perancangan struktur data yang memiliki *identifier* berupa *slug*.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari analisis dan pengembangan sistem pusat bantuan, antara lain:

- Mengembangkan sistem yang efisien bagi *Product Admin* dalam mengelola artikel dan kategori untuk berbagai *platform* dan bahasa.
- Membuat sistem yang memungkinkan penyimpanan *draft* artikel dan kategori.
- Merancang sistem yang mampu memberikan *identifier* bagi halaman artikel Pusat Bantuan PT. XYZ untuk mendukung *Search Engine Optimization* (SEO).

1.4.2 Manfaat

Manfaat dari pengembangan sistem pusat bantuan, antara lain:

- Memudahkan *Product Admin* dalam mengelola artikel dan kategori untuk berbagai *platform* dan bahasa.
- Memungkinkan *Product Admin* untuk menyimpan perubahan sementara yang dilakukan pada data artikel dan kategori, tanpa menyebabkan perubahan data yang sudah diterbitkan.
- Memudahkan implementasi SEO pada halaman artikel Pusat Bantuan PT. XYZ.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan membaca beberapa *textbook*, jurnal, dan sumber bacaan lain yang didapatkan melalui internet. Sumber-sumber tersebut berkaitan dengan *Customer Relationship Management*, *Content Management System*, serta perancangan dan pembuatan perangkat lunak secara umum.

1.5.2 Metode Perancangan

Metode perancangan yang digunakan untuk mengatur jalannya proses pengembangan sistem di PT. XYZ. Metode perancangan dimulai dengan menganalisa kebutuhan. Setelah itu, dilakukan perancangan sistem dengan menentukan arsitektur dan komponen apa saja yang dibutuhkan. Kemudian berlanjut dengan implementasi dengan menuliskan kode program dari sistem. Kode program tersebut nantinya akan diuji dalam *user testing*. Ketika program atau sistem telah melewati rangkaian pengujian tersebut, program akan dirilis.

Dalam perancangan, ada tiga *environment* utama yang digunakan. Pertama, *local environment*, yang merupakan tempat pemrogram melakukan implementasi untuk pertama kalinya. Kedua, *staging environment*, yang merupakan tempat pemrogram dapat melakukan *deployment* pada infrastruktur yang mirip dengan infrastruktur pada *production environment*. *Internal user* juga bisa melakukan pengujian terhadap sistem yang dibuat. Ketiga, *production environment*, yang merupakan tempat di mana *end user* dapat mengakses dan menggunakan sistem.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada skripsi ini terdiri dari lima bab, antara lain:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penulisan, rumusan masalah ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metode penelitian, dan sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini.

BAB 2 TINJAUAN REFERENSI

Bab ini menjelaskan tentang teori umum maupun khusus yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini.

BAB 3 DESKRIPSI UMUM

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang perusahaan, kondisi perusahaan saat ini, masalah-masalah yang dihadapi perusahaan, solusi yang diusulkan untuk menyelesaikan permasalahan perusahaan, ruang lingkup aplikasi, serta peran masing-masing penulis dalam pengembangan aplikasi.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisa kebutuhan sistem, rancangan sistem, rancangan layar, implementasi sistem, *testing*, dan evaluasi terhadap hasil dalam pengembangan aplikasi.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan terhadap hasil pengembangan aplikasi dan saran-saran yang dapat digunakan untuk pengembangan kedepannya.

