

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan *Eteen Fashion Shop* merupakan perusahaan yang bisnisnya bergerak dalam bidang penjualan produk *fashion*. Kegiatan bisnisnya masih dilakukan dengan tenaga manusia tanpa adanya bantuan dari komputer, maka pelayanan untuk menjawab pertanyaan dari konsumen membutuhkan waktu yang relatif lama. Juga tidak adanya pencatatan kritik dan saran baik terhadap produk maupun terhadap layanan, proses pengiriman, dan kemudahan penggunaan *website* yang berguna untuk memajukan perusahaan dalam melayani konsumen di masa mendatang.

Oleh karena kendala-kendala yang dimiliki perusahaan, akan dibuat suatu aplikasi *website* yang diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan layanan untuk konsumen. Layanan konsumen yang akan diberikan perusahaan yaitu pencatatan pertanyaan-pertanyaan yang pernah diajukan oleh konsumen, sehingga perusahaan dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam melayani konsumen dan memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan solusi atas permasalahan yang dihadapi. Layanan konsumen lainnya berupa, penanganan kritik dan saran dari konsumen untuk perusahaan, pencatatan *rating* serta *review product*, dan penanganan pertanyaan mengenai suatu produk dari konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fakta dan data yang diperoleh di lapangan yang telah diuraikan dalam latar belakang di atas, maka diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana mengelola layanan konsumen (*customer service*) perusahaan mulai dari *pre/sale/post* menjadi lebih baik.

2. Bagaimana mengelola pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan oleh konsumen dan menampilkan daftar pertanyaan berdasarkan prioritas tingkat kemiripan paling tinggi.
3. Bagaimana *website* dapat mengelola masukan (*feedback*) yang diberikan oleh konsumen menjadi tampilan *rating* untuk perusahaan.
4. Bagaimana konsumen dapat mengajukan pertanyaan mengenai suatu produk dan memberikan *review* untuk produk yang pernah dibeli melalui *website* tanpa harus menghubungi *customer service* melalui telepon atau sms, dan bagaimana *customer service* dapat berkomunikasi serta memberikan solusi atas pertanyaan tersebut.

1.3 Tujuan

Berdasarkan pokok-pokok persoalan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, didapatkan tujuan pembahasan sebagai berikut:

1. Menerapkan metode *CRM Customer Service (Resolution Center)* yang dapat membantu perusahaan melayani konsumen baik dalam layanan sebelum penjualan, pada saat penjualan, maupun dalam layanan purna jual dengan tujuan untuk mempertahankan pelanggan.
2. Dengan menyediakan fitur yang dapat membantu konsumen mengajukan pertanyaan kepada perusahaan dan menggunakan tingkat prioritas untuk menampilkan daftar pertanyaan yang memiliki kemunculan kata kunci paling tinggi dengan kata kunci yang dimasukkan oleh konsumen.
3. Menerima *feedback* dari konsumen atas produk yang sudah dibeli, layanan yang diterima, proses pengiriman pesanan, dan penilaian untuk kemudahan menggunakan *website*, lalu hasilnya akan diakumulasi sehingga menjadi *rating* untuk perusahaan.
4. Dalam *website* disediakan fitur yang dapat membantu konsumen mengajukan pertanyaan dan memberikan *review* untuk produk tertentu dan *customer service* dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan menggunakan

fitur yang disediakan dalam *website* serta ditampilkan pada tampilan *detail product*.

1.4 Batasan Masalah

Aplikasi yang akan dibuat secara umum akan menangani hal – hal sebagai berikut:

1. *Review* produk hanya diberikan untuk produk yang telah dibeli oleh *member* dengan maksud agar *review* produk dihasilkan dari komentar *member* terhadap produk yang pernah dibeli.
2. Poin-poin yang dinilai untuk *feedback* terhadap perusahaan yaitu, produk yang dijual, pelayanan pelanggan, proses pengiriman, dan penilaian kemudahan penggunaan *website*, ditambah komentar yang sifatnya umum untuk penilaian perusahaan, serta *rating* dari *feedback* yang diberikan.
3. *Member* tidak dapat memberikan *feedback* sebelum melakukan transaksi.
4. Kategori *complaint* yang dapat diterima hanya mengenai barang tidak sampai ke konsumen, barang yang diterima cacat atau rusak, barang sampai ke konsumen bukan barang yang dipesan, dan *complaint* masalah lainnya.
5. Untuk dapat mengajukan pertanyaan baru yang akan menjadi data *frequently asked question*, *user* harus terdaftar sebagai *member* dalam *website*.

1.5 Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini digunakan untuk menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian Laporan Tugas Akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini digunakan untuk menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan pembuatan aplikasi ini.

BAB III ANALISIS DAN DISAIN

Bab ini membahas secara lengkap mengenai pemodelan dan diagram alir sistem kerja dari aplikasi, perancangan desain aplikasi, dan penjelasan sistem.

BAB IV PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK

Bab ini berisi kumpulan *screenshot* dan digunakan untuk menjelaskan setiap fungsi utama yang dibuat dalam aplikasi.

BAB V TESTING DAN EVALUASI SISTEM

Bab ini digunakan untuk menjelaskan testing terhadap aplikasi ini serta laporan dari kuisisioner dari beberapa responden.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini digunakan untuk memberi kesimpulan dan saran serta kata-kata penutup dalam Laporan Tugas Akhir.