

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Asia Teknologi Solusi (ATS Internet) merupakan salah satu provider internet yang sudah memiliki banyak sekali pelanggan khususnya untuk perusahaan, perumahan dan subjek lainnya yang tersebar di area Jakarta, Tangerang, Bogor, Bekasi, Cikarang, Karawang, Depok dan beberapa area strategis lainnya. Dari banyaknya pelanggan tersebut perlu ada system untuk bisa menjembatani dan menampung komunikasi antara team support dan pelanggan agar terjalin hubungan timbal balik yang baik.

System yang bisa untuk handle kebutuhan menampung komunikasi dan interaksi kesisi pelanggan menggunakan teknologi Whatsapp Business API (Application Programming Interface), untuk Whatsapp API ini bisa digunakan oleh banyak user jadi bisa mempermudah team support dalam berkomunikasi dengan pelanggan secara efektif dan efisien. Fitur WhatsApp Business API ini dikhususkan untuk kepentingan bisnis dalam melayani pelanggan dan bukan untuk kepentingan personal atau perorangan.

Untuk saat ini di PT Asia Teknologi Solusi, saya sebagai peneliti. Kami menggunakan Whatsapp Business API (Application Programming Interface) dari perusahaan bernama Trengo, yang merupakan perusahaan luar negeri yang menyediakan layanan Whatsapp Business API. Trengo telah digunakan selama sekitar 3 atau 4 tahun untuk mengelola komunikasi dan interaksi antara tim dukungan dan pelanggan. Tugas saya sebagai peneliti dan pendukung adalah menangani keluhan yang diterima dari pelanggan terkait Trengo. Namun, terdapat beberapa permasalahan dengan Trengo yang akan saya jelaskan secara detail dalam bagian Permasalahan Penelitian.

Untuk saat ini di PT Asia Teknologi Solusi juga belum ada system CRM (Customer Relationship Management) untuk memmanagement sistem informasi yang sudah terintegrasi berguna untuk merencanakan, menjadwalkan dan mengendalikan aktivitas- aktivitas prapenjualan dan pascapenjualan dalam suatu perusahaan.

1.2 Rumusan Dan Batasan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Whatsapp API Trengo memengaruhi interaksi tim dukungan dan pelanggan dalam penelitian, serta apakah ada permasalahan yang perlu diatasi.
2. Metode penelitian apa yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah terkait dengan Whatsapp API Trengo.
3. Bagaimana proses penyelesaian masalah terkait dengan Whatsapp API, termasuk langkah-langkah identifikasi, analisis, dukungan teknis, implementasi solusi, dan pengujian.
4. Bagaimana proses penyelesaian masalah integrasi antara Whatsapp API dan CRM yang diperlukan, termasuk langkah-langkah menentukan kebutuhan, mengidentifikasi kendala, menyesuaikan konfigurasi atau mengembangkan solusi kustom, melakukan pengujian, dan memantau kinerja.

Dengan merumuskan masalah-masalah ini, penelitian dan solusi dapat difokuskan pada area yang relevan dan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang penggunaan Whatsapp API Trengo, permasalahan yang terkait, metode penelitian yang sesuai, dan proses penyelesaian masalah yang efektif.

1.2.2 Batasan Masalah

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis batasi masalah ruang lingkup sebagai berikut:

1. Detail pekerjaan yang berhubungan dengan penelitian yang dibahas:

Masalah yang dibahas berkaitan dengan penggunaan Whatsapp API Trengo dalam konteks pekerjaan penelitian. Ini menunjukkan bahwa ada penelitian yang dilakukan yang melibatkan penggunaan API tersebut.

2. Detail permasalahan dari Whatsapp API Trengo yang saat ini digunakan:

Masalah yang spesifik terkait dengan penggunaan Whatsapp API Trengo belum dijelaskan dalam data identifikasi masalah. Perlu informasi tambahan untuk menjelaskan detail permasalahan yang dihadapi.

3. Metode penelitian yang digunakan untuk penyelesaian masalah tersebut:

Metode penelitian yang digunakan untuk menyelesaikan masalah terkait dengan Whatsapp API Trengo belum dijelaskan dalam data identifikasi masalah. Diperlukan informasi lebih lanjut untuk menjelaskan metode penelitian yang digunakan.

4. Proses Penyelesaian Masalah Whatsapp API (Application Programming Interface):

Proses penyelesaian masalah terkait dengan Whatsapp API dapat melibatkan langkah-langkah seperti:

- a) Identifikasi masalah yang terjadi dengan API tersebut.
- b) Menganalisis penyebab masalah dengan memeriksa dokumentasi, log, atau pesan kesalahan yang muncul.
- c) Menghubungi penyedia API (misalnya, Trengo) untuk mendapatkan dukungan teknis dan mencari solusi.
- d) Mengimplementasikan solusi yang disarankan atau melakukan pembaruan yang diperlukan untuk memperbaiki masalah.
- e) Melakukan pengujian untuk memastikan bahwa masalah telah terselesaikan.

5. Proses Penyelesaian Masalah CRM (Customer Relationship Management) yang perlu terintegrasi:

Permasalahan yang terkait dengan integrasi CRM dan Whatsapp API belum dijelaskan secara rinci dalam data identifikasi masalah. Namun, proses penyelesaian masalah yang melibatkan integrasi CRM dan Whatsapp API mungkin meliputi:

- a) Menentukan kebutuhan dan tujuan integrasi antara CRM dan Whatsapp API.
- b) Mengidentifikasi kendala dan masalah yang muncul selama proses integrasi.
- c) Menyesuaikan konfigurasi atau mengembangkan solusi kustom untuk mengatasi masalah integrasi yang terjadi.
- d) Melakukan pengujian untuk memastikan integrasi berfungsi dengan baik.
- e) Memantau kinerja dan memperbaiki masalah yang mungkin muncul setelah integrasi selesai dilakukan.

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Untuk dapat melaksanakan penelitian ini dengan baik dan tepat sasaran, maka penelitian ini harus memiliki tujuan. Adanya tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. **Investigasi Detail Pekerjaan Terkait dengan Penggunaan Whatsapp API Trengo:** Menjelajahi aspek-aspek kunci pekerjaan yang terkait dengan penelitian, fokus pada bagaimana Whatsapp API Trengo digunakan dalam konteks pekerjaan penelitian.
2. **Pemahaman Rinci Permasalahan Terkait dengan Whatsapp API Trengo:** Menganalisis secara mendalam permasalahan yang muncul dari penggunaan Whatsapp API Trengo yang saat ini belum teridentifikasi, dengan tujuan memperoleh wawasan yang spesifik.
3. **Eksplorasi Metode Penelitian untuk Menyelesaikan Permasalahan Terkait:** Menjelaskan metode penelitian yang akan digunakan untuk mengatasi permasalahan yang timbul dari penggunaan Whatsapp API Trengo, menciptakan landasan untuk pendekatan solusi.

4. **Langkah-Langkah Proses Penyelesaian Masalah Whatsapp API:** Menganalisis proses penyelesaian masalah terkait dengan Whatsapp API Trengo, mencakup identifikasi masalah, analisis penyebab, interaksi dengan penyedia API, implementasi solusi, dan pengujian untuk memastikan pemecahan masalah.
5. **Penelusuran Proses Penyelesaian Masalah Integrasi CRM dan Whatsapp API:** Memahami langkah-langkah penyelesaian masalah yang terlibat dalam integrasi antara CRM dan Whatsapp API, termasuk identifikasi kebutuhan, mengatasi kendala integrasi, menguji fungsi integrasi, dan memantau kinerja untuk memastikan kelancaran integrasi.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adanya suatu penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat terutama bagi bidang ilmu yang diteliti. Manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

- a) **Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan:** Penulis skripsi akan mendapatkan pemahaman mendalam tentang WhatsApp Business API, CRM, dan optimasi proses bisnis. Penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan teknis dan manajemen mereka.
- b) **Pengalaman Penelitian:** Penulis akan mendapatkan pengalaman berharga dalam merencanakan, melaksanakan, dan menganalisis penelitian. Ini akan bermanfaat bagi pengembangan karier mereka di masa depan, terutama jika mereka bermaksud melanjutkan studi atau bekerja di bidang terkait.
- c) **Kontribusi Ilmiah:** Penulis dapat berkontribusi pada pengetahuan ilmiah dalam bidang teknologi informasi dan manajemen hubungan pelanggan. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian masa depan atau studi-studi serupa.
- d) **Peningkatan Peluang Karier:** Hasil penelitian ini dapat memberikan nilai tambah pada resume atau CV penulis, yang dapat membuka peluang karier yang lebih baik di masa depan.

- e) Kepuasan Pribadi: Menyelesaikan skripsi adalah pencapaian pribadi yang dapat memberikan kepuasan. Penulis dapat merasa bangga telah menyumbangkan pengetahuan dan keterampilan mereka untuk memecahkan masalah konkret dalam lingkungan bisnis.

2. Bagi masyarakat

- a) Peningkatan Pengalaman Pelanggan: Hasil penelitian ini dapat membantu PT Asia Teknologi Solusi dalam meningkatkan pengalaman pelanggan. Hal ini berarti pelanggan yang menggunakan layanan perusahaan tersebut dapat mengharapkan layanan yang lebih baik, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mereka.
- b) Peningkatan Kualitas Layanan: Dengan menerapkan hasil penelitian ini, perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan yang disediakan kepada masyarakat. Ini berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi masalah-masalah yang mungkin timbul dalam hubungan pelanggan.
- c) Penggunaan Teknologi yang Lebih Efektif: Jika teknologi seperti WhatsApp Business API dan CRM digunakan secara optimal, ini dapat menghasilkan komunikasi yang lebih efisien dan efektif antara perusahaan dan masyarakat. Hal ini dapat menghindari ketidaknyamanan atau gangguan yang mungkin dialami pelanggan.
- d) Akses yang Lebih Mudah: Masyarakat dapat mengalami akses yang lebih mudah ke perusahaan melalui WhatsApp Business API, yang dapat digunakan untuk mengajukan pertanyaan, memberikan masukan, atau melakukan transaksi dengan lebih nyaman.
- e) Peningkatan Kepercayaan: Dengan menjalankan operasi yang lebih efisien dan efektif, perusahaan dapat membangun kepercayaan masyarakat. Ini penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran secara umum mengenai bagian-bagian yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka penulis membaginya menjadi lima bab yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, indentifikasi masalah, Batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas dan menjabarkan tentang teori-teori Whatsapp Business API dan CRM (Customer Relationship Management), Beserta Best Practices dan Studi Kasus terkait penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini merincikan metode penelitian yang digunakan, mencakup pendekatan penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta instrumen penelitian. Selain itu, dijelaskan juga langkah-langkah rancangan sistem untuk mengoptimalkan WhatsApp Business API dan CRM di PT Asia Teknologi Solusi.

BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menunjukkan hasil optimasi penyelesaian masalah Whatsapp Business API dan kebutuhan CRM (Customer Relationship Management).

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dari semua hal yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan saran-saran yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat pada khususnya dan pembaca pada umumnya.