

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, banyak perusahaan ataupun instansi-instansi yang menerapkan teknologi dalam membantu menuntaskan pekerjaan serta meningkatkan perusahaan tersebut supaya jadi lebih baik. Pastinya masing-masing perusahaan memerlukan suatu teknologi yang mempunyai kualitas terjamin, sangat mudah digunakan, serta sanggup menunjang pekerjaan perusahaan sampai mencapai apa yang di inginkan semacam pemakaian CRM (*Customer Relationship Management*) selaku solusi bisnis dalam tingkatkan ikatan yang baik antara perusahaan dengan pelanggannya buat kemajuan perusahaan itu sendiri. CRM adalah strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses – proses dan fungsi – fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para konsumen yang berkualitas dan teknologi informasi. (S.Wulandari, 11, 2017). Dilihat dari pengertian di atas salah satu contoh toko yang ingin memanfaatkan proses CRM adalah PT. Toko Gaya Baru. PT. Toko Gaya Baru ini beralamatkan di Jln. Ahmad Yani nomor 1552 Plaju Palembang, yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penjualan perlengkapan bangunan di Palembang.

PT. Toko Gaya Baru yang lebih dikenal dengan Toko Gaya Baru merupakan sebuah produsen dan distributor material seperti Rangka Baja, Atap, Beton, dll. Toko Gaya Baru berdiri dari tahun 2002 yang berlokasi di Jln. Ahmad Yani nomor 1552 Plaju Palembang. PT. Toko Gaya Baru masih mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi produk atau pemasaran terbarunya kepada pelanggan dikarenakan media promosi yang sudah berjalan saat ini masih belum maksimal. Tidak hanya hal tersebut hubungan pelanggan dan terhambat dikarenakan tidak maksimalnya proses komunikasi antara PT. Toko Gaya Baru dan pelanggan. Serta sulitnya konsumen dalam mencari informasi produk yang diinginkan dan belum adanya informasi detail tentang pelanggan yang bertransaksi mengakibatkan

sulitnya perusahaan dalam melakukan pengecekan kembali untuk menjaga loyalitas pelanggannya.

Seiring dengan kemajuan teknologi telah diterapkan perusahaan untuk melakukan praktek baru pemasaran dan bisnis serta melihat latar belakang diatas penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian tentang bagaimana membangun sistem informasi manajemen hubungan pelanggan berbasis web secara *online* menggunakan metode deskriptif, yaitu sebuah metode penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan suatu peristiwa yang sedang berlangsung pada masa sekarang dan juga pada masa lampau. Dengan begitu, perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggan, sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan hubungan bisnis yang erat dan terbuka serta komunikasi dua arah antara perusahaan dan pelanggan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat masalah tersebut menjadi laporan skripsi dengan judul "**Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Pada PT. Toko Gaya Baru Palembang**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang didapat penulis adalah bagaimana membangun sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada PT. Toko Gaya Baru Palembang ?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari agar pembahasan tidak menyimpang, maka penulis membatasi penelitian ini yaitu:

1. Sistem informasi ini hanya memiliki layanan atau fasilitas yang disediakan berupa registrasi pelanggan, login pelanggan, informasi produk, pemesanan produk, informasi toko, FAQ (*Frequently Ask Question*), dan juga ada menu untuk menampilkan informasi terbaru agar user dapat mengetahui informasi tersebut dengan mudah.

2. Sistem informasi ini berbasis web dan hanya dirancang dengan menggunakan perangkat lunak Adobe Dreamweaver, PHP, dan *Database MySQL*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah berfokus bagaimana menerapkan sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada PT. Toko Gaya Baru Palembang dalam meningkatkan hubungan kepada pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Pelanggan

1. Pelanggan akan lebih mudah dalam menerima informasi tentang produk yang ditawarkan PT. Toko Gaya Baru.
2. Pelanggan bisa langsung memberi kritik/saran/keluhannya melalui *website* dan pelanggan bisa mengetahui secara cepat dan jelas mengenai informasi produk terbaru, promosi produk pada PT. Toko Gaya Baru.

b. Bagi Perusahaan

Membantu PT. Toko Gaya Baru dalam menjalin hubungan dengan pelanggan seperti memperoleh pelanggan baru (*Acquire*), meningkatkan hubungan dengan pelanggan (*Enhance*), dan mempertahankan pelanggan (*Retain*) secara *online* menggunakan sistem berbasis *website* yang menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)*.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data dan informasi, maka teknik yang digunakan dalam proses pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

1. Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung ke PT. Toko Gaya Baru seperti pengamatan langsung ke pelanggan yang datang, cara perusahaan menawarkan produk yang dijual, keramahan toko dalam melayani pelanggan, kecepatan, tipe pelanggan yang datang.

2. Wawancara

Penulis melakukan bentuk komunikasi verbal kepada pimpinan PT. Toko Gaya Baru mengenai permasalahan seputar hubungan perusahaan ke pelanggan.

3. Studi Literatur

Penulis mencari bahan yang mendukung dalam pendefinisian masalah, konsep-konsep dasar yang melandasi landasan teori penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini melalui buku-buku, *internet*, yang erat kaitannya dengan objek permasalahan, untuk studi penulis banyak mengambil kutipan dari beberapa jurnal dan buku.

1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

Dalam membangun sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada PT. Toko Gaya Baru ini peneliti menggunakan metode Iterasi. Metode iterasi memiliki beberapa fase pengembangan, yaitu sebagai berikut (A.S, Rosa & Shalahuddin, M. 2013).

1. Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan merupakan tahap sebelum melakukan pembuatan sistem. Pada tahap ini dilakukan observasi, wawancara, serta melihat kondisi kerja maupun laporan.

2. Tahap Analisis

Tahap analisis dilakukan ketika tahap perencanaan sudah dilakukan. Definisi dan analisis kebutuhan serta mengidentifikasi permasalahan yang ada di dalam PT. Toko Gaya Baru Palembang.

3. Tahap *Design*

Pada tahap ini, fitur dan operasi-operasi pada sistem akan dirancang dan dideskripsikan secara detail. Kegiatan yang akan dilakukan di

antaranya adalah pembuatan *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram* dan rancangan antar muka.

4. Tahap *Code*

Pada tahap ini dilakukan pembuatan coding untuk membuat sistem informasi manajemen hubungan pelanggan berbasis web menggunakan PHP dan MYSQL.

5. Tahap Tes/Implementasi

Pada tahap ini dilakukan pengujian untuk mengetahui kesalahan dan memastikan sistem berjalan dengan baik. Ketika sudah melakukan pengujian sistem, maka dilakukan hosting program dan pelatihan ke bagian Administrasi, dan pimpinan supaya sistem dapat digunakan dengan baik.

6. Tahap Pemeliharaan

Sistem informasi manajemen hubungan pelanggan yang sudah dibuat akan dipelihara secara berkala, supaya sistem dapat beroperasi dengan baik serta untuk menjaga keamanan data.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab, masing-masing bab terbagi dalam sub-sub bab dimana tiap-tiap bab mempunyai hubungan satu sama lain. Secara sistematis isi dari proposal ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, permasalahan, ruang lingkup, tujuan dan manfaat skripsi, metodologi serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori, konsep-konsep yang dibutuhkan dan berhubungan langsung sebagai dasar penulisan skripsi, seperti pengertian CRM, UML *Use Case Diagram*, *Class Diagram*, *Sequence Diagram* dan *Activity Diagram*, *Php*, *MySQL*, *PhpMyAdmin*, *Xampp*, *Dreamweaver CS6*.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisikan uraian mengenai gambaran umum prosedur sistem yang diusulkan, analisis system, analisis kebutuhan serta perancangan sistem mengenai rancangan arsitektur sistem, rancangan logika prosedural program, rancangan hubungan, rancangan program dan rancangan antarmuka.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini menguraikan mengenai implementasi pembangunan sistem selanjutnya sampai ke tahap pengujian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan secara singkat tentang kesimpulan dan saran yang merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi ini untuk pengembangan karya tulis berikutnya.