

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. Pastiing 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 tingkatan ikatan yang baik antara perusahaan dengan pelanggannya buat kemajuan perusahaan itu sendiri.

Customer Relationship Management (CRM) pada dasarnya merupakan kolaborasi dengan setiap konsumen yang menciptakan keadaan yang tidak merugikan bagi kedua pihak. Dalam perusahaan, *Customer Relationship Management* (CRM) digunakan sebagai sarana penghubung antara pelanggan dengan perusahaan. Melalui *Customer Relationship Management* (CRM) perusahaan akan lebih mengetahui apa yang diinginkan pelanggan, apa yang mereka keluhkan, bagaimana *competitor* terhadap produk atau jasa perusahaan, serta kegiatan member lainnya (Tukino, 2018).

Banyak pengrajin atau toko usaha di kota Palembang yang bergerak dalam bidang penjualan gazebo dan rumah kayu yang saat ini sedang berkembang pesat di Kota Palembang. Kebanyakan saat ini pengrajin atau toko usaha di kota Palembang yang bergerak dalam bidang penjualan gazebo dan rumah kayu masih menerapkan penjualan secara konvensional yang mengandalkan sales untuk memberikan informasi kepada pelanggan melalui *event* di mall, tempat hiburan, wisata, dan mendatangi rumah ke rumah dengan cara sebar brosur ke jalan. Oleh karena itu, bagaimana caranya supaya pelanggan dari daerah maupun luar daerah dapat menjangkau informasi mengenai perusahaan. Dan perusahaan dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan. Solusi terbaik dari masalah di atas adalah dibangun suatu sistem informasi berbasis website yang mampu

memasarkan produk secara *online* dengan mengimplementasikan model CRM (*Customer Relationship Management*), yang berfokus pada tiga konsep CRM yaitu mendatangkan pelanggan baru (*Acuire*), meningkatkan nilai pelanggan (*Enhance*), dan mempertahankan pelanggan lama (*Retain*).

Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana membangun sistem informasi promosi dan pemesanan produk berbasis web secara *online* yang lebih mendekatkan kepada promosi dan penjualan produk pengrajin atau toko usaha di kota Palembang yang bergerak dalam bidang penjualan gazebo dan rumah kayu. 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.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang di dapatkan penulis adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana membangun sistem informasi penjualan gazebo berbasis web menggunakan metode CRM (*Customer Relationship Management*) untuk meningkatkan pemasaran produk ?.
- b. Bagaimana mempermudah pengrajin atau toko usaha di kota Palembang yang bergerak dalam bidang penjualan gazebo dan rumah kayu dalam melakukan media promosi perihal model produk baru ?.
- c. Bagaimana agar pelanggan dengan mudah dapat menanyakan perihal produk baru tanpa harus mendatangi depot, karena bisa melalui *website* secara *online* ?.
- d. Bagaimana memberikan informasi kepada pelanggan lama dan mendatangkan pelanggan baru dengan pengeluaran produk melalui email dan promosi media *website* secara *online* ?.

1.3 Batasan Masalah

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

- a. Sistem informasi ini hanya memiliki layanan atau fasilitas yang disediakan berupa registrasi pelanggan, login pelanggan, informasi produk, pemesanan *online*, informasi toko, FAQ (*Frequently Ask Question*), dan juga ada menu untuk menampilkan informasi terbaru agar user dapat mengetahui informasi tersebut dengan mudah.
- b. 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 membangun sistem informasi penjualan gazebo dan rumah kayu berbasis web menggunakan metode CRM (*Customer Relationship Management*).

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pelanggan
 - a. Pelanggan akan lebih mudah dalam menerima informasi tentang produk gazebo dan rumah kayu di kota Palembang.
 - b. Pelanggan bisa langsung memberi kritik/saran/keluhannya melalui *website* dan pelanggan bisa mengetahui secara cepat dan jelas mengenai informasi produk terbaru, promosi produk, dan manfaat produk.

2. Bagi Perusahaan

Membantu pengusaha bisnis gazebo dan rumah kayu 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:

a. Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung ke pengrajin atau depot penjualan gazebo dan rumah kayu seperti pengamatan langsung ke pelanggan yang datang, cara perusahaan menawarkan produk yang dijual, keramahan toko dalam melayani pelanggan, kecepatan, tipe pelanggan yang datang.

b. Wawancara

Penulis melakukan bentuk komunikasi verbal kepada pihak yang terlibat mengenai permasalahan seputar hubungan toko ke pelanggan.

c. 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 penjualan gazebo dan rumah kayu berbasis web menggunakan metode CRM (*Customer Relationship Management*) 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.

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.