

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting. Penggunaan teknologi informasi ini dapat menunjang aktivitas suatu institusi ataupun perorangan dibidang pemerintahan, kesehatan dan pendidikan yang digunakan untuk menyimpan mengolah maupun menyajikan data maka dari itu diperlukan rencana dan strategi pengembangan di bidang teknologi informasi yang terus menerus berkembang di berbagai bidang. Persaingan usaha yang ketat ini mengharuskan perusahaan untuk berfokus kepada kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. 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, B. M. D. Ws, and E. Hartati). 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 sasaran secara profitabel (N. W. Ningsih). Dilihat dari pengertian di atas salah satu contoh toko yang ingin memanfaatkan proses CRM adalah Lionel 's Baby Shop & Toys Palembang. Lionel 's Baby Shop ini beralamatkan di Jl. Gubernur H. A Bastari, sungai kedukan, rambutan, kabupaten banyuasin, Palembang 30967, yang merupakan salah satu usaha kecil menengah yang bergerak dibidang penjualan perlengkapan Anak dan Bayi di Palembang

Pada saat ini Lionel 's Baby Shop & Toys masih mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi penjualan perlengkapan anak dan bayi 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 Lionel 's Baby Shop & Toys dan pelanggan yang hanya menggunakan komunikasi seperti promosi saja. Serta sulitnya konsumen dalam mencari informasi perlengkapan anak 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 membangun suatu sistem berbasis web dengan menerapkan metode *End User Development* (EUD). Sistem yang akan dibangun meliputi informasi produk secara online baik produk baru ataupun produk yang sedang promo, transaksi pembelian, *FAQ*, *Sistem Email broadcast*, serta data lainnya yang bisa di cek pelanggan langsung melalui website tanpa harus datang langsung ke Lionel 's Baby Shop & Toys sehingga lebih praktis dan tidak menghabiskan waktu. Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat masalah tersebut menjadi laporan sripsi dengan judul **“Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Sistem Penjualan Perlengkapan Anak Bayi Lionel 's Baby Shop & Toys Menggunakan Metode *End - User Development* (EUD)”**.

1.2. Rumusan Masalah

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

1. Pelanggan sulit mendapatkan informasi mengenai sistem kredit pada Lionel 's Baby Shop & Toys Palembang.

2. Pelanggan tidak mengetahui informasi layanan produk terbaru seperti, informasi produk terbaru, promosi produk, dan manfaat produk.

1.3. Batasan Masalah

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

1. Perancangan aplikasi berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP, menggunakan metode *End – User Development* (EUD) .
2. Fitur transaksi pembelian secara online yang dilengkapi dengan konfirmasi pembayaran agar memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan produk yang diinginkan.
3. Fitur informasi bagi pelanggan berupa *FAQ*, atau penyampaian pesan pribadi, komentar atau saran kritik yang akan memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mendapatkan informasi serta menyampaikan keluhan atau pendapat.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah berfokus bagaimana mengimplementasikan CRM pada sistem penjualan perlengkapan anak bayi Lionel 's Baby Shop & Toys dengan berfokus sebagai berikut:

1. Mendapatkan Pelanggan Baru dan Mempertahankan Pelanggan Lama
 - a. Menerapkan sistem diskon, dimana cara ini akan memberikan kesan pertama kepada pelanggan baru dan pelanggan lama
 - b. Memberikan kenyamanan dengan memberikan fasilitas *FAQ*.
2. Meningkatkan Nilai Pelanggan (*Enhance*)
 - a. Menerapkan *sistem cross-selling* yaitu menawarkan barang pelengkap yang telah dimiliki pelanggan.

- b. Menerapkan sistem *up-selling* yaitu menawarkan barang – barang yang telah dimiliki pelanggan tapi dengan kualitas yang baik.

1.4.2. 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 Lionel 's Baby Shop & Toys.
 2. 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 pada Lionel 's Baby Shop & Toys.
- b. Bagi Perusahaan
 1. Membantu membina hubungan yang baik dengan pelanggan untuk jangka panjang melalui fasilitas *contact center*.
 2. Mengurangi resiko operasional, yaitu dengan mengetahui prediksi yang akan terjadi dan kesalahan yang pernah dilakukan melalui *customer history*.

1.5. 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*, 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 HASIL DAN PEMBAHASAN

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

BAB V PENUTUP

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