

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di masa sekarang ini perkembangan teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat memberi banyak kemudahan di berbagai aspek kehidupan manusia. Sebelum perkembangan teknologi informasi yang signifikan seperti dewasa ini, proses dan kegiatan dilakukan secara manual dengan tingkat akurasi yang cukup rendah dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Penggunaan teknologi informasi secara optimal dapat membantu proses dan kegiatan untuk bisa menghemat tenaga, waktu, dan lebih akurat. Perkembangan teknologi informasi saat ini memudahkan pekerjaan manusia sebagai media untuk menjalankan suatu usaha maupun bisnis. Dengan perkembangan tersebut juga dapat digunakan sebagai proses jual beli produk, jasa dan media informasi yang lengkap secara *online*. Bagaimana cara memenuhi kebutuhan pelanggan adalah faktor penting untuk keberlangsungan perusahaan, sebab pelanggan lah yang dapat membuat perusahaan menjadi besar. Maka dari itu perlu ada penerapan metode *Customer Relationship Management* pada sistem penjualan *online* agar komunikasi antara pelanggan dan perusahaan dapat terjalin dengan baik supaya pelanggan tidak beralih ke produk perusahaan lain dan menguntungkan perusahaan.

Toko Seliving Furniture merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *furniture* yang menjual perabotan rumah tangga seperti lemari, meja, kursi dan alat rumah tangga lainnya, tidak hanya *furniture* rumah tangga seliving furniture juga melayani kebutuhan *furniture* perkantoran serta instansi lembaga-lembaga yang ada di Palembang. Perusahaan di bidang

furniture ini masih menerapkan penjualan secara manual. Oleh karena itu bagaimana caranya supaya pembeli dari daerah maupun luar daerah dapat menjangkau perusahaan. Dan perusahaan dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan. Solusi terbaik dari masalah di atas adalah Toko Seliving Furniture membutuhkan sistem penjualan *online* yang dilengkapi dengan metode *Customer Relationship Management (CRM)* untuk menjaga kualitas hubungan yang baik dengan pelanggan dan memudahkan Toko Seliving Furniture untuk memasarkan produknya.

CRM merupakan integrasi antara teknologi informasi dan pemasaran, dimana dengan memanfaatkan *Customer Relationship Management (CRM)*, 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 di antara perusahaan dan para pelanggan. (Al Amin, I. H., & Kristanto, K. 2014).

Berdasarkan latar belakang penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana mengimplementasikan CRM pada Sistem Penjualan *Online* Toko Seliving Furniture berbasis *Web Responsive*, maka kami selaku mahasiswa Universitas Bina Darma tertarik untuk membuat sistem yang baru untuk perusahaan ini. Maka dari itu penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Pada Sistem Penjualan *Online* Toko Seliving Furniture Berbasis *Web Responsive*”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang di dapatkan penulis bagaimana melakukan Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Pada Sistem Penjualan *Online* Toko Seliving Furniture Berbasis *Web Responsive* ?.

1.3. Batasan Masalah

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

1. Penerapan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) meliputi informasi produk secara *online*, proses transaksi secara *online*, *chat online* dan promosi melalui *email broadcast*.
2. Penerapan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) menggunakan metode pengembangan sistem *Waterfall*.
3. Sistem dibangun menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL*.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang di teliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah bagaimana melakukan Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Sistem Penjualan *Online* Toko Seliving Furniture Berbasis *Web Responsive*, dengan berfokus pada :

1. *Acquire*

Memperoleh pelanggan baru, dalam mendapatkan pelanggan baru, pada sistem *website* yang akan dibangun yaitu menambahkan fitur belanja secara *online*, *chat online*, dan fitur diskon bagi pelanggan baru yang dimana sistem akan bisa mengetahui jika itu pelanggan baru akan dapat potongan harga dari tiap produk sebesar 10% secara otomatis.

2. *Enhance*

Meningkatkan keuntungan dari pelanggan yang sudah ada, dalam meningkatkan keuntungan maka pada pelanggan yang sudah ada sistem akan memberikan kenyamanan dalam informasi seperti *broadcast* produk-produk terbaru, memberikan tawaran produk-

produk yang sudah dimiliki pelanggan akan tetapi dengan kualitas, harga serta produk yang berbeda secara otomatis.

3. *Retain*

Mempertahankan pelanggan yang memberi keuntungan, dalam mempertahankan pelanggan untuk meningkatkan keuntungan maka pada sistem dibuat *fitur* seperti *broadcast* produk, promo produk, penawaran produk – produk terbaru yang secara otomatis dikirimkan ke pada pelanggan.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan sebuah pengalaman dan pengetahuan dalam mempelajari dan menganalisis suatu penerapan dalam informasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada perusahaan yang sesungguhnya.

2. Bagi Perusahaan

1. Mempermudah Toko Seliving furniture untuk mengolah data pelanggan dan sebagai media promosi.
2. Memperoleh pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada supaya tetap loyal kepada perusahaan.

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 – pengertian yang berhubungan dengan ruang lingkup yang di teliti.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisikan uraian mengenai gambaran umum prosedur sistem yang diusulkan, analisis sistem, 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.