

# **Bab 1**

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar belakang masalah**

Perkembangan dan persaingan dunia bisnis di era sekarang semakin berkembang pesat, dan diikuti perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi. Hal ini menyebabkan persaingan di bidang bisnis modern dengan saling berusaha meningkatkan kualitas dan keunggulan melalui pemanfaatan teknologi yang saat ini semakin berkembang. Perusahaan atau badan usaha dalam hal ini memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan pendekatan terhadap pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama sehingga perusahaan tidak kehilangan pelanggan.

*Customer relationship management* (CRM) merupakan suatu sistem yang dikembangkan untuk membangun, mengelola dan memperkuat hubungan antar pelanggan. *Customer relationship management* bertujuan untuk memperkuat pelayanan dan hubungan antar pelanggan sehingga meningkatkan kesetiaan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Selain itu, customer relationship management merupakan strategi yang digunakan perusahaan untuk memanjakan pelanggan sehingga terciptanya hubungan yang baik antar pemilik usaha dan pelanggan.

CV.Pride N joy merupakan perusahaan bergerak bidang manufaktur & ritel pakaian yang beralamatkan di Jl. Jend A.Yani nomor 821 Bandung, Jawa barat. Pada tahun 2016 perusahaan ini merupakan sebuah toko yang kecil namun dengan seiring jalan dengan harapan pelanggan konsumen yang meningkat dan perkembangan pakaian hingga sekarang, pada tahun 2019 perusahaan mulai serius dalam menjalankan usahanya dan membuka cabang pertama di Jl. Tebet Barat Raya No.31 Penelitian ini akan dilakukan berdasarkan kebutuhan perusahaan untuk menjaga konsumen yang melakukan pembelian secara *offline* dan pembelian secara *online*. Permasalahan terjadi ketika konsumen mempunyai banyak keluhan, saran dan harapan pelanggan terhadap pelayanan dan produk, sehingga perlu wadah untuk

menampung keluhan, saran dan harapan pelanggan secara *online*, agar terciptanya hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan.

Teknik pengembangan sistem informasi mempunyai banyak pilihan, salah satunya metode FAST, dimana metode ini dapat membantu perancangan lebih mudah dalam membuat kerangka kerja yang fleksible sehingga sesuai untuk jenis proyek dan strategi yang digunakan dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi. Serta mempunyai kelebihan yakni lebih fleksible dalam penggunaannya dan dapat disesuaikan dengan batasan objek yang akan dirancang. Dengan adanya implementasi CRM ini diharapkan dapat membawa perusahaan untuk mempertahankan dan menjaga loyalitas pelanggannya. Sehingga pelayanan keluhan, saran dan harap pelanggan secara online dapat membawa perusahaan menjadi lebih baik untuk mempertahankan pelanggan dan kualitas pelayanannya.

Pengembangan *Customer relationship management* yang berbasis (CRM) WEB merupakan solusi yang dapat diambil oleh CV.Pride N Joy, dimana pengembangan ini diharapkan bisa menjawab permasalahan tersebut. Pengembangan CRM berbasis web ini dirancang untuk mempertahankan dan menjaga loyalitas pelanggan agar tetap setia terhadap produk yang dihasilkan sebuah perusahaan. Maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengembangan Customer Relationship Management Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode FAST”.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berikut ini merupakan identifikasi masalah yang terdapat dalam proposal tugas akhir sebagai berikut:

- a) Bagaimana menampung umpan balik pelanggan agar keluhan pelanggan dapat tersampaikan dan transparan terhadap karyawan dan pemilik perusahaan?
- b) Bagaimana melayani retur produk terhadap pelanggan yang tidak bisa datang ke perusahaan untuk komplain produk?

### **1.3 Tujuan penelitian**

Berikut ini merupakan tujuan penelitian yang terdapat dalam proposal tugas akhir sebagai berikut:

- a) Menganalisis sistem *Customer Relationship Management*.
- b) Merancang usulan sistem *Customer Relationship Management*.
- c) Membuat *prototype* web *Customer Relationship Management*.

### **1.4 Asumsi dan batasan masalah**

Berikut ini merupakan asumsi dan batasan masalah yang terdapat dalam proposal tugas akhir sebagai berikut:

- 1 Pelanggan hanya bisa memberikan komentar dan tidak dapat *chat* secara langsung di dalam website.
- 2 Dalam *Scope Definition* tidak membahas waktu penyelesaian program yang di kerjakan.
- 3 Pengembangan yang dikembangkan berdasarkan kebutuhan perusahaan.

### **1.5 Sistematika penulisan**

Berikut ini merupakan sistematika penulisan yang terdapat dalam proposal tugas akhir sebagai berikut:

#### **Bab 1 Pendahuluan**

Berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan dan asumsi batasan masalah serta sistematikan penulisan.

#### **Bab 2 Tjauan pustaka**

Berisikan tentang teori yang disesuaikan dengan tugas akhir dan masalah yang diangkat oleh peneliti.

#### **Bab 3 Metodologi penelitian**

Berisikan *flowchart* dan langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian.

#### **Bab 4 Pengolahan data**

Berisikan dokumentasi tahapan metode FAST yang berisi *project initiation*, analisis sistem, perancangan sistem dan implementasi.

### **Bab 5 Analisis**

Berisikan analisis dari hasil pengerjaan pengolahan data yang dilakukan untuk kemudia di lakukan kesimpulan dan saran.

### **Bab 6 Kesimpulan dan saran**

Berisikan kesimpulan dan saran dari pembahasan pengembangan customer relationship management berbasis web di CV.Pride N Joy