

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang Masalah

CV. Sentosa Andalan Wurmb adalah sebuah perusahaan yang memiliki beberapa produk yang dihasilkan. Salah satu produk dari CV. Sentosa Andalan Wurmb yaitu produk gula aren yang dikelola oleh Areniss Indonesia. Produk gula aren ini dikenal dengan merk dagang Areniss. Gula aren yang diproduksi memiliki dua jenis yaitu aren semut dan aren padat. Gula aren bermutu bergantung pada kualitas niranya. Nira aren segar terlihat bening, rasanya manis, berbau harum dengan derajat keasaman (PH) 6-7 dan kadar sukrosa diatas 12. Bila nira segar dibiarkan begitu saja warnanya berubah keruh yang menyerupai putih susu. Bau dan rasanya asam menyengat. Nira seperti ini tak layak lagi dibuat gula karena sudah berubah menjadi tuak dengan kadar etanol lumayan tinggi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Santosa sebagai direktur Areniss Indonesia, kondisi yang terjadi pada saat ini ditemukan beberapa masalah yaitu pada tahun 2017 terjadi penurunan penjualan sebesar 33,5% yang disebabkan oleh kualitas produk menurun. Akibatnya terjadi penumpukan produk di gudang penyimpanan sehingga membuat pabrik areniss mengalami kerugian besar. Padahal Areniss Indonesia mempunyai banyak pelanggan dari beberapa daerah untuk mengurangi penumpukan produk di gudang penyimpanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan bapak Firman sebagai manager Areniss, kualitas gula aren menurun karena ada 20 orang dari 50 konsumen yang mengeluh tentang gula pasir yang menggumpal dan 13 orang dari 50 konsumen warna kurang coklat dan rasa terlalu manis, sehingga tidak cocok untuk di konsumsi oleh konsumen yang mempunyai penyakit diabetes. Akibatnya para konsumen tidak tertarik untuk menjadi pelanggan tetap di perusahaan areniss karena konsumen menganggap gula arenis ini kurang sehat untuk di konsumsi oleh pengidap diabetes. Oleh sebab itu perusahaan ingin memperbaiki kualitas produk agar gula areniss ini aman untuk di konsumsi oleh konsumen pengidap diabetes dan juga aman untuk konsumen yang tidak mengidap penyakit diabetes, hal ini dapat

meningkatkan kepercayaan konsumen untuk membeli gula arenis dan menjadi pelanggan tetap di perusahaan areniss.

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan di atas maka dibutuhkan sebuah Sistem Informasi *Customer Relationship Management* dengan metode *Sequential Elimination by Lexicography* di CV. Sentosa Andalan Wurmb berbasis web agar memudahkan manager untuk melakukan perbaikan produk.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, maka rumusan yang paling efektif dari permasalahan ini adalah menerapkan pendekatan *customer relationship management* dengan metode *Sequential Elimination by Lexicography* untuk menganalisis keluhan pada pelanggan di CV. Sentosa Andalan Wurmb.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah bagaimana melakukan perbaikan produk dengan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) di CV. Sentosa Andalan Wurmb.

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah membantu perusahaan dalam memperbaiki kualitas produk untuk meminimalisir keluhan pelanggan.

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang akan dibahas dari sistem informasi yang akan dibangun adalah sebagai berikut :

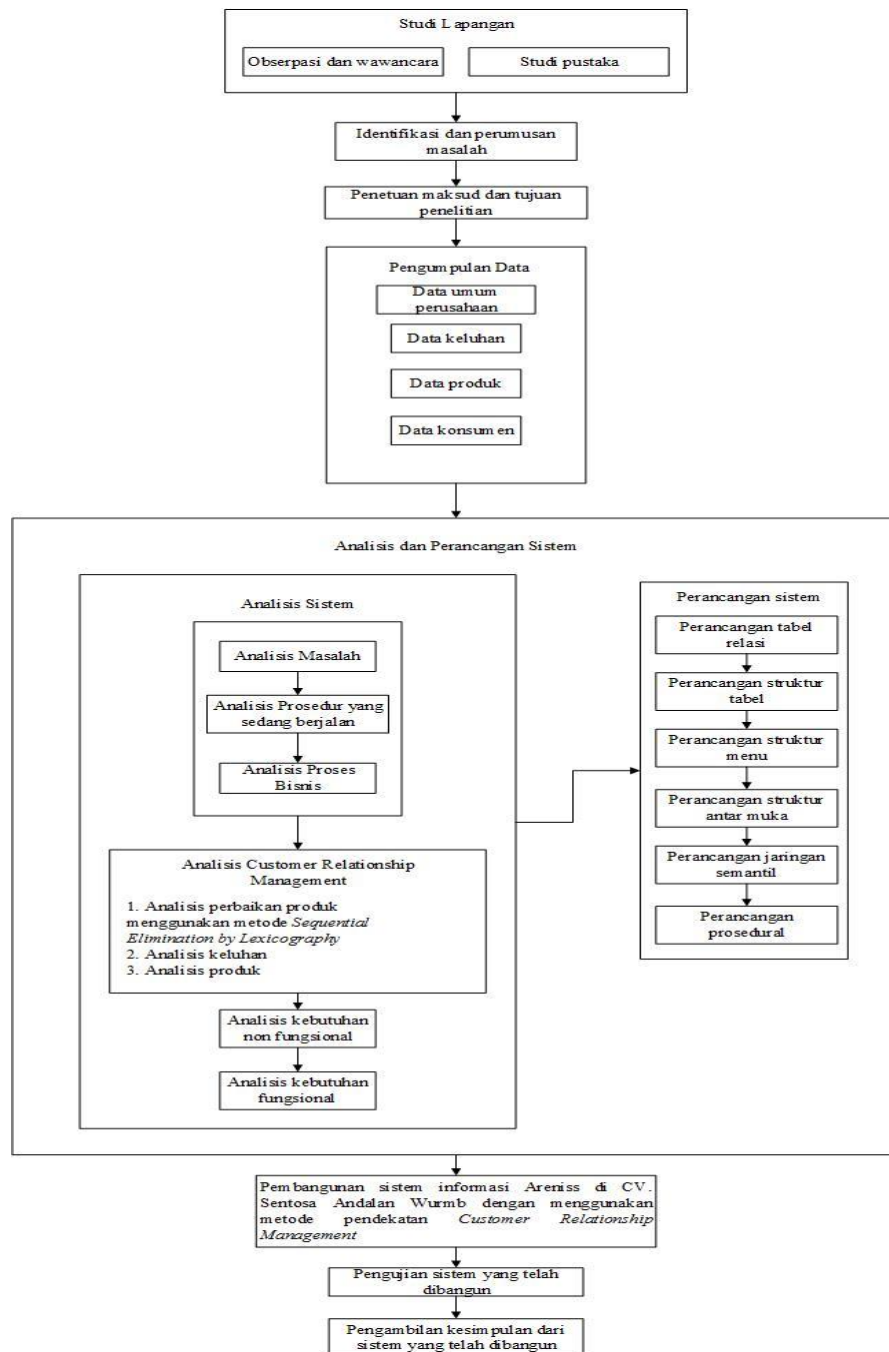
1. Data yang digunakan dalam membangun sistem ini meliputi data keluhan, data produk, data konsumen dan data penjualan.
2. Jenis CRM yang akan dibangun menggunakan pendekatan analitikal.
3. *Framework* CRM yang akan digunakan menggunakan *Dynamic* CRM.
4. Metode yang diterapkan pada pembangunan sistem informasi menggunakan metode *Sequential Elimination by Lexicography*.

5. Hasil keluaran dari segmentasi berupa prioritas perbaikan jenis produk berdasarkan kategori keluhan.
6. Sistem yang dibuat berbasis website.
7. Analisis sistem yang digunakan adalah analisis terstruktur yang meliputi *Entity Relationship Diagram (ERD)* dan *Data Flow Diagram (DFD)*.

### 1.5 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif analisis yaitu dengan cara mengumpulkan data, menganalisa data, membuat suatu pemecahan masalah kemudian disusun untuk ditarik kesimpulan mengenai masalah tersebut.

Ada dua teknik dalam metode penelitian yaitu teknik pengumpulan data dan teknik pengembangan sistem. Teknik pengumpulan data dapat diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Cara-cara yang mendukung untuk mendapatkan data primer adalah sebagai berikut yang ditunjukkan pada Gambar 1.1.



**Gambar 1.1 Tahap Penelitian**

Berikut ini adalah deskripsi dari tahapan-tahapan penelitian yang terdapat pada gambar 1.1

### **1. Studi lapangan**

Memulai penelitian dengan cara mendatangi CV. Sentosa Andalan Wurmb dan tanya jawab dengan direktur seputar perusahaan, dan proses bisnis yang berlangsung di CV. Sentosa Andalan Wurmb. Serta mengumpulkan literatur, paper, dan buku yang ada kaitannya dengan sistem yang akan dibangun. *Output* dari studi lapangan ini yaitu proses bisnis CV. Sentosa Andalan Wurmb yang akan digunakan untuk mengidentifikasi dan perumusan masalah.

### **2. Identifikasi dan perumusan masalah**

Tahap ini digunakan untuk mengidentifikasi masalah serta melakukan perumusan terhadap masalah yang dihadapi. Setelah tahap identifikasi dan perumusan masalah, maka didapat sebuah masalah yang terjadi di CV. Sentosa Andalan Wurmb, dimana masalah ini dapat menentukan maksud dan tujuan pembangunan sistem informasi CRM yang akan diterapkan pada CV. Sentosa Andalan Wurmb.

### **3. Menentukan maksud dan tujuan penelitian**

Setelah mengetahui masalah yang terjadi di CV. Sentosa Andalan Wurmb, tahap selanjutnya adalah menentukan maksud dan tujuan penelitian. Tahap ini bertujuan untuk menerapkan CRM dan diharapkan implementasi dari aplikasi CRM untuk perbaikan produk yang akan dibangun dapat memberikan pengaruh terhadap proses bisnis di CV. Sentosa Andalan Wurmb.

### **4. Pengumpulan data**

Tahap ini digunakan untuk mengumpulkan data yang ada kaitannya dengan penelitian di CV. Sentosa Andalan Wurmb, yaitu :

- a. Data umum perusahaan, seperti sejarah, logo, struktur organisasi dan visi misi perusahaan.
- b. Data pelanggan.
- c. Data produk.
- d. Data keluhan periode Januari 2017 sampai Desember 2017.

*Output* dari tahapan pengumpulan data ini yaitu data mengenai perusahaan yang akan digunakan pada tahap analisis metode.

## **5. Analisis dan Perancangan**

Setelah data yang dibutuhkan telah diperoleh, maka pada tahap selanjutnya data tersebut akan dipakai sebagai bahan analisis untuk melakukan perancangan sistem.

### **1. Analisis Sistem**

#### **a. Analisis Masalah**

Analisis Masalah yaitu menganalisa masalah atau kendala apa saja yang terjadi di CV. Sentosa Andalan Wurmb sesuai dengan perumusan dan identifikasi masalah.

#### **b. Analisis Prosedur yang Sedang Berjalan**

Tahap ini akan dilakukan analisa terhadap prosedur-prosedur yang sedang berjalan atau prosedur yang ada pada saat ini di CV. Sentosa Andalan Wurmb.

#### **c. Analisis Proses Bisnis**

Pada tahap ini akan dilakukan analisa terhadap proses bisnis yang sedang berjalan atau yang dipakai di CV. Sentosa Andalan Wurmb. Analisis dilakukan terhadap proses-proses yang ada di CV. Sentosa Andalan Wurmb baik tertulis ataupun tidak tertulis.

#### **d. Analisis Customer Relationship Management**

Pada tahap ini akan dianalisa bagaimana aliran CRM yang terjadi di CV. Sentosa Andalan Wurmb, model CRM apa yang terbentuk di CV. Sentosa Andalan Wurmb dan metode apa saja yang akan dipakai sebagai penunjang penelitian CRM di CV. Sentosa Andalan Wurmb. Berikut adalah uraian dari analisis CRM di CV. Sentosa Andalan Wurmb :

### **1. Analisis perbaikan produk menggunakan *sequential elimination by lexicography***

Pada Tahapan ini peneliti menganalisis keluhan untuk pengembangan produk dan menentukan metode perbaikan produk yang digunakan yaitu sequential elimination by lexicography.

## 2. Analisis keluhan

Pada tahap ini peneliti melakukan analisa proses keluhan para pelanggan untuk pengembangan produk.

### 1. Analisis Produk

Tahapan ini peneliti menganalisis produk - produk apa saja yang sering dikeluhkan oleh pelanggan.

#### 1.5.1.1 Analisis kebutuhan nonfungsional

Pada tahap ini peneliti melakukan analisis mengenai kebutuhan-kebutuhan nonfungsional untuk menunjang pembangunan sistem informasi CRM di CV. Sentosa Andalan Wurmb. Kebutuhan nonfungsional meliputi analisis kebutuhan perangkat keras, analisis kebutuhan perangkat lunak, analisis kebutuhan pengguna, dan analisis pengkodean

#### 1.5.1.2 Analisis kebutuhan fungsional

Pada tahap ini peneliti menganalisa mengenai kebutuhan fungsional untuk menunjang pembangunan sistem informasi perbaikan produk di CV. Sentosa Andalan Wurmb. analisis kebutuhan fungsional meliputi analisis kebutuhan basis data, kamus data Entity relationship Diagram (ERD) , diagram konteks, Data Flow Diagram (DFD), dan Spesifikasi proses.

### 1. Perancangan Tabel Relasi

Pada tahap ini peneliti merancang basis data dan membuat relasi dari masing-masing tabel sesuai dengan analisis basis data.

### 2. Perancangan Struktur Tabel

Pada tahap ini peneliti melakukan perancangan struktur tabel yang akan dibuat sesuai dengan rancangan tabel relasi.

## 1.6 Perancangan

### 1.6.1.1 Perancangan Struktur Menu

Pada tahap ini peneliti melakukan perancangan struktur menu yang akan dibuat pada sistem informasi CRM di CV. Sentosa Andalan Wurmb.

### 1.6.1.2 Perancangan Antar Muka

Pada tahap ini peneliti melakukan perancangan antar muka yang akan diterapkan pada sistem yang akan dibangun.

### 1.6.1.3 Perancangan Jaringan Semantik

Pada tahap ini peneliti melakukan jaringan semantik untuk menggambarkan proses hubungan antarmuka yang telah dirancang sebelumnya.

### 1.6.1.4 Perancangan prosedural

Pada tahap ini peneliti melakukan perancangan prosedural mengenai prosedur-prosedur yang ada di perusahaan untuk diterapkan di sistem informasi yang akan dibuat.

## **2 Pembangunan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* di CV. Sentosa Andalan Wurmb**

Tahapan ini adalah tahapan pembangunan sistem yang terdiri dari hasil analisis sistem dan hasil perancangan sehingga sistem yang akan dibangun dapat memenuhi kebutuhan pengguna sesuai dengan analisis yang sudah dilakukan.

## **3 Pengujian Sistem yang Telah Dibangun**

Tahap pengujian sistem adalah tahapan yang dilakukan untuk mengetahui apakah sistem yang dibuat sudah bisa mengatasi masalah yang terjadi dan sudah sesuai dengan proses bisnis yang terjadi di perusahaan. Proses pengujian ini dilakukan untuk memastikan keluaran yang di hasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

## **4 Pengambilan kesimpulan dari perangkat lunak yang dibangun**

Tahap terakhir yaitu melakukan penarikan kesimpulan terhadap perangkat lunak yang telah dibangun berdasarkan tujuan awal penelitian. Penelitian di anggap berhasil apabila kesimpulan dapat memenuhi tujuan awal penelitian



## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

### 1) **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang permasalahan, merumuskan inti permasalahan yang dihadapi dalam pembangunan Sistem Informasi CRM di CV Sentosa Andalan Wurmb, menentukan tujuan dan kegunaan penelitian, yang kemudian diikuti dengan pembatasan masalah, serta sistematika penulisan .

### 2) **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas mengenai profil perusahaan, pembahasan mengenai sejarah perusahaan, logo instansi, struktur organisasi perusahaan CV Sentosa Andalan Wurmb serta konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan sistem informasi CRM di CV Sentosa Andalan Wurmb.

### 3) **BAB III PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai gambaran analisa yang sedang berjalan, perancangan sistem secara keseluruhan yang mencakup analisis perancangan sistem seperti ERD, DFD, Diagram Konteks, analisis kebutuhan non fungsional, dan perancangan antarmuka.

### 4) **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Bab ini membahas mengenai implementasi antarmuka, implementasi *database* dan pengujian sistem berdasarkan pengujian beta dan black box

### 5) **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan yang berasal dari pembangunan sistem yang telah dilaksanakan dan saran terhadap hasil penelitian dalam pembangunan Sistem Informasi CRM ini diperuntukkan bagi pihak yang akan mengembangkan Sistem Informasi CRM sehingga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terliba

