

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

CV Rz Jaya Tex adalah perusahaan yang bergerak dibidang textile yaitu menjual produk kain. Proses bisnis perusahaan ini adalah menjual kain dalam bentuk satuan roll dengan minimal jumlah pembelian adalah 1 (satu) roll kain. Produk kain yang dijual perusahaan diantaranya, kain rayon, kain mosscrepe, kain jersey, dan lainnya. produk tersebut merupakan bahan baku pembuatan pakaian muslimah. Target konsumen dari perusahaan ini adalah pelaku usaha konveksi, namun tidak menutup untuk masyarakat umum yang ingin melakukan pembelian.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pemilik perusahaan menjelaskan bahwa perusahaan kesulitan dalam mempertahankan pelanggan. Banyak pelanggan yang tidak kembali melakukan transaksi atau repeat order ke perusahaan. Dari data pelanggan tahun 2019 dapat dilihat total pelanggan perusahaan yang tercatat sebanyak 372 pelanggan. Dan dari rekapitulasi data transaksi periode Januari – Desember 2019 didapatkan bahwa sebesar 81% pelanggan hanya melakukan transaksi kurang dari 10 kali dan hanya 19% pelanggan yang melakukan transaksi lebih dari 10 kali (Lampiran A1). Dari permasalahan yang dijelaskan oleh pemilik perusahaan dan data tersebut terlihat bahwa perusahaan memiliki pelanggan dengan loyalitas yang rendah. Pada saat ini juga perusahaan tidak melakukan pengelompokan pelanggan yang mengakibatkan perusahaan kesulitan untuk menentukan promosi yang akan diberikan kepada pelanggan berdasarkan tingkat loyalitas masing-masing pelanggan

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan maka dibutuhkan suatu sistem *Customer Relationship Management (CRM)* yang dapat digunakan untuk membantu pemilik dalam mengatasi masalah yang ada saat ini.. Oleh karena itu penelitian ini berjudul “ Sistem Informasi Strategi Promosi dengan Pendekatan Customer Relationship Management di CV RZ Jaya Tex”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka masalah yang terjadi di CV Rz Jaya Textile adalah pemilik mengalami kesulitan dalam menentukan strategi promosi yang tepat untuk diberikan kepada pelanggan sesuai dengan tingkat loyalitas masing-masing pelanggan

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun Sistem Informasi Strategi Promosi dengan Pendekatan Customer Relationship Management (CRM) di CV RZ Jaya Tex..

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah membantu pemilik perusahaan dalam menentukan strategi promosi yang akan diberikan kepada pelanggan sesuai tingkat loyalitas masing-masing pelanggan dengan cara melakukan segmentasi pelanggan menggunakan model RFM

1.4 Batasan Masalah

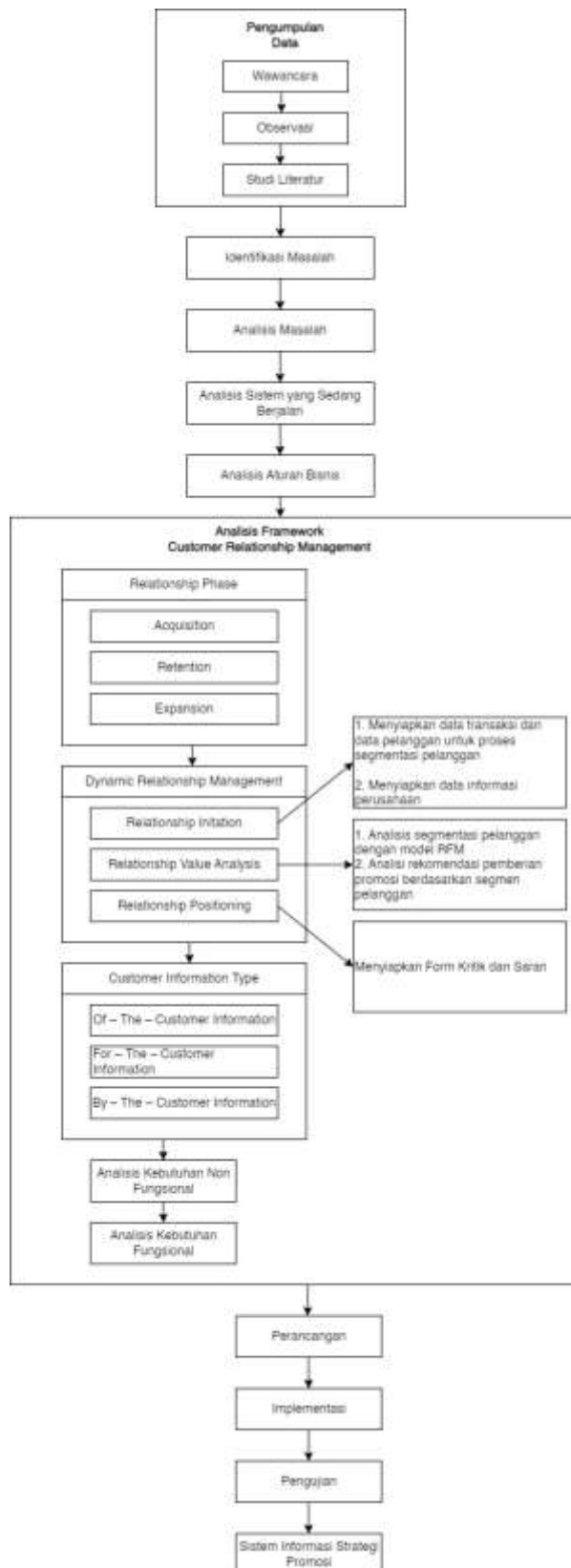
Dalam penelitian ini dibuat beberapa batasan masalah agar pembahasan lebih terfokus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data yang digunakan pada studi kasus ini meliputi data transaksi penjualan dan data pelanggan perusahaan tahun 2019.
2. Pengolahan data pada sistem, sebagai berikut :
 - a) Proses pengolahan data transaksi penjualan
 - b) Proses pengolahan data barang
 - c) Proses pengolahan data pelanggan
 - d) Proses pengolahan segmentasi pelanggan
 - e) Proses pengolahan data pesan promosi
3. Keluaran yang dihasilkan dari sistem, sebagai berikut:
 - a) Info data penjualan
 - b) Info data barang
 - c) Info data pelanggan
 - d) Info data segmentasi pelanggan

- e) Info data pesan promosi
- 4. Analisis segmentasi pelanggan menggunakan pemodelan *Recency*, *Frequency*, dan *Monetary* (RFM).
- 5. *Framework* CRM yang digunakan adalah *Framework Dynamic CRM*
- 6. Jenis CRM dari Sistem Informasi Strategi Promosi yang akan dibangun adalah Analitikal CRM.
- 7. Metode pengembangan perangkat lunak menggunakan *Object Oriented Programming* (OOP).

1.5 Metode Penelitian

Metodelogi penelitian merupakan suatu proses yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis, dimana memerlukan data-data untuk terlaksananya suatu penelitian. Alur metodelogi penelitian pembangunan Sistem *Customer Relationship Management* di CV. RZ JAYA TEX dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1. 1 Alur Metodologi Penelitian

Berdasarkan gambar alur penelitian diatas, tahapan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara :

a. Wawancara

Wawancara adalah tahap pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pemilik dari CV RZ JAYA TEX.

b. Observasi

Observasi adalah tahap pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap dokumen transaksi CV RZ JAYA TEX

2. Identifikasi Masalah

Tahap ini merupakan tahapan dimana akan dilakukan dengan cara mencari masukan terhadap masalah yang diteliti melalui observasi dan wawancara, atau dengan data yang berkaitan.

3. Studi Literatur

Tahap ini adalah tahap dimana peneliti akan mengumpulkan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, dengan mempelajari literatur cetak maupun elektronik serta menelaah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian

4. Analisis Sistem

Pada tahap ini dilakukan analisis sistem dimana pada tahap ini meliputi beberapa hal seperti berikut ini :

a. Analisis Framework CRM

Framework CRM yang digunakan dalam penelitian ini adalah Framework of Dynamic CRM. maka pada tahap ini melakukan analisis Framework of Dynamic CRM

b. Analisis Kebutuhan non fungsional

Analisis kebutuhan non fungsional merupakan analisis yang dibutuhkan untuk menentukan spesifikasi kebutuhan sistem. Pada analisis kebutuhan non fungsional ini dijelaskan analisis mengenai perangkat keras,

perangkat lunak, dan pengguna sebagai bahan analisis kekurangan dan kebutuhan yang harus dipenuhi dalam perancangan aplikasi yang akan diterapkan

c. Analisis Kebutuhan fungsional

Analisis kebutuhan fungsional merupakan analisis yang menjelaskan aliran data ataupun informasi yang mencakup penggambaran, perencanaan, dan pembuatan yang utuh dan berfungsi dalam proses pembuatan perangkat lunak yang akan dibangun.

5. Perancangan

Perancangan sistem merupakan penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam suatu kesatuan yang utuh dan berfungsi, Terdapat beberapa tahap rancangan dalam penelitian ini, yaitu : Skema Relasi, Struktur Tabel, Perancangan Struktur Menu, Perancangan antar muka, Perancangan pesan, dan perancangan lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

6. Implementasi

Tahap ini akan dilakukan penerapan kedalam sistem berdasarkan dari hasil analisis dan perancangan yang telah dilakukan sebelumnya

7. Pengujian Sistem

Tahap ini akan dilakukan pengujian terhadap sistem yang dibangun, agar sistem dapat berfungsi sesuai dengan tujuan penelitian.

8. Sistem Informasi Strategi Promosi

Tahap ini adalah tahap dimana sistem informasi telah selesai dibangun dan siap untuk digunakan, selanjutnya adalah memberikan sistem informasi kepada pihak perusahaan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penelitian yang akan dilakukan agar hasil dari laporan penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang. Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai masukan yang melatar belakangi penyusun dalam menyusun tugas akhir, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, kemukakan pula pembatasan masalah yang ditulis penyusun, teknik pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Membahas tentang berbagai konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan pembangunan aplikasi ini dan hal-hal yang berguna dalam proses analisis permasalahan serta tinjauan terhadap penelitian-penelitian serupa yang telah pernah dilakukan sebelumnya termasuk sintesisnya

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis masalah, perencanaan dan pembuatan sistem yang meliputi blok diagram sistem, flowchart beserta penjelasan sistem kerja. Termasuk menentukan variabel penelitian, identifikasi data yang diperlukan dan cara pengumpulannya, serta perancangan yang menjelaskan rancangan program dan alur proses program.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini dijelaskan tentang proses pengujian software yang telah dibuat, analisa sistem untuk mengetahui apakah hasil yang didapatkan sesuai dengan tujuan yang diterapkan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup, berisi tentang kesimpulan dari proses dan pengamatan analisa terhadap sistem yang telah dibuat dan saran-saran serta beberapa kemungkinan pengembangan, penyempurnaan, dan pemanfaatan tugas akhir ini.