BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Little Wings BookCafe adalah sebuah cafe yang berkonsepkan perpustakaan yang berada di bilangan Cigadung Raya Barat, Kota Bandung bagian utara. Cafe ini menyediakan kebutuhan masyarakat khususnya anak muda akan literasi atau membaca. Di cafe ini terdapat banyak buku yang terdiri dari novel sampai buku textbook, cafe ini berada di bawah naungan perusahaan terbatas (PT) bernama PT Teras Nusantara yang juga menaungi beberapa anak usaha lain seperti penyewaan villa, *coworking space* dan lain – lain, untuk pelanggan sendiri, pemanfaatan Sistem Informasi Little Wings BookCafe masih menggunakan Microsoft Excel untuk mengelola data transaksi pelanggan yang digunakan sebagai laporan bulanan kepada pihak manager oleh kasir.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik cafe (sekaligus berperan sebagai manajer), ditemukan beberapa masalah seperti penjualan yang dilakukan oleh cafe tidak memiliki inovasi serta pemberian strategi penjualan seperti diskon, promo dan promosi lain yang tidak terarah dan mengakibatkan manajer berkeinginan mempertahankan pelanggan yang biasa mendatangi cafe. Sesuai dengan masalah yang telah dijabarkan tersebut pemilik berkeinginan untuk mempertahankan pembelian dengan cara memberikan promosi menarik bagi pelanggan yang rajin melakukan pembelian seperti pemberian voucher, namun masalahnya pemilik masih bingung untuk menentukan siapa pelanggan yang sering melakukan transaksi, siapa pelanggan yang terakhir melakukan transaksi dan siapa pelanggan yang paling banyak nominalnya dalam melakukan transaksi di little wings BookCafe. Setelah dilakukan observasi serta wawancara terhadap pelanggan di Little Wings BookCafe, tidak ditemukannya sistem yang memudahkan pelanggan menyampaikan keluhan, kritik dan saran lebih mudah tanpa harus datang ke cafe.

Dari beberapa masalah tersebut mengakibatkan tidak tercapainya target pengunjung yang tetap dari manajer sendiri dan tidak tercapainya pelayanan yang baik berdasarkan kritik saran yang masuk kepada Cafe. Maka dari itu, Sistem

Informasi *Customer Relationship Management* dapat menjadi solusi dalam mencapai target dan pelayanan yang diinginkan berdasarkan dengan masalah yang telah dijabarkan.

Customer Relationship management (CRM) adalah jenis manajemen yang membahas mengenai penanganan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan yang dapat membantu perusahaan dalam proses managemen pelanggan, sehingga perusahaan memiliki nilai yang baik dimata pelanggan. Sebuah perusahaan harus memiliki strategi yang cerdik untuk mempertahankan posisinya. Salah satu Point yang mempengaruhi keberlangsungan sebuah perusahaan adalah bagaimana pangsa pasarnya tetap diminati oleh pelanggan [1]. Oleh karena itu perlu adanya manajemen pembinaan dan pengontrolan hubungan antara pelanggan dengan perusahaan yang salah satunya adalah *Customer Relationship Management*.

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan maka dibutuhkan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* di Little Wings BookCafe Bandung berbasis web agar memudahkan pelanggan dalam mengakses sistem. Adapun jenis CRM yang dibangun adalah Analitikal. Adanya sistem ini diharapkan dapat membantu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi LittleWings BookCafe.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Mengkategorikan atau mengelompokkan jenis pelanggan yang ada di LittleWings BookCafe Bandung serta menganalisisnya hingga membuat kesimpulan apa saja yang harus diberikan dalam memberikan layanan pada tiap pelanggan agar lebih terarah yang bertujan mempertahankan mereka
2. Bagaimana membuat sebuah sistem yang memudahkan pelanggan menyampaikan keluhan, kritik dan saran tanpa harus datang ke cafe, dengan kasus ini berarti dibuat secara online

3. Bagaimana membangun sebuah Sistem Informasi yang menghubungkan pelanggan (*Customer Relationship Management)* di Little Wings BookCafe Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan penelitian yang dibahas, maka maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah membangun Sistem Informasi *Customer Relationship Management* di LittleWings BookCafe. sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Membantu manager dalam mempertahankan pelanggan yang sering melakukan pembelian di LittleWings
2. Membantu menyampaikan keluhan, kritik dan saran untuk pelanggan yang dapat dilakukan secara daring*/online*.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam pembangunan sistem informasi *CRM* ini sehingga ruang lingkup permasalahan menjadi jelas dan terarah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem Informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibuat berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database yang digunakan menggunakan MySql.
2. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis tersturktur yang meliputi ERD *(Entity Relationship Diagram)* dan DFD *(Data Flow Diagram).*
3. Data yang akan dijadikan landasan permasalahan penelitian adalah Data Transaksi Pembelian Pelanggan.
4. Jenis *CRM* yang akan dibangun menggunakan Pendekatan *CRM* Analitikal.
5. Metode yang digunakan dalam Segmentasi pelanggan menggunakan Analisis RFM (Resensi, Frekuensi, Moneteri) hanya pada data pembelian.

6. Framework CRM yang digunakan menggunakan *Dynamic* CRM yang meliputi: (*Relationship Initiation, Relationship Value Analysis, Relationship Positioning*).

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu proses Tahapan yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis, memerlukan data-data untuk mendukung terlaksananya suatu penelitian. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian di LittleWings BookCafe ini menggunakan metode analisis deskriptif dimana data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data transaksi pelanggan dan Nota transaksi. Metode analisis deskriptif merupakan metode yang menggambarkan fakta dan informasi dalam situasi atau kejadian sekarang secara sistematis, faktual dan akurat. Metode penelitian dapat dilihat pada gambar 1.1



Gambar 1. 1 Metodologi Penelitian

Adapun keterangan dan langkah-langkah yang tergambar pada gambar 1.1 sebagai berikut :

1. **Pengumpulan data**

   Pada tahap awal, pengumpulan yang dimaksud adalah melakukan survey kelapangan serta mengumpulkan data-data yang ada pada perusahaan seperti data penjualan, peminjaman baik per hari, per bulan dan per tahun.

2. **Perumusan masalah**

   Pada tahap kedua, perumusan masalah yang dimaksud adalah melakukan identifikasi permasalahan dan meneliti permasalahan yang terjadi di LittleWings BookCafe.

3. **Perumusan maksud dan tujuan Penelitian**

   Pada tahap ketiga, peneliti melakukan perumusan maksud dan tujuan penelitian sesuai dengan hasil rumusan masalah. Tujuan ini dijadikan sebagai acuan dalam penelitian yang dilakukan.

4. **Pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah**

   Pada tahap keempat, pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah dilakukan secara langsung dengan mengunjungi LittleWings BookCafe yang meliputi :

a. Wawancara

   Wawancara adalah salah satu cara pengumpulan data dengan cara sesi tanya jawab secara langsung dengan pihak Owner LittleWings BookCafe.

b. Observasi

   Observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses penanganan pelanggan LittleWings BookCafe.

5. **Pengumpulan dan pengkajian teori-teori yang berhubungan dengan masalah.**

   Pada tahap kelima, peneliti mengumpulkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah *Customer Relationship Management* yang dibahas dalam penelitian. Teori ini yang nantinya akan dijadikan sebagai acuan dalam penelitian.

6. Analisis Sistem *Customer Relationship Management*.

Pada tahap keenam, dilakukan analisis sistem *Customer Relationship Management* dimana pada tahap ini meliputi beberapa hal sebagai berikut :

a. Analisis Masalah

Tahap ini merupakan sebuah asumsi dari masalah yang akan diuraikan dari hasil sebuah penelitian.

b. Analisis Sistem yang sedang berjalan

Analisis yang dimaksud merupakan proses analisis yang berhubungan dengan transaksi pelanggan LittleWings BookCafe. Prosedur tersebut diantaranya prosedur penerimaan cucian, prosedur pendistribusian cucian, prosedur pengambilan cucian, prosedur pelayanan pengaduan pelanggan.

c. Analisis aturan bisnis

Analisis aturan bisnis yang dimaksud merupakan aturan bisnis yang sedang berjalan di LittleWings BookCafe seperti kondisi dan syarat dan ketentuan untuk pelanggan.

d. segmentasi pelanggan dengan analisis RFM

Analisis RFM merupakan suatu metode yang digunakan untuk melakukan perhitungan guna terjadi sebuah segmentasi pelanggan, analisis ini terdiri dari Recency, Frequency dan monetary.

e. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Pada tahapan ini, terbagi menjadi beberapa analisis yaitu :

1. Analisis kebutuhan perangkat keras

   Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat keras terhadap sistem informasi CRM di LittleWings BookCafe, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat keras atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat keras.

2. Analisis kebutuhan perangkat lunak

   Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat lunak terhadap sistem informasi CRM di LittleWings BookCafe, apakah

sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat lunak atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat lunak.

3. Analisis user

   Pada tahapan ini, peneliti menganalisis user yang berperan dalam penggunaan sistem informasi CRM.

4. Basis Data

   Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis kebutuhan *Database* dari Sistem Informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibangun. *Tool* yang akan digunakan yaitu *Entity Relationship Diagram (ERD).*

f. Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahap keenam, peneliti akan merancang sistem informasi yang akan dibangun, antara lain :

1. Diagram Konteks

   Padatahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara umum berupa aliran informasi dari *user* ke Sistem Informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibangun.

2. *Data Flow Diagram (DFD)*

   Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara *User*, Sistem Informasi *Customer relationship Management* dan *Database*.

3. Spesifikasi proses

   Tahapan ini, peneliti akan menganalisis spesifikasis setiap proses dari *DFD* dalam bentuk tabel.

4. Kamus Data

   Tahapan ini, peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta spesifikasinya dari *Database* dalam bentuk tabel.

7. Perancangan Sistem *Customer Relationship Management* yang akan dibangun.

Terdapat beberapa tahapan dalam perancangan ini yaitu :

a. Skema Relasi

Tahapan ini, peneliti akan membuat rancangan *Database* dimana setiap tabelnya akan direlasikan.

b. Struktur Tabel

Tahapan ini, peneliti akan membuat rancangan tabel *Database* yang akan dijelaskan struktur tabel nya.

c. Perancangan Struktur Menu

Tahapan ini, peneliti akan membuat rancangan struktur menu yang akan ada pada Sistem Informasi CRM nanti.

d. Perancangan Antar Muka

Tahapan ini, peneliti akan membuat antar muka yang akan ada pada Sistem Informasi CRM lengkap dengan instruksi perintahnya.

e. Perancangan Pesan

Tahap ini berisi tentang tampilan pesan yang akan muncul pada halaman ketika melakukan sebuah aksi.

f. Perancangan Jaringan Semantik

Tahapan ini, peneliti akan membuat jaringan semantik dimana merupakan proses hubungan antar muka yang ada pada Sistem Informasi CRM.

g. Perancangan Prosedural

Tahapan ini, peneliti akan membuat rancangan prosedural mengenai prosedur Sistm Informasi CRM yang dibangun.Adapun *tool* yang digunakan menggunakan *flowmap.*

8. Implementasi Sistem *Customer Relationship Management.*

Implementasi sistem yang telah dirancang dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu :

a. Implementasi perangkat lunak
b. Implementasi perangkat keras

c. Implementasi basis data
d. Implementasi antarmuka

9. Pengujian Sistem *Customer Relationship Management.*

Pengujian sistem dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah di bangun dan mengetahui bila terdapat kesalahan atau eror dalam sistem tersebut. Terdapat beberapa pengujian, yaitu :

a. Pengujian *black box*
b. Pengujian beta

10. Penarikan Kesimpulan dan Saran.

Tahapan ini merupakan pengambilan kesimpulan dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya.

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas uraian mengenai latar belakang masalah yang diambil, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan umum mengenai LittleWings BookCafe dan pembahasan berbagai konsep dasar mengenai Sistem Informasi *Customer Relation Management* dan teori-teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan topik pembangunan perangkat lunak.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini berisi analisis kebutuhan dalam membangun aplikasi ini, analisis sistem yang sedang berjalan pada aplikasi ini sesuai dengan metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan, selain itu juga terdapat perancangan antarmuka untuk aplikasi yang dibangun sesuai dengan hasil analisis yang telah dibuat.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini membahas implementasi dalam bahasa pemograman yaitu implementasi kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak, implementasi basis data, implementasi antarmuka dan tahap-tahap dalam melakukan pengujian perangkat lunak.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir dan saran mengenai pengembangan aplikasi untuk masa yang akan datang.