BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

CV. NJ merupakan suatu usaha yang bergerak dibidang makanan yaitu pembuatan serta penjualan tahu dan tempe. CV. NJ berdiri sejak tahun 1980. CV. NJ memiliki tiga cabang pabrik yaitu dua cabang terletak di Bandung dan satu Cabang terletak di Sukabumi, serta memiliki berbagai pelanggan mulai dari Rumah Sakit, Pasar Tradisional, Pasar Modern, Super Market, Catering, hingga pedagang keliling yang berjumlah kurang lebih seribu pelanggan. Selain itu CV. NJ memiliki pelanggan dan konsumen lain sebanyak lebih dari lima ribu pelanggan.

Berdasarkan wawancara dengan Direktur CV.NJ yaitu Bpk. H. Enjang Supriatna, bahwa hingga saat ini walaupun Direktur CV. NJ menjalankan perusahaan sesuai visi dan misi yaitu menjaga keharmonisan dengan pelanggan melalui produk dengan memberikan dan tetap menjaga kualitas serta kuantitas dari produk CV. NJ. Namum CV. NJ masih kesulitan dalam mempertahankan pelanggan. Maka saat ini CV.NJ beralih fokus dalam mempertahankan pelanggan, bukan hanya melalui produk melainkan dengan menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan dengan memberikan *reward* berupa pengiriman gratis, pinjaman uang dan hadiah paket kepada pelanggan serta diadakannya pendekatan kepada pelanggan dengan memberikan kesempatan pelangan untuk bertukar fikiran dengan perusahaan mengenai keinginan pelanggan dengan memberikan kritik dan saran.

Berdasarkan hasil analisi SWOT yang dilakukan terhadap CV. NJ (lampiran E-16), pada saat ini dalam mempertahankan pelanggan, seperti pendekatan yang dilakukan terhadap pelanggan kurang maksimal karena pendekatan yang dilakukan tidak teratur seperti pemberian kritik saran yang dilakukan hanya pada saat diadakannya pertemuan dengan waktu yang ditentukan oleh Direktur CV. NJ dengan jangka waktu satu tahun satu kali serta tidak adanya tindak lanjut yang dilakukan terhadap pelanggan setelah pelanggan melakukan transaksi secara teratur atau pemberian *reward* yang tidak sesuai dengan

karakteristik pelanggan seperti pengiriman gratis, pinjaman uang, dan hadiah paket yang di berikan disamaratakan untuk semua pelanggan serta tidak adanya pengendalian secara kusus terhadap pelanggan yang mengakibatkan kurangnya pengetahuan dari CV. NJ mengenai keinginan pelanggan, sehingga membuat direktur CV. NJ kesulitan dalam melakukan pengendalian terhadap pelanggan yang mengakibatkan pelanggan mengurangi atau menunda transaksi yang dilakukan.

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 permasalahan yang telah diuraikan diatas maka dari itu penulis tertarik untuk membahas *Customer Relationship Management* dalam skripsi dengan judul **"Pembangunan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) Di CV. NJ"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang terjadi di CV. NJ yaitu bagaimana membangun Sistem yang berfokus kepada pelanggan yang dapat mendekatkan dan menindak lanjuti pelanggan setelah pelanggan melakukan trasnsaksi sehingga dapat menarik dan mempertahankan pelanggan berdasarkan jenis pelanggan menggunakan CRM analitikal.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan penelitian yang dibahas, maka maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah membangun Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) di CV. NJ. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Membantu Direktur CV. NJ dalam Mempertahankan pelanggan dengan melakukan pendekatan melalui Sistem Informasi *Customer Relationship Management (CRM)* yang diberikan berupa kritik dan saran.
2. Membantu Direktur CV.NJ dalam pengendalian pelanggan untuk mempertahankan pelanggan dengan memberikan pinjaman uang, pengiriman gratis serta hadiah paket kepada pelanggan setelah melakukan transaksi sesuai karakteristik pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

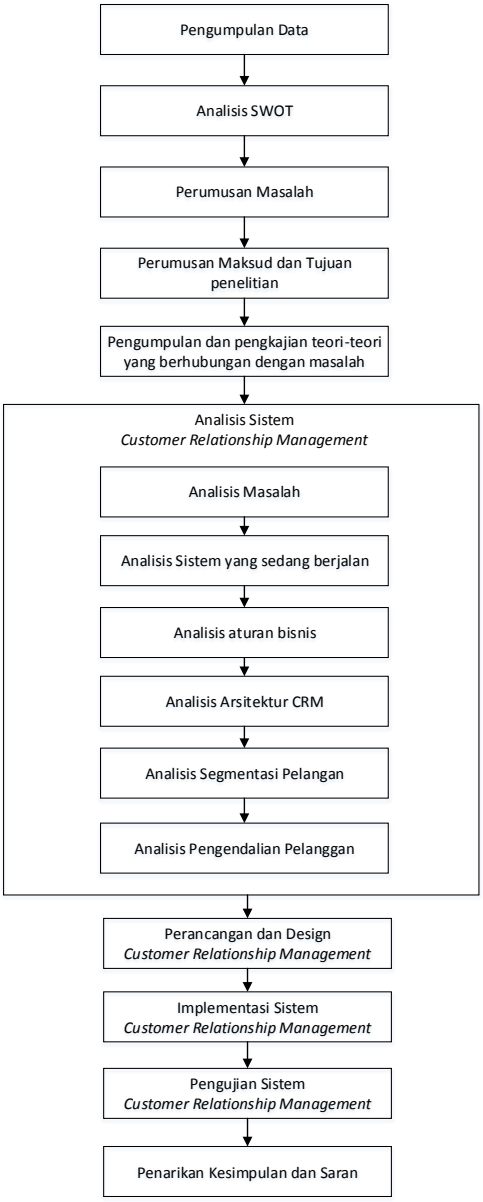
Adapun batasan masalah dalam pembangunan s*Customer Relationship Management* (CRM) ini sehingga ruang lingkup permasalahan menjadi jelas dan terarah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis *CRM* yang akan dibangun menggunakan Pendekatan *CRM* Analitikal
2. Data yang akan dijadikan landasan permasalahan penelitian adalah Data transaksi tahu dan tempe periode desember 2014 dan data pelanggan
3. Arsitektur CRM yang digunakan adalah *Dynamic* CRM
4. Representasi jumlah pelanggan dalam setiap *cluster* menggunakan atribut RFM (Recency, Frequency, Monetary).
5. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis tersturktur yang meliputi ERD *(Entity Relationship Diagram)* dan DFD *(Data Flow Diagram).*
6. Aplikasi yang akan dibuat berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database yang digunakan menggunakan MySql.
7. Teknologi komunikasi antara perusahaan dan pelanggan yaitu menggunakan teknologi sms *gateway.*
8. Bentuk pengawasan dan pengendalian terhadap pelanggan berdasarkan total poin pelanggan, kritiksaran .

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 CV. NJ ini menggunakan metode analisis deskriptif dimana data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data transaksi pelanggan. 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 data yang dimaksud adalah melakukan survey kelapangan serta mengumpulkan data-data yang ada pada perusahaan.

2. Analisis SWOT

Pada tahap kedua, yaitu melakukan analisis SWOT sebagai acuan dalam melakukan suatu identifikasi permasalahan yang terjadi di CV. NJ serta sebagai acuan mengenai CRM yang akan dibangun

3. Perumusan masalah

Pada tahap ketiga, perumusan masalah yang dimaksud adalah melakukan identifikasi permasalahan dan meneliti permasalahan yang terjadi di CV. NJ.

4. Perumusan maksud dan tujuan Penelitian

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

5. Pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah

Pada tahap kelima, pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah dilakukan secara langsung dengan mengunjungi CV. NJ yang meliputi :

a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara pengumpulan data dengan cara sesi tanya jawab secara langsung dengan Direktur CV. NJ.

b. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses penanganan pelanggan di CV. NJ yang berkaitan dengan penelitian.

6. Pengumpulan dan pengkajian teori-teori yang berkaitan dengan masalah.

Pada tahap keenam, 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.

7. Analisis Sistem Customer Relationship Management.

Pada tahap ketujuh, 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 di CV. NJ yang sedang berjalan saat ini. Prosedur tersebut diantaranya prosedur penerimaan pesanan tahu atau tempe, prosedur pengiriman tahu atau tempe, serta prosedur pelayanan pengaduan pelanggan.

c. Analisis aturan bisnis

Analisis aturan bisnis yang dimaksud merupakan aturan bisnis yang sedang berjalan di CV. NJ seperti kondisi, syarat dan ketentuan untuk pelanggan.

d. Analisis Arsitektur *CRM*

analisis arsitektur *costomer relationship management* dimana pada tahap ini meliputi tahap-tahap yang di gunakan dalam aplikasi yang akan dibangun dengan menggunakan *framework Dynmanic CRM*.

e. Analisis Segmentasi Pelanggan

Pada analisis segmentasi pelanggan yangdilakukan menggunakan model RFM dengan beberapa tahap yaitu Menyajikan Data Transaksi, menyeleksi data transaksi, pendefinisian datat transaksi dan perhitungan RFM, serta pengelompokan pelanggan

f. Analisis Pengawasan dan pengendalian

Pada tahap ini yaitu tahap pembuatan sarana pengawasan dan pengendalian direktur CV. NJ terhadap pelangan berdasarkan jumlah pelanggan, kelompok pelanggan, total bayar pelanggan dan kritik saran yang diberikan pelanggan.

8. Perancangan dan Design Sistem Customer Relationship Management yang akan dibangun.

Dalam tahap perancangan dan design sistem customer relationship management yang akan dibangun, terdapat beberapa tahapn yang harus dilakukan yaitu prancangan *database* berupa skema relasi, struktur tabel serta perancangan struktur menu, perancangan Antarmuka, perancangan pesan, perancangan jaringan semantik dan perancangan prosedural.

9. 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

10. 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

11. 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 II TINJAUAN PUSTAKA

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

BAB III 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 IV 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 V 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.