# BAB 1
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Metro Laundry merupakan suatu usaha yang bergerak dibidang jasa Laundry dry & cleaning dengan konsep berdasarkan jumlah berat (kg) atau satuan. Hingga tahun 2015 Metro laundry telah memiliki 3 cabang yang tersebar didaerah Bandung, diantaranya Sukabirus, Asrama Telkom, dan Cikoneng sebagai pusat. Mayoritas pelanggan Metro laundry adalah mahasiswa. Namun, saat ini Metro laundry telah bekerja sama dengan Asrama dan Hotel di daerah Bandung. Dalam pemanfaatan Sistem informasi, Metro laundry menggunakan Microsoft Excel untuk mengolah data transaksi pelanggan yang digunakan sebagai laporan bulanan kepada pihak Manager oleh bagian Accounting.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Tommy Natalianto selaku manager yang sekaligus pemilik Metro laundry itu sendiri, dalam hubungannya dengan pelanggan Metro Laundry sulit menentukan pelayanan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Permasalahan tersebut disebabkan belum terdapatnya penentuan jenis pelanggan. Dalam menarik minat calon pelanggan, Metro laundry menyebarkan brosur pada awal pembukaan outlet baru dan tidak ada penindaklanjutan setelah proses tersebut selesai. Permasalahan lainnya adalah sulitnya dalam mempertahankan pelanggan tetap, pelanggan tetap yang dimaksud yaitu pelanggan yang menjalin keterikatan (melalui member) dengan pihak perusahaan sehingga pelanggan tersebut menggunakan Jasa pencucian dari Metro Laundry secara berulang, proses penyampaian keluhan, kritik dan saran harus dilakukan secara langsung ke perusahaan. Permasalahan ini disebabkan belum adanya layanan yang memudahkan pelanggan terhubung dengan perusahaan setelah proses transaksi selesai. Berdasarkan pernyataan diatas, permasalahan yang dihadapi oleh Metro Laundry yaitu mengenai management dan hubungan pelanggan, yang dapat mengakibatkan berhentinya penggunaan jasa Metro Laundry sehingga berpengaruh pada kestabilan Profit dari usaha Metro Laundry itu sendiri.

*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 diatas maka dibutuhkan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* di Metro Laundry berbasis web agar memudahkan pelanggan dalam mengakses sistem. Adapun jenis CRM yang dibangun adalah Analitikal. Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat membantu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi Metro Laundry.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang terjadi di Metro Laundry yaitu bagaimana membangun Sistem yang dapat menarik dan mempertahankan pelanggan khususnya pelanggan tetap 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 di Metro Laundry. sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membantu manager dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dengan menentukan pelayanan berdasarkan jenis pelanggan.
2. Membantu manager menarik minat pelanggan baru melalui informasi promosi.
3. Membantu manager mempertahankan pelanggan tetap melalui sistem yang memudahkan pelanggan menyampaikan keluhan, kritik dan saran secara online.

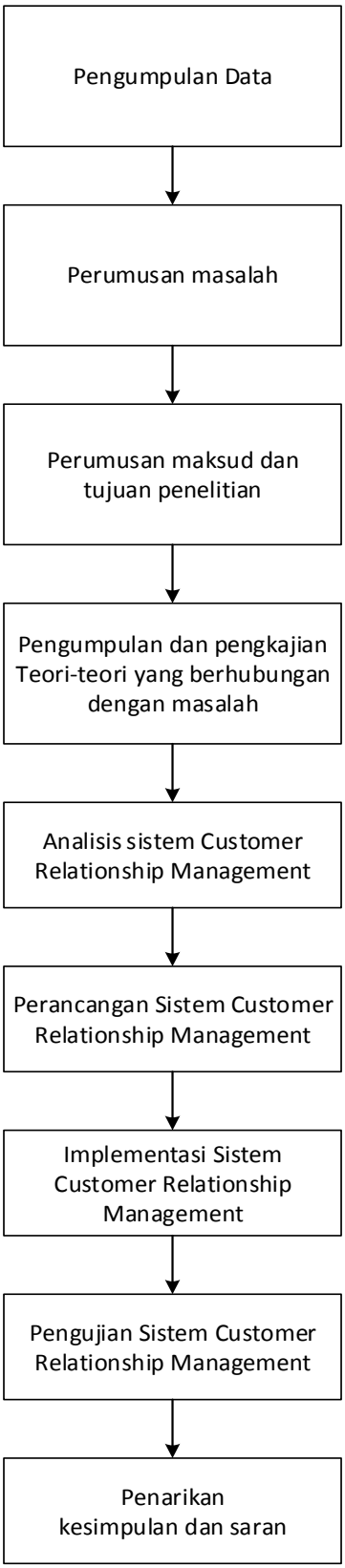
## 1.4 Batasan Masalah

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 Pelanggan.
4. Jenis *CRM* yang akan dibangun menggunakan Pendekatan *CRM* Analitikal.
5. Metode yang digunakan dalam Segmentasi pelanggan menggunakan Analisis RFM (Resensi, Frekuensi, Moneteri).
6. Framework CRM yang digunakan menggunakan Dynamic CRM.

## 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 Metro Laundry 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 Pembangunan Sistem Informasi *Customer Relationship Management***

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.

2. **Perumusan masalah**

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

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 Metro Laundry yang meliputi :

   a. Wawancara

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

   b. Observasi

      Observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses penanganan pelanggan Metro Laundry.

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 Metro Laundry. 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 Metro laundry 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 Metro laundry, 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 Metro laundry, 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 II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan umum mengenai Metro Laundry 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.