BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem informasi berbasis komputer merupakan salah satu hal penting dalam suatu perusahaan. Penggunanan sistem informasi berbasis komputer sudah diterapkan pada CV Sophia dalam penyimpanan data pelanggan dan pemesanan dengan menggunakan Microsoft excel. Data pelanggan dan data pemesanan digunakan untuk mengetahui perkembangan kerjasama antara pelanggan dan perusahaan. Pelanggan pada CV Sophia sebagian besar adalah instansi sekolah yang berada di wilayah Bandung. Semakin berkembangnya kebutuhan alat peraga sebagai alat bantu pendidikan, maka semakin lama pelanggan di CV Sophia semakin meningkat jumlahnya. Masalah ini membuat perusahaan sulit untuk memberikan pelayanan serta pendekatan dengan pelanggan.

Pendekatan dengan pelanggan dan calon pelanggan saat ini dilakukan dengan cara datang langsung ke sekolah-sekolah. Pendekatan ini bertujuan untuk melakukan penawaran produk dan mendapatkan pelanggan baru. Cara ini menimbulkan kendala berupa banyaknya waktu dan biaya yang dikeluarkan. Banyaknya waktu dan biaya yang dikeluarkan membuat perusahaan tidak melakukan pendekatan dengan semua pelanggan dan calon pelanggan. Hal ini menjadi masalah untuk calon pelanggan yang belum pernah ditawarkan produk. Mereka sulit mendapatkan informasi produk yang dijual perusahaan serta informasi mengenai perusahaan, sehingga perusahaan sulit mendapatkan pelanggan. Selain itu perusahaan sulit mengetahui informasi tentang pelanggan yang berpotensi.

Layanan untuk pelanggan yang ada saat ini berupa layanan komplain. Layanan ini berupa garansi barang jika barang yang dikirim dalam keadaan rusak. Layanan komplain dilakukan melaui telepon ataupun datang langsung. Proses ini menyebabkan pelanggan tidak dapat dilayani dengan segera. Hal ini disebabkan

banyaknya jumlah pelanggan yang tidak sebanding dengan sarana yang ada. Pelanggan juga sulit melakukan saran dan kritik serta loyalitas pelanggan terhadap perusahaan rendah karena belum adanya layanan khusus untuk menanggani kepuasan pelanggan seperti diskon barang.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sebenarnya CV Sophia telah menerapkan *customer relationship management* (CRM), tetapi masih memiliki kendala dalam penerapannya. Kendala ini membuat CV Sophia mengalami persaingan dengan perusahaan lain dalam menarik hati pelanggan.Persaingan untuk mendapatkan pelanggan merupakan permasalahan yang sulit dipecahkan di CV Sophia.

Banyak perusahaan yang mengatur strategi untuk menarik simpati pelanggan dengan layanan yang baik, promosi barang dan lainnya. Diperlukan solusi untuk pemecahan masalah layanan komplain, informasi barang, informasi pelanggan yang berpotensi, penawaran barang, layanan personal, serta layanan saran dan kritik. Solusi yang dipilih adalah dengan membangun aplikasi dengan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM). Pendekatan dengan CRM diambil karena kerja sistem yang membentuk jalinan yang baik dengan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, dapat dikenali adanya beberapa masalah dalam penelitian :

1. Bagaimana cara mempermudah pelanggan untuk melakukan komplain.
2. Bagaimana cara agar calon pelanggan dan pelanggan tidak sulit mendapatkan informasi tentang produk barang yang dibutuhkan mereka.
3. Bagaimana cara mempermudah perusahaan dalam melakukan penawaran produk tanpa harus datang langsung ke sekolah yang akan ditawarkan produk karena memerlukan biaya dan waktu yang banyak.

4. Bagaimana cara agar perusahaan mudah untuk mendapatkan informasi pelanggan yang berpotensi.
5. Bagaimana cara mempermudah pelanggan dalam memberikan saran,kritik dan mendapatkan info mengenai perusahaan .
6. Bagaimana cara yang harus dilakukan agar loyalitas pelanggan terhadap perusahaan meningkat.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah membangun aplikasi yang menanggani masalah layanan komplain, informasi produk, informasi tentang seputar perusahaan, informasi pelanggan, media penawaran barang, dan layanan saran dan kritik dengan pendekatan *customer relationship management* (CRM).

Sedangkan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Membangun suatu sistem layanan yang mempermudah pelanggan untuk melakukan komplain.
2. Mempermudah calon pelanggan dan pelanggan lama untuk mendapatkan informasi tentang produk yang dibutuhkan mereka.
3. Mempermudah perusahaan dalam melakukan penawaran produk baru yang diharapkan dapat mengurangi pengeluaran biaya serta penghematan waktu.
4. Pelanggan menjadi mudah untuk memberikan saran dan kritik yang nantinya dapat dimanfaatkan perusahaan untuk melakukan pengembangan dalam produksi barang baru.
5. Pelanggan dapat mengetahui info seputar perusahaan dengan mudah sehingga pelanggan menjadi lebih yakin untuk melakukan kerjasama dengan perusahaan.
6. Membentuk layanan personal yang diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Melihat luasnya permasalahan, maka perlu adanya batasan masalah dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. Lingkup pengembangan hanya untuk menanganani dalam bidang CRM yaitu *customer strategy, custumer, customer experience, lean and agile processes dan case and feedback*¸ tidak menanggani pemesanan/order yang ada diluar cakupan CRM
2. Sumber data yang diolah di CV Sophia berupa data pelanggan dan data pesanan. Data disimpan dalam Microsoft excel. Data produk yang ditawarkan, data calon pelanggan dan data informasi perusahaan (*company profile*).
3. Model CRM yang digunakan adalah model CRM yang diterapkan oleh Kalakota dan Robinson
4. Pendekatan analisis perangkat lunak menggunakan pendekatan analisis terstruktur.

1.5 Metodelogi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Pengumpulan Data

   Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

   a. Studi Literatur.

   Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal, *paper* dan bacaan-bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian.

   b. Observasi.

   Teknik pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dan peninjauan langsung terhadap permasalahan yang diambil.

   c. Wawancara

   Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung yang ada kaitannya dengan topik yang diambil dengan cara

tatap muka dengan bahasa verbal pada pihak yang berkompeten atau berwenang dalam perusahaan atau instansi.

d. *Field Research* (penelitian lapangan)

Penelitian yang dilakukan secara langsung kepada objek peneliti untuk memperoleh data yang dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan melakukan pencatatan dari sumber yang tersedia.

2. Metode Pembangunan Perangkat Lunak.

Metode analisis data dalam pembangunan perangkat lunak menggunakan paradigma perangkat lunak secara *waterfall*, yang meliputi beberapa proses diantaranya:

a. *System / Information Engineering*

Merupakan bagian dari sistem yang terbesar dalam pengerjaan suatu proyek, dimulai dengan menetapkan berbagai kebutuhan dari semua elemen yang diperlukan sistem dan mengalokasikannya kedalam pembentukan perangkat lunak.

b. Analisis

Analisis dilakukan terhadap data yang ada serta mengumpulkan kebutuhan-kebutuhan perangkat lunak yang akan dibangun. Merupakan tahap dimana inisialisasi pendefinisian masalah untuk penyelesaian teknis pengembangan perangkat lunak mulai dilakukan. Terminasi tahap analisis, pada saat telah didapatnya definisi permasalahan yang disetujui oleh pengguna dan pengembang.

c. *Design* (desain)

Pada tahap desain dilakukan pengubahan kebutuhan-kebutuhan menjadi bentuk karakteristik yang dapat dimegrti oleh perangkat lunak sebelum dimulai penulisan program. Adapun proses yang dilakukan pada tahap ini adalah :

a) Mendekomposisi modul sistem yang akan dikembangkan
b) Penetapan rancangan masukan dan keluaran yang diperlukan
c) Penetapan struktur data yang dipilih

d) Penetapan prosedur kerja internal
e) Penetapan formula pengolahan data

d. *Coding* (penulisan program)

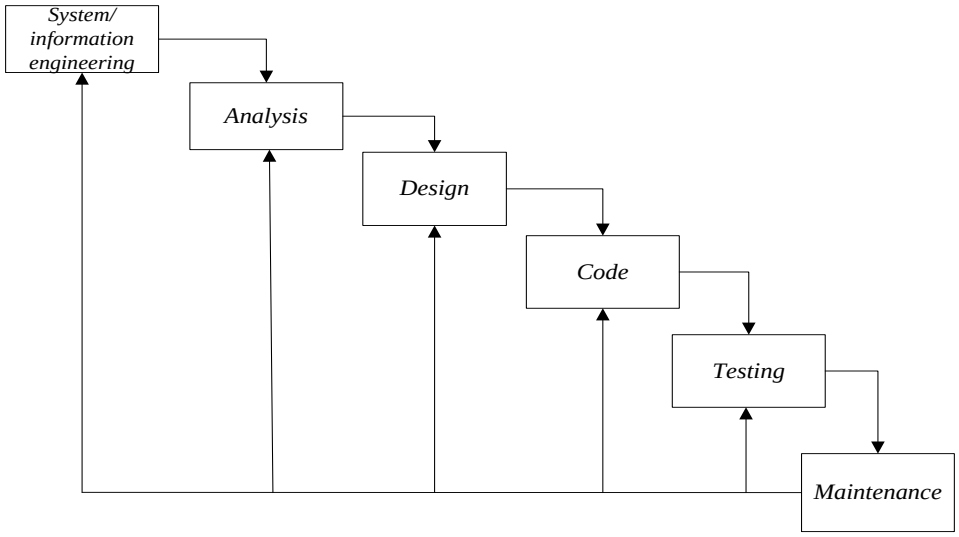
Tahap penerjemahan data atau pemecahan masalah yang telah dirancang keadalam bahasa pemrograman tertentu. Penulisan program dilakukan setelah tahap desain selesai, yaitu dengan mengubah desain ke dalam bentuk program yang dimengerti komputer. Pada tahap ini dilakukan konversi dari hasil rancangan (spesifikasi program) menjadi *source code*.

e. Pengujian

Setelah program dapat berjalan, selanjutnya dilakukan pengujian dengan memfoluskan pada logika internal dari perangkat lunak, fungsi eksternal dan mencari berbagai kemungkinan masalah. Selanjutnya memeriksa apakah perangkat lunak sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Pengujian merupkan proses untuk eksekusi program yang telah selesai dibuat untuk memeriksa apakah terdapat kesalahan atau tidak.

f. *Maintenance* (pemeliharaan)

Perangkat lunak sudah dibuat mungkin saja ditemukan kesalahan atau mungkin ada modul baru yang perlu ditambahkan, maka tahap pengembangan dilakukan di masa pemeliharaan. Perawatan dilakukan bukan hanya sekedar proses memperbaiki kesalahan program, tetapi proses yang memiliki karakteristik memperbaiki kesalahan. Perubahan teknologi, melengkapi fungsi baru, antisipasi perubahan mendatang dan sebagainya.



Gambar 1.1 Metode *Waterfall* [8]

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB 1 PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang permasalahan, mencoba merumuskan inti permasalahan yang dihadapi, menentukan tujuan dan kegunaan penelitian, yang kemudian diikuti dengan pembatasan masalah, asumsi, serta sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Membahas berbagai konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan 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 SISTEM

Bab ini membahas tentang analisis permasalahan, analisis data, analisis pengguna, kebutuhan perangkat keras, kebutuhan perangkat lunak, perancangan arsitektur sistem, perancangan antarmuka sistem.

BAB 4 IMPLEMENTASI SISTEM DAN PENGUJIAN

Berisi tentang batasan implementasi, spesifikasi *hardware*, spesifikasi *software*, dan *brainware*, serta tahapan-tahapan implementasi antarmuka hasil rancangan yang telah dibuat sebelumnya.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup penyusunan laporan yang berisi kesimpulan dari implementasi dan uji coba yang dilakukan. Selain itu berisi pula saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengembangan aplikasi di masa yang akan datang.