BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan bisnis selalu di pengaruhi kebutuhan terhadap informasi untuk mendukung kinerja perusahaan dalam menghasilkan berbagai kebijakan, keputusan serta strategi agar perusahaan mampu bersaing. Semakin meningkatnya persaingan antar perusahaan untuk mendapatkan pelanggan, menyebabkan perusahaan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan kunci utama membangun hubungan jangka panjang antar pelanggan dan perusahaan.

CV.Moniek Media Mandiri adalah perusahaan yang bergerak dibidang *digital printing.* CV.Moniek Media Mandiri melayani pembuatan spanduk, kartu nama, x-banner, baligho, art paper, fotocopy, dan lain-lain. CV.Moniek Media Mandiri beralamatkan di jalan Dipati Ukur no 62A dan memiliki cabang yang beralamatkan di jalan Teuku Umar no 85/60. Berdasarkan wawancara dengan bapak Dede Koswara selalu manager di CV. Moniek Media Mandiri keadaan saat ini adalah setelah pelanggan melakukan transaksi pihak perusahaan tidak melakukan kontak lagi dengan pelanggan tersebut sehingga perusahaan kehilangan kesempatan untuk memperoleh keuntungan dari pelanggan yang sama. Selain itu pelanggan juga kurang mengetahui produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan sehingga pelanggan tidak melakukan transaksi dengan produk-produk yang lainnya. Berdasarkan data transaksi perusahaan jumlah transaksi yang terjadi setiap bulannya sebanyak 300 transaksi, dari jumlah transaksi tersebut terdapat pelanggan yang berpotensi untuk memberikan keuntungan kepada perusahaan. Namun perusahaan tidak melakukan pengelompokkan pelanggan berdasarkan total transaksi dan frekuensi belanja sehingga perusahaan kesulitan dalam mengetahui pelanggan yang berpotensi memberikan keuntungan kepada perusahaan.

Selama ini terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada pihak perusahaan, keluhan tersebut dikelompokkan dalam beberapa

kategori yaitu tempat, produk dan karyawan. Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan hanya diberikan secara lisan dan tidak dilakukan pencatatan oleh pihak perusahaan. Perusahaan juga tidak melakukan rekap keluhan yang telah disampaikan oleh pelanggan sehingga manager kesulitan mengetahui kategori keluhan mana yang paling banyak dikeluhkan oleh pelanggan untuk dilakukan perbaikan terlebih dahulu sehingga pelanggan tidak terganggu oleh pelayanan-pelayanan yang dikeluhkan sebelumnya dan pelanggan tertarik untuk melakukan transaksi kembali ke perusahaan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) diperlukan dalam menunjang kinerja perusahaan untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap pelanggan. Maka dilakukan pembahasan dalam skripsi dengan judul Pembangunan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) di CV.Moniek Media Mandiri.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar Belakang yang telah disampaikan, dirumuskan sebuah masalah yaitu bagaimana membangun sistem informasi C*ustomer Relationship Management* (CRM) pada CV.Moniek Media Mandiri.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membangun sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada CV. Moniek Media Mandiri.

1.3.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Membantu manager untuk memberikan promosi berdasarkan kelompok pelanggan.

2. Membantu manager dalam menentukan perbaikan layanan berdasarkan keluhan.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan adalah data transaksi pelanggan pada bulan juni 2015.
2. Proses yang dilakukan adalah proses pengelompokkan pelanggan berdasarkan total pembelanjaan dan frekuensi pembelanjaan.
3. Informasi yang dihasilkan adalah informasi jenis pelanggan.
4. Analisis CRM menggunakan metode *Framework of Dynamic*.
5. CRM yang dibangun adalah CRM jenis analitikal.
6. Aplikasi yang akan dibangun berbasis web.
7. Metode segmentasi pelanggan menggunakan metode K-Means.
8. Menggunakan fitur *email* sebagai media komunikasi pelayanan pada konsumen.
9. Metode pembangunan perangkat lunak menggunakan metode *Object Oriented Programming* (OOP).

1.5 Metode Penelitian

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

1.5.1. Metode Pengembangan CRM

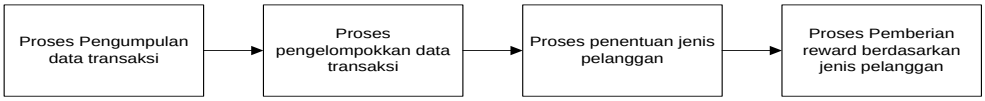
Metode Pengembangan CRM yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

Framework of Dynamic CRM, framework ini menjelaskan serangkaian tahapan pada pembangunan / penerapan CRM. Substansif terpentingnya adalah informasi yang didapat dari *customer* sehingga diperoleh outputnya yang berupa *Relationship Commitment.* Informasi yang menjaadi perhatian adalah sebagai berikut :

1. Informasi mengenai pelanggan.
2. Informasi untuk pelanggan.
3. Informasi oleh pelanggan.

Didasari dari ketiganya diatas jelas informasi amat penting untuk mewujudkan *Customer Relationship Management* (CRM) organisasi untuk melakukan persaingan, dengan melakukan pengolahan informasi tersebut akan didapat *customer behavior*, karena *customer behavior* pada saat ini lebih cenderung menginginkan bagaimana mereka merasa diperhatikan, dilayani serta ketanggapan dari organisasi sebagai penyedia layanan kepada mereka san biasanya kecenderungan tersebut tidak melihat jumlah harga yang mereka keluarkan lagi. Adapun susunan/tahapan dari *framework of dynamic* CRM tersebut sebagai berikut:

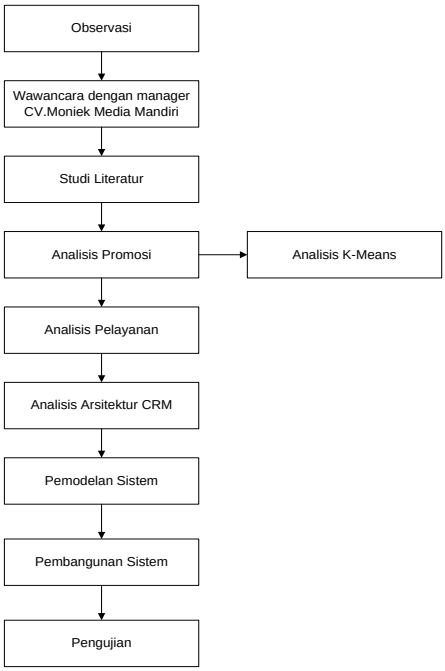
a. *Relationship Initation*, perusahaan menyiapkan data yang dibutuhkan untuk proses segmentasi pelanggan berupa data transaksi pelanggan.
b. *Relationship Value Analysis*, pada fase ini dilakukan proses segmentasi pelanggan dari data yang telah tersedia.
c. *Relationship Positioning*, setelah proses segmentasi pelanggan dilakukan maka tahap selanjutnya adalah menentukan jenis pelanggan untuk dilakukan penindaklanjutan pelanggan kepada masing-masing pelanggan sesuai dengan jenis pelanggan tersebut.



Gambar 1.1 Tahapan Pembangunan CRM

1.5.2. Tahapan CRM

Metode penelitian yang dilakukan yaitu melalui beberapa tahapan, tahapan tersebut akan dijelaskan dalam sebuah flowchart yang ada pada gambar 1.2.



Gambar 1.2 Flowchart Tahapan CRM

Berdasarkan gambar diatas, tahapan penelitian dilakukan adalah :

1. Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara pengamatan objek penelitian secara langsung ke CV.Moniek Media Mandiri.
2. Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan manager CV.Moniek Media Mandiri.
3. Studi literatur adalah metode pengumpulan data yang berkaitan dengan penelitian melalui buku-buku, internet, dan paper.
4. Tahapan analisis promosi adalah analisis yang dilakukan untuk menentukan promosi kepada pelanggan.
5. Tahapan analisis k-means adalah tahapan yang dilakukan untuk menentukan kelompok pelanggan berdasarkan frekuensi belanja dan total pembelanjaan.
6. Tahap analisis kepuasan pelayanan adalah analisis untuk menentukan solusi perbaikan pelayanan berdasarkan kuesioner yang dilakukan.
7. Analisis arsitektur CRM menggunakan *Framework Of Dynamic* CRM.
8. Tahap selanjutnya adalah pemodelan sistem, yaitu menerjemahkan data rancangan ke dalam bentuk yang mudah dimengerti oleh user.
9. Pembangunan sistem merupakan tahapan dimana dilakukan penerjemahan desain ke dalam bahasa pemograman PHP dan MySQL sebagai DBMS.

10. Setelah aplikasi selesai dibangun maka akan dilakukan pengujian terhadap sistem yang telah dibuat.

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II 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 III ANALISIS SISTEM 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 IV IMPLEMENTASI SISTEM 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 V 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.