

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

*Customer Relationship Management* (CRM) merupakan strategi yang diimplementasikan secara luas untuk mengatur hubungan antara perusahaan dengan pelanggan dan calon pelanggan. *Customer Relationship Management* sebagai suatu proses pengumpulan informasi yang akan meningkatkan pemahaman terhadap bagaimana mengelola hubungan organisasi dengan pelanggannya. (Mas Ayoe Elhias Nst, 2017).

PT. Sumber Rejeki Bersama melayani transaksi penjualan barang makanan setiap satuannya kepada grosir-grosir dari seluruh wilayah dan juga dapat menerima orderan *dropshipping* yang akan menawarkan berbagai program, promo atau *sale* yang menarik untuk setiap konsumen aktif.

Seiring dengan perkembangan teknologi, CRM juga mengalami perkembangan. CRM yang awalnya mengelola hubungan pelanggan dengan bertemu secara langsung, kini bisa dilakukan melalui media elektronik atau disebut *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM). Bentuk E-CRM berupa media *Online* yang paling umum digunakan adalah *Website* portal perusahaan dikarenakan kemudahan dalam membuat *Website*, biaya yang tidak terlalu mahal, dan dapat diakses oleh siapa saja.

Akan tetapi PT. Sumber Rejeki Bersama mengalami kesulitan beberapa hal yaitu pada saat transaksi penjualan barang sehingga berdampak terhadap hubungan dengan *customer*. Sistem yang berjalan pada perusahaan masih menggunakan aplikasi sederhana, sehingga pelanggan yang akan memesan produk makanan harus datang langsung atau

menghubungi pihak perusahaan untuk melakukan proses pemesanan produk makanan, kemudian pihak perusahaan akan konfirmasi pemesanan produk makanan, setelah itu melakukan proses pembayaran pemesanan produk makanan dengan datang langsung pada perusahaan. Hasil produksi PT. Sumber Rejeki Bersama dipasarkan hingga sekitaran luar kota. Seiring dengan misi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan *Management Customer* yang baik, salah satu konsep yang dapat diadopsi untuk merespon hal ini adalah dengan menerapkan suatu *Customer Relationship Management* yang dapat menghubungkan perusahaan dan *Customer* secara langsung (*Online*) yang disebut E-CRM. Ada banyak sekali alasan mengapa penerapan E-CRM sangat penting untuk perusahaan. Melalui penggunaan E-CRM perusahaan bisa mendapatkan manfaat untuk penjualan, pemasaran, pelayanan dan juga aktivitas perusahaan lainnya. E-CRM juga dapat mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi yang diperlukan dari perusahaan tersebut. Hal ini menjadi sarana untuk mempertahankan hubungan perusahaan dengan pelanggan demi mewujudkan loyalitas pelanggan, dengan merancang system yang baru maka pelanggan dan pihak perusahaan akan dapat melakukan kerja sama yang baik dengan transaksi pemasaran.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penulis memutuskan untuk mengambil judul yaitu **“Sistem Informasi Pengolahan Data Penjualan Berbagai Jenis Makanan Pada PT. Sumber Rejeki Bersama Dengan Menggunakan Penerapan *Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web*”**.

## **I.2. Ruang Lingkup Permasalahan**

### **I.2.1. Identifikasi Masalah**

Sehubungan dengan permasalahan tersebut, maka penulis mencoba untuk mengidentifikasi masalah yang dapat disimpulkan adalah :

1. Tidak adanya perangkat lunak atau aplikasi yang digunakan sebagai alat untuk penjualan barang berbasis *Customer Relationship Management* pada PT. Sumber Rezeki Bersama.
2. Belum terintegrasinya bagian-bagian terkait pada perusahaan PT. Sumber Rezeki Bersama.
3. Laporan yang dihasilkan tidaklah akurat yang akan berpengaruh terhadap hubungan dan penilaian *customer* yang tidak merasa lebih puas dengan berbagai informasi yang dibutuhkan.

### **I.2.2. Rumusan Masalah**

Dengan mengetahui identifikasi masalah di atas maka perumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana merancang sistem informasi penjualan barang dengan menggunakan penerapan *Customer Relationship Management* ?
2. Bagaimana membuat laporan penjualan barang yang lebih akurat dan efisien pada PT. Sumber Rezeki Bersama ?
3. Bagaimana menghubungkan sistem informasi dari masing-masing bagian dari perusahaan menjadi suatu sistem *Customer Relationship Management*?

### **I.2.3. Batasan Masalah**

Dengan mengetahui permasalahan di atas, maka adapun beberapa batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data *Input* yang digunakan pada sistem informasi penjualan ini adalah data informasi pesanan, data *customer* atau pelanggan, data supplier, data barang, data pembelian barang, data penjualan barang, data perhitungan stock barang, laporan stock barang.
2. Bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat sistem informasi eksekutif tersebut adalah PHP (*Php Hypertext Preprocessor*) dan HTML (*Hypertext Markup Language*), *Template* desain dalam program atau sistem tersebut menggunakan CSS (*Cascading Style Sheets*) beserta *Javascript* dan *Database* yang digunakan adalah MySQL (*My Structure Query Language*).
3. Pemodelan atau perancangan sistem dilakukan dengan menggunakan UML (*Unified Modelling Language*).

### **I.3. Tujuan Penelitian**

Dengan mengetahui rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk membangun sistem informasi penjualan barang pada PT. Sumber Rejeki Bersama.
2. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana penerapan *Customer Relationship Management* yang berjalan pada PT. Sumber Rejeki Bersama.
3. Untuk mempermudah proses pengolahan data transaksi penjualan setiap barang jenis makanan dalam penerapan *Customer Relationship Management* pada PT. Sumber Rejeki Bersama.

### **I.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dapat mengembangkan sistem CRM (*Customer Relationship Management*) yang lebih bermanfaat untuk perusahaan.
2. Dapat mengetahui penerapan *Customer Relationship Management* itu dilakukan pada setiap proses alurnya.
3. Dapat memahami bagaimana pengolahan data itu dilakukan setiap transaksi sehingga menciptakan informasi yang akurat, cepat, dan efisien.

## **I.5. Metode Penelitian**

### **I.5.1. Metode Pengumpulan Data**

Di dalam menyelesaikan penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode studi yaitu :

1. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan oleh penulis dengan mengadakan studi langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data yaitu peninjauan langsung ke lokasi studi. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah :

- a. Pengamatan (*Observation*)

Penulis melakukan pengamatan terhadap bagaimana proses kerja dalam melakukan transaksi penjualan dengan sistem manual pada PT. Sumber Rejeki Bersama.

- b. Wawancara (*Interview*)

Teknik ini secara langsung bertatap muka dengan pihak bersangkutan untuk mendapatkan penjelasan dari masalah-masalah yang sebelumnya kurang jelas yaitu tentang mekanisme sistem yang digunakan pada perusahaan dan juga untuk

meyakinkan bahwa data yang diperoleh dikumpulkan benar-benar akurat. Adapun pertanyaan yang diajukan penulis adalah :

- 1) Bagaimanakah sistem yang digunakan dalam melakukan transaksi penjualan yang berjalan pada PT. Sumber Rejeki Bersama?
- 2) Apakah sistem penjualan barang sekarang mempengaruhi pada laporan permintaan barang yang sudah diterapkan?

## 2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Penulis melakukan studi pustaka untuk memperoleh data-data yang berhubungan dengan penulisan skripsi dari berbagai sumber bacaan seperti buku panduan pembuatan aplikasi PHP, manajemen data, dan jurnal yang membahas tentang konsep *Customer Relationship Management*.

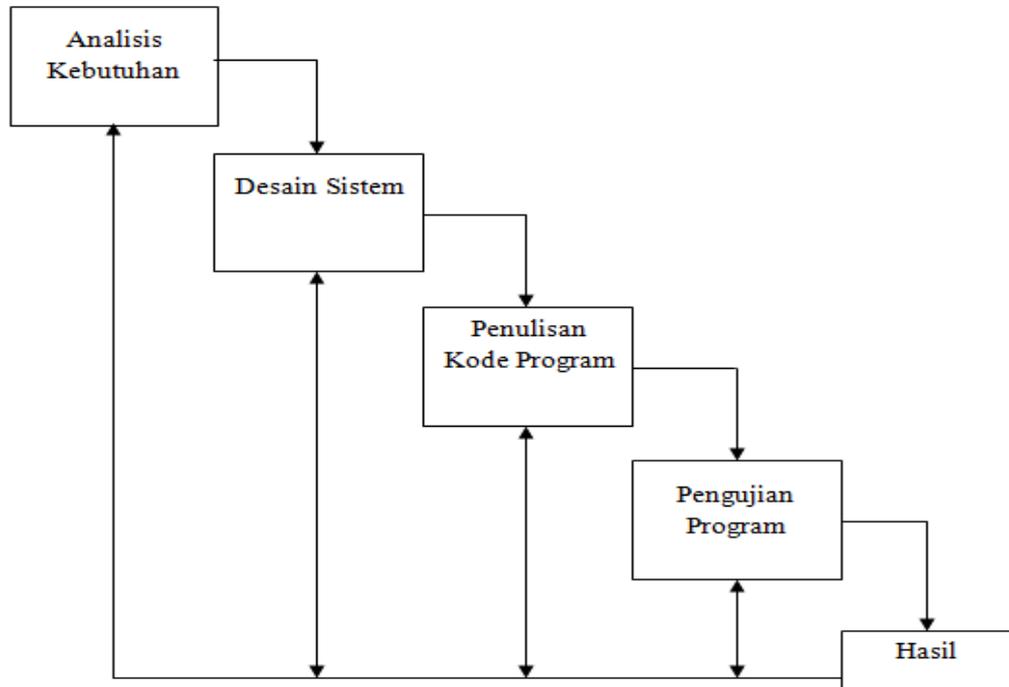
## 3. *Sampling*

Meneliti dan memilih data - data yang tersedia dan sesuai dengan bidang yang dipilih sebagai berkas lampiran, yaitu pada dokumen *Customer Relationship Management* khususnya penjualan pada PT. Sumber Rejeki Bersama yaitu permintaan akan pesanan pada tahun 2015 - 2020.

### **I.5.2. Metode Pengembangan Perangkat Lunak**

Salah satu metode perancangan menurut Pressman (1997) yang dapat digunakan adalah Metode *Waterfall*. Nama model ini sebenarnya adalah “*Linear Sequential Model*”. Model ini sering disebut dengan “*Classic Life Cycle*” atau model *Waterfall*. Model ini adalah model yang muncul pertama kali yaitu sekitar tahun 1970 sehingga sering dianggap kuno, tetapi merupakan model yang paling banyak dipakai didalam *Software Engineering* (SE). Model ini melakukan pendekatan secara sistematis dan urut mulai dari level kebutuhan sistem lalu menuju ke tahap analisis, desain, *Coding*, *Verification*, dan *Maintenance*. Disebut dengan *Waterfall* karena tahap demi tahap yang dilalui harus

menunggu selesainya tahap sebelumnya dan berjalan berurutan. Model *Waterfall* bisa dilihat pada gambar I.1



**Gambar I.1. Metode *Waterfall***

Keterangan :

**1. Analisis Kebutuhan**

Pada tahapan ini merupakan analisa terhadap kebutuhan yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian yang akan dilakukan. Pada tahap ini juga dilakukan pengumpulan data-data teori yang terkait dengan data sistem informasi absensi dalam penerapan *Drill Down*.

**Tabel I.1. Analisis Kebutuhan**

No.	Kebutuhan	Keterangan
1.	Data	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Customer / Pelanggan</li> <li>• Data Supplier</li> <li>• Data Barang</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Pembelian Barang</li> <li>• Data Penjualan Barang</li> <li>• Laporan Stock Barang</li> </ul>
2.	Perangkat Keras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer PC dan Laptop minimal <i>Intel Pentium</i></li> <li>• <i>RAM</i> minimal 2 GB</li> <li>• <i>Keyboard</i> dan <i>Mouse</i></li> </ul>
3.	Perangkat Lunak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahasa Pemrograman PHP</li> <li>• Database MySQL</li> <li>• <i>XAMPP</i></li> <li>• <i>Google</i></li> <li>• Editor Aplikasi <i>Sublime Text</i> dan <i>Macromedia Dreamweaver</i></li> </ul>
4	Pelaksana Sistem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bagian Staff</i></li> </ul>

## 2. Desain Sistem

Proses desain akan menerjemahkan syarat kebutuhan sebuah perancangan perangkat lunak yang dapat diperkirakan sebelum dibuat kode program. Proses ini berfokus kepada : struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi *interface*, dan *detail* (algoritma) prosedural. Dokumen inilah yang akan digunakan untuk melakukan aktivitas pembuatan sistemnya. Pada tahap ini dilakukan desain perangkat lunak menggunakan pemodelan *uml* yaitu *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*.

## 3. Penulisan Kode Program

Kode program merupakan terjemahan *Design* dalam bahasa yang bisa dikenali komputer. Pada tahap ini desain sistem diimplementasikan ke dalam kode program. Pemrograman dimulai dengan bahasa pemrograman PHP dan HTML beserta desain *Template* yang digunakan adalah CSS dan *Javascript*, dan menggunakan *Database MYSQL*.

#### **4. Pengujian Program**

Pada tahap ini dilakukan pengujian aplikasi secara menyeluruh, meliputi pengujian fungsional dan pengujian ketahanan sistem. Pengujian secara *black box (interface)* yaitu pengujian perangkat lunak yang tes fungsionalitas dari aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja.

#### **5. Hasil**

Pada tahap ini program yang akan diterapkan untuk mengambil sebuah keputusan yang berdasarkan dari pengolahan data itu dilakukan setiap transaksi sehingga menciptakan informasi yang terintegritas untuk pelayanan yang memuaskan.

#### **I.6. Kontribusi Penelitian**

Di dalam menyelesaikan penelitian ini penulis menggunakan beberapa kontribusi penelitian yaitu :

1. Memberikan suatu sistem informasi yang komputerisasi sehingga lebih efisien dan akurat.
2. Mempermudah penyampaian informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.
3. Untuk menghasilkan suatu situs web dinamis yang dapat menyajikan informasi-informasi mengenai sistem informasi penjualan.
4. Dapat mempermudah pada saat proses transaksi penjualan antara pihak perusahaan dan *customer*.
5. Mampu membuka wawasan para pengguna sistem informasi untuk dapat memanfaatkan sumber daya komputer yang ada.

#### **I.7. Lokasi Penelitian**

Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian pada PT. Sumber Rejeki Bersama Jl. Pulau Sumbawa No.08 Kawasan Industri Modern Tahap 2 Kota Medan, Sumatera Utara

### **I.8. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan yang diajukan dalam Skripsi ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menerangkan tentang Latar Belakang, Ruang Lingkup Permasalahan, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat, Metode Pengumpulan Data, Metode Penelitian, Metode Pengembangan Perangkat Lunak, Kontribusi Penelitian, Lokasi Penelitian dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menerangkan tentang teori-teori dan metode yang berhubungan dengan topik yang dibahas atau permasalahan yang sedang dihadapi yaitu berupa pembahasan mengenai sistem informasi penjualan, penerapan metode *Customer Relationship Management* dan bahasa pemrograman yang digunakan dalam melakukan perancangan dan penelitian.

#### **BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini mengemukakan tentang analisa sistem yang sedang berjalan, evaluasi sistem yang sedang berjalan dan desain sistem secara detail.

#### **BAB IV : HASIL DAN UJI COBA**

Pada bab ini menjelaskan tentang tampilan hasil implementasi sistem yang diusulkan, pembahasan hasil uji coba sistem, serta kelebihan dan kekurangan sistem yang dirancang.

#### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan penulisan dan saran dari penulis sebagai perbaikan dimasa yang akan datang untuk sistem