

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Permasalahan

PT. Marelan Anugerah Perkasa melayani transaksi penjualan bahan baku setiap satuannya kepada grosir-grosir maupun masyarakat dari seluruh wilayah dan juga dapat menerima orderan *dropshipping* yang akan menawarkan berbagai program, promo atau *sale* yang menarik untuk setiap konsumen aktif. Masalah yang terjadi dalam bidang penjualan di PT. Marelan Anugrah Perkasa yaitu menurunnya omset penjualan yang diakibatkan oleh penjualan yang dilakukan hanya dengan menunggu *Customer* yang datang membeli tanpa adanya aplikasi yang dipublikasikan. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah sistem yang dapat membantu PT. Marelan Anugrah Perkasa dalam bidang penjualan khususnya untuk memberikan kemudahan *Customer* dalam melakukan transaksi pembelian.

Perkembangan teknologi komputer berkembang pesat pada saat ini, sehingga dengan memanfaatkan teknologi komputer orang-orang dapat dengan mudah mendapatkan informasi, bertransaksi dan bertemu melalui perangkat komputer. Oleh karena itu peneliti memanfaatkan komputer untuk membuat sebuah aplikasi yang dapat membantu PT. Marelan Anugrah Perkasa dalam bidang penjualan yaitu dengan membuat aplikasi berbasis *web* untuk dapat melakukan penjualan serta memberikan fitur yang diinginkan para *Customer*. Akan tetapi dibutuhkan sebuah strategi yang dapat memaksimalkan pelayanan PT. Marelan Anugrah Perkasa pada aplikasi yang akan dibuat.

Penelitian Muhammad Ardiansyah, 2019, yang berjudul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi *Point of Sales* Berbasis CRM” Aplikasi *Point of Sales* yang dikembangkan penulis akan mengintegrasikan dengan sistem CRM (*Customer Relationship Management*) sehingga akan mempermudah perusahaan dalam mengelola pelanggannya dan mendukung kegiatan POS. fasilitas-fasilitas CRM ini seperti *membership*, poin, informasi mengenai promo via e-mail akan menjadikan sistem ini lebih berbeda dibanding POS lain yang ada di minimarket lainnya yang sudah beredar saat ini yang diharapkan akan lebih banyak menarik pelanggan untuk terus berbelanja di minimarket tersebut.

Penelitian Imam Mashuda, Dkk, 2020, yang berjudul “Sistem Informasi Penjualan di Toko Perabot Rumah Tangga Berbasis *Customers Relationship Management* (CRM)” Sistem informasi penjualan berbasis *Customers Relationship Management* (CRM) menggunakan *web* membantu pelaku bisnis dan konsumen. Bagi pelaku bisnis, sistem informasi ini membantu dalam pembuatan laporan dengan cepat dan pencetakan laporan transaksi dan penjualan barang dalam waktu yang cepat pula serta mempermudah pimpinan melihat laporan transaksi penjualan. Sedangkan bagi konsumen yaitu memudahkan saat melihat informasi mengenai produk dan melakukan pembelian produk yang diinginkan secara online melalui website.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan *Customer Relationship Management* dan telah berhasil mengatasi masalah penjualan maka penelitian ini membuat aplikasi yang menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM). *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. (MAE Nst, 2019). Sehingga dengan adanya *Customer Relationship Management* (CRM) maka *Customer* akan mendapatkan pelayanan yang lebih maksimal dan PT. Marelan Anugerah Perkasa mendapatkan *Customer* yang setia. Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penulis memutuskan untuk mengambil judul yaitu **“Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Pada PT. Marelan Anugerah Perkasa 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. Menurunnya omset penjualan yang diakibatkan oleh penjualan yang dilakukan hanya dengan menunggu *Customer* yang datang membeli.
2. Belum terdapat penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) di PT.Marelan Anugerah Perkasa.
3. Belum terdapat aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Pada PT. Marelan Anugerah Perkasa Berbasis Web.

I.2.2. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana meningkatkan omset penjualan PT.Marelan Anugrah Perkasa tanpa menunggu *Customer* untuk datang membeli?
2. Bagaimana menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) di PT.Marelan Anugrah Perkasa?
3. Bagaimana menghasilkan aplikasi Penerapan *Customer Relationship Managament* (CRM) Pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Berbasis *Web*?

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 data produk, data *Customer* / pelanggan, data pembelian, data pembayaran, data rating, data komentar dan data *chatting*.
2. Data *Output* yang dikeluarkan pada sistem penjualan ini adalah data produk, data konsumen, data pembelian, data pembayaran, data *chatting*, data *rating*, data komentar dan laporan pembelian.
3. 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*).

4. Pemodelan atau perancangan sistem dilakukan dengan menggunakan UML (*Unified Modelling Language*). UML yang digunakan antara lain:
 - a) *Use Case Diagram*
 - b) *Activity Diagram*
 - c) *Sequence Diagram*
 - d) *Class Diagram*
5. Penerapan *Customer Relationship Managament* (CRM) yang akan diletakan pada saat transaksi penjualan dilakukan oleh *Customer*.

I.3. Tujuan Penelitian

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

1. Meningkatkan sistem penjualan PT.Marelan Anugrah Perkasa tanpa menunggu *Customer* untuk datang membeli.
2. Menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) di PT.Marelan Anugrah Perkasa?
3. Menghasilkan aplikasi Penerapan *Customer Relationship Managament* (CRM) Pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Berbasis *Web*.

I.4. Manfaat Penelitian

Adapun maanfaat dari penelitian ini adalah:

1. PT. Marelan Anugrah Perkasa mendapatkan kemudahan dalam meningkatkan omset penjualan dan memudahkan *Customer* dalam transaksi pembelian.
2. Mengetahui penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) di PT.Marelan Anugrah Perkasa.

3. Mendapatkan wawasan baru dalam pembuatan aplikasi.

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 pada PT. Marelan Anugerah Perkasa yang masih manual , dan data yang didapatkan yaitu data penjualan untuk mendukung sistem yang akan dibuat.

- b. Wawancara (*Interview*)

Penulis melakukan wawancara dengan salah satu petinggi yang ada di perusahaan yaitu Ibu Meyliani. Adapun pertanyaan yang diajukan penulis adalah:

- 1) Bagaimanakah sistem yang digunakan dalam melakukan transaksi penjualan yang berjalan pada PT. Marelan Anugerah Perkasa?

Jawab = Sistem yang digunakan masih manual dan banyak data yang pada akhirnya tidak akurat .

2) Apakah laporan stock barang itu perlu pada saat melakukan transaksi penjualan ?

Jawab = Ya tentu , maka dari itu perusahaan perlu ada nya laporan stock akhir yang benar-benar relevan agar nanti nya pada saat melakukan transaksi penjualan pegawai atau karyawan perusahaan tidak sibuk menanyakan stock secara langsung kepada bagian stockist.

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*.

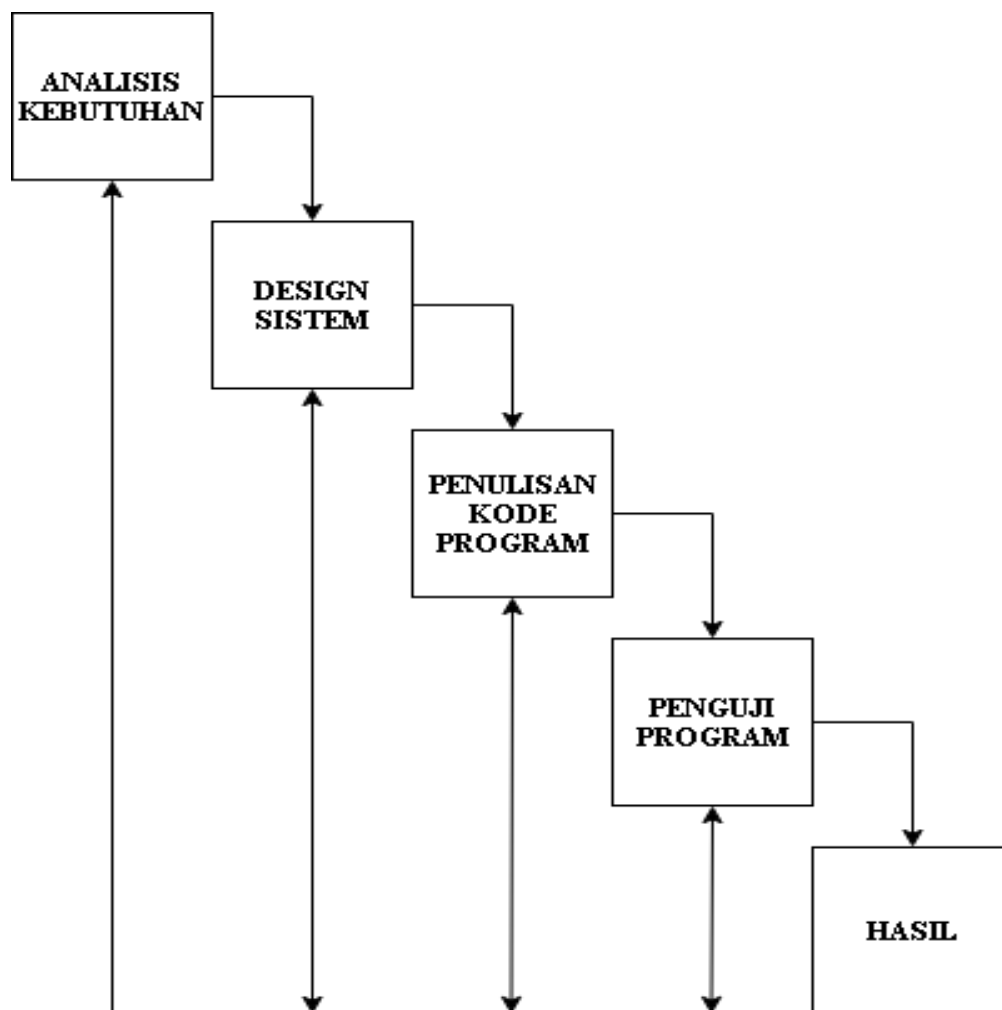
3. *Sampling*

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. Marelan Anugerah Perkasa yaitu permintaan akan pesanan pada bulan Oktober 2021.

I.5.2. Metode Pengembangan Perangkat Lunak

Metode yang penulis pilih sebagai dasar untuk menentukan pembuatan aplikasi berdasarkan model pengembangan perangkat lunak yaitu model air terjun (waterfall). Menurut Rosa dan Shalahuddin (2018:28), “Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau

terurut dimulai dari analisis, desain pengodean, pengujian dan tahap pendukung (support)”. 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 dilakukan

pengumpulan data-data yang terkait dengan data penjualan dalam penerapan *Customer Relationship Management*.

Tabel I.1. Analisis Kebutuhan

No.	Kebutuhan	Keterangan
1.	Data	Data Produk Data <i>Customer</i> / Pelanggan Data Pembelian Data Pembayaran Data Rating Data Komentar Data Chatting Laporan
2.	Perangkat Keras	Komputer PC dan Laptop minimal <i>Intel Pentium</i> RAM minimal 2 GB <i>Keyboard</i> dan <i>Mouse</i>
3.	Perangkat Lunak	Bahasa Pemrograman PHP Database MySQL <i>XAMPP</i> <i>Google</i> Editor Aplikasi <i>Sublime Text</i> dan <i>Macromedia Dreamweaver</i>
4	Pelaksana Sistem	Bagian <i>Staff</i>

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 penerapan yang akan dilakukan. 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. Pengujian secara *black box (interface)* yaitu pengujian perangkat lunak yang tes fungsionalitas dari aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja dan diuji nya penerapan CRM yang akan diketahui berjalan atau tidak pada aplikasi ini.

5. Hasil

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

I.6. Kontribusi Penelitian

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

Menurut Muhammad Ardiansyah, 2019, yang berjudul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi *Point of Sales* Berbasis CRM”. Ardiansyah menggunakan *Customers Relationship Management (CRM)* untuk *Point of Sales*,

sedangkan penelitian penulis menggunakan *Customers Relationship Management* (CRM) untuk bidang penjualan.

Menurut Imam Mashuda, Dkk, 2020, yang berjudul “Sistem Informasi Penjualan di Toko Perabot Rumah Tangga Berbasis *Customers Relationship Management* (CRM)”. Imam Mashuda, dkk menggunakan *Customers Relationship Management* (CRM) untuk penjualan di toko perabot rumah tangga, sedangkan penelitian penulis menggunakan *Customers Relationship Management* (CRM) untuk bidang penjualan bahan material.

Menurut Riyanda Pratama, 2020, yang berjudul “Perancangan E-CRM (*Customer Relationship Management*) Pada PT. Sonya FM Medan”. Riyanda Pratama menggunakan *Customers Relationship Management* (CRM) pada PT. Sonya FM Medan, sedangkan penelitian penulis menggunakan *Customers Relationship Management* (CRM) untuk PT. Marelan Anugrah Perkasa.

I.7. 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 DESAIN SISTEM

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 : KESIMPULAN DAN SARAN

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