

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Strategi bisnis perusahaan merupakan salah satu faktor yang amat penting bagi perusahaan. Membuat strategi bisnis perusahaan dapat dipergunakan sebagai pijakan dan petunjuk dalam rangka mencapai tujuan dalam kaitannya untuk tujuan jangka panjang. Bahkan dengan strategi diharapkan pimpinan atau pengelola suatu bisnis dapat melakukan kegiatan bisnisnya dengan baik sehingga dapat bersaing dan mempertahankan bisnisnya diantara pesaingnya. Ketika sebuah perusahaan salah dalam melakukan strategi, perusahaan akan mendapatkan kerugian.

Dalam memuaskan pelanggan/klien, informasi sangatlah penting. Jauhnya lokasi proyek mempersulit pelanggan/klien untuk memantau sampai mana proses pengerjaan alat berat, seperti halnya CV. Dwi Surya yang terletak di daerah Kalimantan Tengah. Selama ini kantor pusat klien yang berada di Jakarta mengaku kesulitan dalam pengecekan proyek dan informasi lainnya. Tidak akan mustahil kalau kepercayaan pelanggan/klien akan berkurang dan sedikitnya minat calon investor dikarenakan hal tersebut. Oleh karena itu, perusahaan dituntut harus memuaskan pelanggan/klien untuk kemajuan perusahaan tersebut. Dengan membuat E-CRM (Electronic-Customer Relationship Management) klien akan merasa tenang karena mereka dapat memantau pengerjaan alat dari jauh dari *Website* yang berisi tentang data dan semua informasi alat berat CV. Dwi Surya.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju menyebabkan banyaknya persaingan yang terjadi di dalam dunia bisnis. Perusahaan berkembang memiliki komitmen tinggi untuk memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya dengan menggunakan E-CRM (Electronic-Customer Relationship Management) sebagai solusi untuk menjawab tuntutan persaingan bisnis tersebut. E-CRM (Electronic-Customer Relationship Management) adalah singkatan dari *Electronic Customer Relationship Management* dimana manajemen pelanggan/klien untuk *e-business* yang harus berhadapan dengan kompleksitas dari manajemen. yang menarik bagi pelanggan dan partner bisnis dalam berbagai macam media yang meliputi media *online* dan *offline*, *personal contact* dan media komunikasi elektronik lainnya.

E-CRM (Electronic-Customer Relationship Management) diperlukan untuk menghemat biaya dan meningkatkan efisiensi dalam mengatur data-data pelanggan. E-CRM (Electronic-Customer Relationship Management) merupakan sebuah manajemen hubungan pelanggan yang terhubung secara elektronik. E-CRM (Electronic-Customer Relationship Management) mulai muncul sejak pertengahan tahun 1990-an ketika pelanggan mulai menggunakan *web browser*, internet dan transaksi elektronik lainnya seperti *E-mail*. Jadi, E-CRM (Electronic-Customer Relationship Management) adalah generasi lebih maju dari CRM (Customer Relationship Management) tradisional yang memakai perangkat elektronik, internet yang membuatnya lebih efektif dan cepat dari generasi CRM (Customer Relationship Management) pendahulunya.

Oleh sebab itulah dalam pembuatan tugas akhir ini penulis mengangkat sebuah judul **“Analisis Strategi Bisnis dan Perancangan E-CRM Pada CV. Dwi Surya”** perancangan E-CRM (Electronic-Customer Relationship Management) pada perusahaan CV. Dwi Surya dengan menggunakan PHP dan MySQL yang diharapkan dapat meningkatkan *performance* sistem yang *flexibel* serta dapat membangun loyalitas pelanggan/klien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan penulis, berikut adalah rumusan masalah dari Analisis Strategi Bisnis dan Perancangan E-CRM (*Electronic-Customer Relationship Management*) menggunakan Analisis SWOT dan PHP dan MySQL adalah, bagaimana cara membuat web dinamis sehingga dapat mempermudah dalam pelanggan/klien untuk menjangkau perusahaan dari jarak sejauh apapun dan bagaimana penerapan CRM (Customer Relationship Management) untuk memuaskan pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan pembahasan, dalam hal ini penulis membatasi ruang lingkup yang lebih sempit yaitu:

1. Lingkup Penelitian dilakukan di CV. DWI SURYA
2. Analisis data yang digunakan adalah metode analisis kualitatif dengan alat analisis SWOT yang didasarkan pada analisis yang memaksimalkan kekuatan (Strengths) dan peluang (Opportunities), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (Weaknesses) dan Ancaman (Threats).

3. Perancangan E-CRM ini tidak membahas tentang *SEO (Search Engine Optimization)*.
4. Perancangan E-CRM ini di bangun menggunakan software PHP, MySQL, XAMPP, Macromedia Dreamweaver , Adobe Photoshop, dan *software* pendukung lainnya.
5. Fitur yang disediakan dalam perancangan Web pada CV. DWI SURYA ini yaitu :

1. Data Klien :

Fasilitas data klien ini digunakan untuk memudahkan admin untuk mendata klien, memberi informasi tentang proyek dan perusahaan.

2. Berita :

Fasilitas berita digunakan untuk semua klien dan pengunjung, karena fasilitas ini untuk terbuka, penulis menyediakan komentar agar dapat dikomentari klien dan pengunjung.

3. Daftar Alat :

Fasilitas daftar alat digunakan untuk menampilkan daftar alat perusahaan. Seperti nama alat, stok dan keterangan alat.

4. Reminder :

Reminder ini bisa digunakan oleh klien saja, dengan adanya pembuatan Login bagi setiap klien, klien dapat melihat reminder dari CV. DWI SURYA.

5. Trackrecord :

Fasilitas trackrecord digunakan untuk semua klien dan pengunjung, karena fasilitas ini untuk terbuka, penulis menampilkan trackrecord klien dan dapat dilihat oleh pengunjung.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dan manfaat yang ingin dicapai oleh penulis dalam penulisan skripsi ini adalah :

a) Bagi Mahasiswa :

1. Menerapkan ilmu dan teori-teori selama mengikuti pendidikan ke dalam aplikasi nyata secara praktis guna membantu dan mendukung kemampuan beraktualisasi dalam penerapan ilmu di dunia nyata.
2. Untuk meningkatkan kreatifitas menciptakan suatu karya dengan memanfaatkan teknologi komputer dalam lingkup dunia internet melalui world wide web.
3. Mempelajari lebih dalam masalah yang dihadapi, yaitu mempelajari bagaimana cara mengimplementasikan Analisis Strategi Bisnis dan Perancangan E-CRM (Electronic-Customer Relationship Management) berbasis web.

b) Bagi STMIK AMIKOM Yogyakarta :

Sebagai bahan edukasi sejauh mana kemampuan mahasiswa-mahasiswanya menerima mata kuliah dari meja perkuliahan

dikampus STMIK AMIKOM YOGYAKARTA dan bagaimana mengembangkannya dilapangan beserta kendala-kendalanya.

c) Bagi CV. DWI SURYA :

1. Memudahkan dalam mendapatkan informasi yang cepat, akurat dan relevan bagi para pelanggan dan klien CV. DWI SURYA
2. Terjalannya komunikasi lebih erat antara pelanggan, klien, mitra usaha dengan pemilik dan pengurus CV. DWI SURYA.
3. Memudahkan bagi klien baru yang ingin bekerja sama dengan CV. DWI SURYA.

1.5 Metode dan Pengumpulan data

Adapun metode yang akan dilaksanakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Melakukan penelitian dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung ke tempat tujuan dan melakukan penelitian terhadap seluruh kegiatan proyek yang dilakukan oleh CV. DWI SURYA.

2. Metode wawancara

Mengadakan Tanya jawab secara langsung terhadap pihak – pihak yang berkepentingan yakni direktur CV. DWI SURYA dan pencarian informasi mengenai penelitian objek kepada beberapa pengurus CV. DWI SURYA.

3. Tinjauan Pustaka

Pengumpulan data dengan menggunakan buku – buku atau literature yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

4. Metode Dokumentasi

Mengumpulkan data – data dengan cara meminta laporan dari semua dokumen – dokumen yang ada untuk memenuhi kebutuhan perancangan sistem.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini disusun secara sistematika ke dalam lima bab.

Masing-masing bab diuraikan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode pengmpilan data, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini akan diuraikan tentang sistem secara umum yang meliputi konsep dasar analisis bisnis, konsep dasar E-CRM (Electronic-Customer Relationship Management) serta penjelasan mengenai software yang digunakan dalam pembuatan skripsi.

BAB III Analisis dan Perancangan Sistem

Bab ini akan menjelaskan sekilas tentang CV. DWI SURYA, kebutuhan sistem, perancangan sistem dan analisis sistem.

BAB IV Perancangan dan Implementasi Sistem

Bab ini akan menjelaskan tentang konsep perancangan website, pembahasan diagram alur data, rancangan database, rancangan tampilan dan implementasi program.

BAB V Penutup

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian dan saran-saran yang bersifat konstruktif untuk mendapat hasil yang lebih baik di masa yang akan datang.

