

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan usaha yang ketat dewasa ini mengharuskan perusahaan untuk berfokus kepada kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Perusahaan mulai mengubah pola pikir dari orientasi keuntungan ke arah faktor-faktor potensial lainnya seperti kepentingan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi pemasaran yang membangun relasi yang erat antara perusahaan dengan para pelanggannya. Perusahaan dapat memanjakan pelanggan dan mengikatnya dalam sebuah persahabatan jika telah mengetahui kebutuhan dan harapan dari pelanggan tersebut. Strategi ini menganjurkan agar perusahaan membuka saluran-saluran komunikasi semudah mungkin dengan tingkat respon yang tinggi, agar pelanggan merasakan kedekatan dengan pihak perusahaan. Komunikasi yang tidak lancar, dapat menumbuhkan keraguan pelanggan. Hubungan antara perusahaan dan pelanggan yang terjalin sangat erat akan membuat pelanggan merasa ikut memiliki perusahaan. Dari situ, loyalitasnya terhadap perusahaan sedikit demi sedikit akan semakin tumbuh dan berkembang. Dengan demikian, perusahaan akan memperoleh manfaat dari penerapan CRM ini, yakni memiliki pelanggan yang loyal (Oetomo, John dan Andreas, 2003).

Perkembangan dunia teknologi, terutama internet tidak hanya memberikan dampak pada teknologi komunikasi dan informasi, tetapi juga memberikan kontribusi yang besar bagi pelaku bisnis untuk memberikan layanan kepada pelanggan yang ditandai dengan munculnya *e-Commerce* dan *e-Business*.

Toko Anik Meubel merupakan salah satu toko yang memproduksi sekaligus menjual berbagai macam perlengkapan furniture rumah tangga yaitu lemari, tempat tidur, meja dan kursi dan menyediakan pesanan dari konsumen. Sehubungan dengan konteks itulah aplikasi *e-CRM* ini dibuat dalam rangka menciptakan keunggulan sistem dibandingkan dengan para pesaingnya, sesuai dengan tujuan CRM secara umum adalah menciptakan dan mempertahankan suatu hubungan yang baik dengan pelanggan dan mengurangi kemungkinan pelanggan berpindah ke produk pesaing. Implementasi CRM yang baik akan membawa perusahaan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan terutama para pelanggan yang pada umumnya mengambil produk dalam kuantitas yang besar.

Berdasarkan pemaparan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISA DAN PEMBUATAN APLIKASI E-CRM PADA TOKO FURNITUR ANIK MEUBEL PURWODADI”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat di ambil beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun aplikasi *e-CRM* pada toko Anik Meubel yang efektif dan efisien sehingga para konsumen mudah memperoleh informasi produk yang dihasilkan?

2. Bagaimana memperluas sasaran pemasaran menggunakan teknologi internet sehingga konsumen semakin bertambah?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak melebar dan terlalu luas, maka dibatasi hanya pada:

1. Pengguna terdiri dari empat macam user yaitu:
 - a. Admin, adapun fitur yang diolah antara lain:
 - 1) Pengolahan kategori barang.
 - 2) Pengolahan barang.
 - 3) Pengolahan karyawan.
 - 4) Pengolahan member.
 - 5) Pengolahan pemesanan barang.
 - 6) Pengolahan konfirmasi pembayaran.
 - 7) Pengolahan promo barang (brosur).
 - b. Karyawan, adapun fitur yang diolah antara lain:
 - 1) Pengolahan pengiriman barang.
 - 2) Pengolahan promo barang (brosur).
 - 3) Laporan progres pengerjaan barang.
 - c. Member, adapun fitur yang diolah antara lain:
 - 1) Pengolahan akun member.
 - 2) Pemesanan barang.
 - 3) Konfirmasi pembayaran.
 - 4) History transaksi.

- 5) Informasi promo barang (brosur).
 - 6) Laporan progres pengerjaan barang yang dipesan.
 - 7) Kritik dan saran.
- d. Pengunjung, adapun fitur yang diolah antara lain:
- 1) Pendaftaran menjadi member.
 - 2) Melihat katalog barang.
 - 3) Pencarian katalog barang.
2. *Software* yang digunakan:
- a. Adobe Dreamweaver CS 3
 - b. XAMPP Versi 1.7.3
 - c. Mozilla Firefox Versi 4.0.1

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah membuat aplikasi *e-CRM* pada toko Anik Meubel untuk memperluas sasaran pemasaran dan kemudahan bertransaksi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Mempermudah konsumen dalam memantau barang yang sudah dipesan.
2. Untuk memperbaharui sistem sehingga lebih kompetensif menghadapi pesaing dan memperluas sasaran pemasaran.
3. Efisien waktu untuk melakukan transaksi, yaitu transaksi online.

1.6 Metodologi Penelitian

Agar menghasilkan data dan laporan yang akurat, maka pelaksanaan disusun tahapan secara terperinci. Oleh karena itu, peneliti menggunakan metodologi penelitian yang terstruktur. Metodologi penelitian sebagai berikut:

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Untuk membantu kelancaran penyusunan skripsi ini, maka diperlukan data-data dan informasi yang cukup mengenai permasalahan yang akan dibahas agar sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.

Teknik pengumpulan data antara lain:

1. Wawancara

Dalam metode ini, secara langsung dilakukan tanya jawab dengan pimpinan dan pegawai tertentu diperusahaan terkait dengan riset dan sistem yang sudah ada.

2. Observasi

Pada metode ini dilakukan survei langsung ke perusahaan guna mengamati dan mencatat sistem yang sudah ada untuk dijadikan data awal dalam perancangan sistem yang baru.

3. Studi Pustaka

Data-data diambil dari literatur, paket modul dan panduan, buku-buku perpustakaan yang mendukung.

1.6.2 Tahap Pengembangan Sistem

Tahap pengembangan sistem informasi disebut juga siklus hidup pengembangan sistem atau SDLC (*System Development Life Cycle*), yang di dalamnya terdapat tahapan-tahapan sebagai berikut (Jogiyanto, HM, 1990: 40):

1. Tahap Perencanaan Sistem

Pada tahap ini meliputi identifikasi kondisi dari apa yang menjadi masalah dari penelitian. Kegiatan yang dilakukan antara lain:

- a. Mendefinisikan batasan, tujuan pokok masalah yang dihadapi.
- b. Menentukan langkah penanganan masalah.

2. Tahap Analisa Sistem

Dalam tahap ini dapat diartikan sebagai suatu proses untuk mempelajari dari apa yang menjadi masalah dalam penelitian ini. Kegiatan yang dilakukan antara lain:

- a. Merumuskan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.
- b. Merumuskan masalah dengan mendefinisikan batasan dan pokok masalah.
- c. Memahami kerja sistem yang ada, mempelajari struktur organisasi serta sistem yang terkait dengan melakukan pengelompokan data yang diperlukan secara langsung.
- d. Menganalisa kebutuhan dan kelemahan penanganan masalah yang digunakan.

3. Tahap Desain

Pada tahap ini mendesain sistem baru agar berjalan lebih baik dan diharapkan dapat mengantisipasi masalah-masalah yang ada serta sedapat mungkin mengantisipasi kemungkinan-kemungkinan di masa yang akan datang. Kegiatan yang dilakukan antara lain:

- a. Membuat DFD (*Data Flow Diagram*).
- b. Membuat ERD (*Entity Relationship Diagram*).
- c. Membuat RAT (Relasi Antar Tabel).
- d. Perancangan Basis Data.
- e. Perancangan *Interface*.

4. Tahap Pengembangan

Tahap pengembangan ini dimaksudkan untuk mempersiapkan proses dan penerapan sistem yang sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan.

Kegiatan yang dilakukan diantaranya:

- a. Menterjemahkan logika program ke dalam bahasa pemrograman yang telah ditentukan.
- b. Menyiapkan tenaga operasional.
- c. Menyiapkan keperluan yang lain untuk pengoperasian sistem baru.

5. Tahap Penerapan Sistem

Pada tahap ini sistem yang telah dipersiapkan pada tahap-tahap sebelumnya diterapkan atau dilaksanakan sehingga kita akan mengetahui apakah sistem yang telah dilakukan dapat berjalan baik atau tidak. Jika masih ditemukan kendala-kendala yang masih mengganggu kelancaran

jalannya sistem berarti sistem tersebut masih perlu dilakukan adanya perbaikan kembali.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi dalam beberapa bab dimana masing-masing bab terdiri dari sub-sub tertentu yang saling berkaitan. Jadi setiap bab saling melengkapi dan berhubungan satu sama lain, sehingga dapat dipahami oleh pembaca. Untuk lebih jelasnya sistematika pembahasan tiap-tiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi mengenai landasan-landasan teori yang digunakan dan diterapkan dalam melakukan penulisan skripsi.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai analisa perancangan perangkat lunak yang akan dibuat mulai dari gambaran umum perancangan program dan fasilitas yang digunakan dalam program ini.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai implementasi dari sistem baru dengan perangkat lunak dan perangkat keras yang cocok.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan beberapa kesimpulan mengenai jawaban dari rumusan masalah dan pembahasan serta saran untuk mengembangkan rancangan ini lebih lanjut dimasa mendatang.

