

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan didirikan dengan tujuan mendapat keuntungan semaksimal mungkin, tetapi terkadang perusahaan cenderung melupakan bahwa pelanggan merupakan salah satu aset yang sangat berperan dalam pencapaian tujuan tersebut. Seperti yang sering terjadi pembeli melakukan transaksi, setelah transaksi selesai antara pembeli dan perusahaan tidak terdapat kontak sehingga perusahaan kehilangan kesempatan untuk mendapatkan keuntungan lebih lanjut dari pembeli yang sama.

Perusahaan yang bergerak dalam layanan multimedia (*digital video*, cetak *full color*, desain grafis, *print outdoor*, *digital foto*) di daerah Yogyakarta sekarang ini cukup banyak berkembang, untuk menghadapi persaingan tersebut PT. Mandar Utama Tiga seharusnya memiliki strategi bisnis yang mampu meningkatkan konsumennya untuk tetap *loyal*, sehingga kepercayaan konsumen tetap terjaga, hal ini salah satu aspek yang dapat menciptakan loyalitas terhadap konsumen. Salah satu strategi yang dapat dilakukan yaitu menerapkan sistem *Electronic Customer Relationship Management (e-CRM)* dalam perusahaan.

Oleh karena itu, dibuat sebuah aplikasi *Customer Relationship Management* yang berjudul “Analisis dan Perancangan Aplikasi E-CRM Pada PT. Mandar Utama Tiga Yogyakarta”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana membangun suatu aplikasi E-CRM yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada PT. Mandar Utama Tiga Yogyakarta.

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk mengatasi permasalahan, penyusun membatasi permasalahan diantaranya:

1. E-CRM pada sistem ini memberikan pelayanan bagi pelanggan, dan bisa berkonsultasi tentang layanan multimedia yang dipesan melalui layanan *yahoo messenger*.
2. Aplikasi ini menyediakan layanan penjualan terhadap pelanggan yang ingin menggunakan jasa multimedia dari PT. Mandar Utama Tiga.
3. Pemesanan produk dilakukan secara *online* atau *offline* (datang langsung ke perusahaan).

4. Konsumen mendapatkan data progress dari produk yang dipesan berupa berapa persen produk sudah dalam pengerjaan.
5. Aplikasi ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP, Adobe Dreamweaver CS 3, XAMPP, dan MySQL sebagai databasenya.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

- a. Membangun aplikasi e-CRM pada PT. Mandar Utama Tiga Yogyakarta.
- b. Menerapkan dan mengembangkan ilmu yang diperoleh selama kuliah di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer "AMIKOM" Yogyakarta.
- c. Lulus program Strata 1 dan memperoleh gelar Sarjana di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer "AMIKOM" Yogyakarta.
- d. Menambah wawasan secara langsung melalui perancangan suatu aplikasi e-CRM, sehingga diharapkan nantinya dapat bersaing di era globalisasi.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Memberikan hasil yang dapat menunjang, memperbaiki serta meningkatkan pelayanan usaha yang dapat diberikan oleh sebuah perusahaan layanan jasa multimedia kepada pelanggan baik dalam usaha meningkatkan jumlah konsumen maupun mempertahankan konsumen.

## 1.6 Metode Penulisan

Metode yang digunakan dalam penulisan Skripsi adalah:

### 1. Metode Observasi

“Observasi adalah pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung kepada suatu obyek yang diteliti” (Gorys Keraf, 2001:162). Dalam metode ini, dilakukan pengamatan secara langsung pada dokumen atau catatan yang ada di PT. Mandar Utama Tiga Yogyakarta.

### 2. Metode Wawancara atau interview

“Wawancara adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada seorang informan atau seorang autoritas (seorang ahli yang berwenang dalam suatu masalah)” (Gorys Keraf, 2001:161). Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang lengkap dengan cara mengajukan tanya jawab secara langsung dari pihak atau orang yang dapat dipercaya untuk menjadi sumber yang benar dalam memperoleh data yang berhubungan dengan PT. Mandar Utama Tiga Yogyakarta.

### 3. Metode Studi Pustaka

“Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi melalui buku-buku, koran majalah dan literature lainnya”(Gorys Keraf,2001:166). Pengumpulan data dengan melalui studi pustaka adalah dengan cara memanfaatkan sumber bacaan yang ada hubungan dengan obyek untuk memperoleh kesimpulan dengan menempatkan kesimpulan tersebut untuk merumuskan suatu pendapat baru yang karenanya lebih menekankan pengutipan-pengutipan untuk memperkuat uraian.

### 4. Metode Data Dokumentasi

Dokumen-dokumen yang ada dipelajari untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini. Dokumen itu merupakan laporan dan atau berbagai artikel dari majalah, koran, jurnal atau internet yang berkaitan dengan topik penelitian.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penyusunan laporan Skripsi adalah sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan menjelaskan dasar-dasar teori yang akan dipergunakan sebagai landasan utama penelitian dan pembuatan aplikasi.

## BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas tentang teknik analisis dan desain yang digunakan dalam pembangunan system serta gambaran umum perusahaan.

## BAB IV IMPLEMENTASI

Bab ini berisi tentang implementasi perangkat dari sistem yang akan dibangun.

## BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan menguraikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya serta saran yang akan disampaikan penulis kepada instansi terkait dalam hal ini PT. Mandar Utama Tiga Yogyakarta.