

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang begitu pesat dan menghasilkan inovasi-inovasi baru yang senantiasa terus berubah ke arah yang lebih baik. Banyak perusahaan saat ini sedang mengimplementasikan Customer Relationship Management (CRM). Bagaimana organisasi menggunakan CRM untuk merealisasikan tujuan bisnisnya, serta isu dan permasalahan yang timbul, dan keuntungan yang didapat dengan mengimplementasikan CRM tersebut. CRM adalah aplikasi yang didesain untuk membantu suatu organisasi, mengoptimalkan hubungan dengan pelanggannya dan para supplier-nya, melalui satu atau lebih touch points, seperti call center, salesperson, distributor, store, branch office, web dan e-mail dengan tujuan untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggannya. Beberapa perusahaan memiliki kebutuhan aplikasi CRM yang spesifik dan dapat menghasilkan keuntungan dengan cepat. Aplikasi yang populer adalah database marketing, call center, web marketing, web self service, e-mail marketing dan masih banyak yang lainnya. Aplikasi CRM membutuhkan sebuah tehnikal infrastructure yang mendukung untuk kesuksesan target organisasi. penerapan CRM dengan pendekatan database sangatlah membantu untuk sebuah informasi yang akurat, karena database sumber data yang mendukung proses interaksi antara organisasi dengan pelanggan.

Untuk meningkatkan hubungan PMI dengan pendonor guna memperoleh cara-cara yang lebih efektif dalam meningkatkan hubungan yang sangat penting itu. Maka perlu adanya suatu upaya untuk peningkatan kualitas dan kuantitas interaksi yang berkesinambungan, baik dengan pendonor maupun dengan personil agar pelayanan yang lebih fokus, penulis mencoba memberikan solusi dengan menerapkan CRM dengan pendekatan database sebagai pelayanan pada Unit Tranfusi Darah PMI. Karna CRM dengan pendekatan database akan menghasilkan data yang lengkap sehingga akan mendukung proses interaksi CRM antara UTD, PMI dengan pendonor, yang bertujuan untuk meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan para pendonor.

Untuk itu penulis merencanakan membuat skripsi dengan judul “ANALISIS DAN PERANCANGAN CUSTOMERS RELATIONSHIP MANAGEMEN DENGAN PENDEKATAN DATABASE PADA UNIT TRANFUSI DARAH, PMI CABANG SLEMAN YOGYAKARTA”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pengamatan dari Unit Transfusi Darah PMI Cabang Sleman Yogyakarta dalam sistem pengolahan data pendonor masih menggunakan cara sederhana yaitu dengan cara manual serta tulis tangan, dalam hal ini permasalahan yang sering terjadi antara lain :

- Waktu yang dibutuhkan untuk menyusun laporan lama.
- Arsip sering tercecer dikarenakan lupa, atau malas untuk mengembalikan ke tempat semula.

- Pengecekan dan perolehan informasi lambat.
- Kurangnya interaksi maka putuslah hubungan baik dengan pendonor.

Untuk dapat menyelesaikan masalah tersebut, maka diperlukan upaya peningkatan kualitas dan kuantitas interaksi yang berkesinambungan. Sesuai dengan kebutuhan tersebut dan judul penelitian ini, maka perumusan masalahnya dapat dijabarkan sebagai berikut :

- Bagaimana cara menampilkan data-data pendonor atau instansi yang akan dibutuhkan dalam proses interaksi dengan mereka ?
- Bagaimana membuat suatu sistem pengolahan data pendonor menjadi lebih efektif ?
- Bagaimana cara menampilkan laporan data ultah pendonor dan daftar HUT instansi? Dengan begitu pihak UTD PMI dapat mengirimkan ucapan kepada pendonor dan mengirimkan kartu ucapan untuk instansi sehingga hubungan baik akan tetap terjaga.
- Bagaimana cara mencetak kartu pendonor?
- Bagaimana cara menyediakan tool yang memudahkan berkomunikasi dengan pendonor?

Dari uraian diatas maka diperlukan suatu sistem baru untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi UTD PMI selama ini. Dengan penerapan sistem CRM dengan pendekatan database di lapangan, diharapkan dapat mempermudah kegiatan Unit Tranfusi Darah PMI dalam menentukan waktu, media dan personil yang tepat.

### **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini ditentukan oleh suatu pembatasan masalah agar dalam pembahasan tidak menyimpang dari apa yang dikaji pada penelitian ini. Untuk itu penulis menentukan pembahasan tentang Customers Relationship Managemen dengan pendekatan database Pada Unit Tranfusi Darah, PMI Cabang Sleman Yogyakarta untuk membantu meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan para pendonor dan memberikan gambaran yang utuh mengenai data pendonor.

Adapun batasan-batasan dan kisaran masalah yang akan dikemukakan dalam karya tulis ini adalah:

#### 1. Pengolahan Master data

- Pendonor
- Personil
- Instansi

#### 2. Manajemen Interaksi

- Surat / Post Card
- SMS
- Telpon

#### 3. Menu Harian

- Daftar pendonor hari ini (sudah dikonfirmasi), secara otomatis merekap siapa saja yang akan donor hari ini dan sudah dikonfirmasi.
- Daftar pendonor tiga hari kedepan, secara otomatis merekap siapa saja yg akan donor, untuk dikonfirmasi.

- Daftar pendonor tiga hari kedepan, secara otomatis merekap siapa saja yg akan donor, untuk dikonfirmasi.
- Daftar tampilan data pendonor yang ultah untuk memberikan ucapan.
- Daftar Instansi (rekanan) yang dies natalis / HUT dalam Bulan ini, yang selanjutnya untuk diajukan penawaran kegiatan donor darah disela acara utama mereka.

#### 4. Laporan hasil pengolahan data :

- Laporan data pendonor
- Laporan data personil
- Kartu Pendonor
- Laporan informasi harian.
- Laporan acara donor darah, dan daftar pesertanya

Dalam pembuatan aplikasi penulis menggunakan Software Development Kit Microsoft Visual Basic 6.0 dan Microsoft SQL Server 2000 sebagai Data Base Manajement Sistem.

#### **D. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan diadakan penelitian yang ingin dicapai dalam pembuatan skripsi ini adalah:

##### 1. Bagi Mahasiswa

- Skripsi ini dibuat untuk memenuhi kelengkapan kurikulum akademik sebagai salah satu syarat kelulusan dari program SI pada “STMIK AMIKOM” Yogyakarta.

- Menerapkan ilmu dan teori-teori yang selama dalam mengikuti pendidikan ke dalam aplikasi nyata secara praktek guna membantu dan mendukung kemampuan berkualitas dalam menerapkan ilmu yang sudah diperoleh.
- Menambah wawasan dan pengetahuan di bidang Database sehingga nantinya dapat membantu menghadapi persaingan di era globalisasi.
- Mengetahui beberapa hal mengenai yang berhubungan dengan Unit Tranfusi Darah, PMI.

## 2. Bagi Organisasi PMI Cabang Sleman Yogyakarta

- Sebagai alternatif baru dalam pendekatan Organisasi dengan para pendonornya
- Memanajemen data pendonor dengan lebih baik dan terstruktur dalam media database terkomputerisasi
- Mampu mengambil manfaat lebih dari data yang dimiliki dan memudahkan dalam menganalisa data-data tersebut.
- Dapat menentukan pendekatan yang lebih baik dengan tepat media, tepat waktu dan lebih efisien.

## E. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan informasi-informasi tentang obyek permasalahan dari penelitian adalah:

1. Metode Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap obyek yang akan di jadikan sumber data penelitian yang digunakn penulis dengan mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan penulisan laporan skripsi.

## 2. Metode wawancara

Melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan dari obyek penelitian untuk mendapatkan informasi.

## 3. Metode Dokumentasi

Metode pengumpulan data dengan cara membaca dokumen yang relevan dan mendokumentasikan dari fasilitas serta faktor-faktor pendukung yang di anggap penting.

## 4. Metode studi kepustakaan

Metode ini mengacu pada buku-buku pedoman yang telah ada untuk digunakan sebagai referensi di dalam melakukan analisis perancangan dari sistem yang akan diterapkan.

## **F. Sistematika Penulisan**

Mendefinisikan tentang tata cara penulisan dari apa yang akan penulis lakukan mulai dari tahap awal yaitu melakukan penelitian hingga penulisan laporan.

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menerangkan tentang latar belakanng masalah, perumusan masalah, perumusan masalah, batasan masalah,

maksud dan tujuan, metode pengumpulan data dan sistematika penulis.

## **BAB II : DASAR TEORI**

Pada bab ini akan diuraikan tentang pengertian dan sejarah Microsoft Visual Basic 6.0, perangkat lunak (software) dan perangkat keras (hardware) yang digunakan sebagai Data Base Manajement Sistem.

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

Pada bab ini akan membahas tentang perancangan aplikasi CRM dan analisis-analisisnya.

## **BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN SISTEM**

Pada bab ini memberikan penjelasan tentang pembuatan aplikasi CRM sampai siap digunakan. Kegiatan implementasi terdiri dari testing aplikasi dan pemeliharanya.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penulis.