# BAB I
# PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang latar belakang masalah yang terjadi pada perusahaan. Kemudian menjelaskan tentang rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, batasan masalah yang digunakan dalam penelitian tugas akhir, serta sistematika penulisan dalam penulisan tugas akhir.

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat, menuntut manusia untuk selalu "berdampingan" dengan teknologi. Karena dengan keberadaan teknologi, khususnya teknologi informasi memudahkan manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal tersebut pun berlaku di dunia bisnis, dengan adanya kecanggihan teknologi informasi dan telekomunikasi seperti halnya jaringan internet, merupakan salah satu teknologi yang mendukung dalam operasional sebuah bisnis, untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan dengan menerapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)* pada bisnis yang diimplementasikan dalam sebuah *website*.

Terlepas dari upaya perusahaan dalam memberikan pelayanan yang prima untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan dalam mendapatkan pelanggan baru, perusahaan menemukan beberapa kendala proses bisnisnya, diantaranya perusahaan mengalami kesulitan dalam melakukan rekrutmen pelanggan dikarenakan biaya rekrutmen yang tinggi mempengaruhi biaya penjualan yang semakin meningkat juga.

Kemudian perusahaan juga mengalami kesulitan dalam melakukan pengelolaan data pelanggan. Hal ini dikarenakan pengelolaan data pelanggan masih dilakukan secara manual, yaitu dengan menuliskan data pelanggan pada selembar kertas yang dibuat dalam bentuk tabel.

Selain itu perusahaan juga mengalami kesulitan dalam melakukan evaluasi profitabilitas pelanggan yang paling profitabel dengan produk dan jasa dari perusahaan. Hal tersebut dikarenakan pengelolaan data pelanggan belum maksimal, karena perusahaan belum memiliki sarana yang tepat untuk melakukan kegiatan evaluasi profitabilitas pelanggan. Sehingga perusahaan sulit membedakan pelanggan mana yang paling profitabel.

Kendala lainnya adalah belum tersedianya media untuk perusahaan agar lebih fokus kepada peningkatan pelayanan pelanggan. Hal ini dikarenakan terbatasnya waktu dan tempat komunikasi antara perusahaan dan pelanggan. Dimana komunikasi antara perusahaan dan pelanggan hanya dapat terjadi ketika di toko ataupun lewat telepon dengan waktu yang terbatas.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka identifikasi dan rumusan masalah pada Machine X Rebel *clothing* adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perusahaan dapat menekan biaya dalam melakukan rekrutmen pelanggan?
2. Bagaimana perusahaan dapat melakukan pengelolaan data pelanggan?
3. Bagaimana perusahaan dapat mengatasi kesulitan dalam melakukan evaluasiprofitabilitas pelanggan?
4. Bagaimana perusahaan dapat lebih fokus dalam melakukan pelayanan pelanggan?

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berikut merupakan maksud dan tujuan dari penerapan konsep *customer relationship management* pada *website* Machine X Rebel *clothing*:

### 1.3.1 Maksud penelitian

Mengembangkan sistem dan menerapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)* pada website Machine X Rebel c*lothing*..

### 1.3.2 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusah masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan fasilitas untuk membantu proses rekrutmen pelanggan dengan biaya rendah, sehingga biaya penjualan berkurang, karena pelanggan yang sudah ada biasanya lebih responsif, jadi tidak perlu merekrut banyak pelanggan untuk menjaga volume bisnis yang mantap.
2. Menyediakan fasilitas untuk membantu perusahaan melakukan pengelolaan data pelanggan.
3. Menyediakan fasilitas untuk membantu proses evaluasi profitabilitas pelanggan yang lebih tinggi melalui penargetan produk dan jasa.

4. Menyediakan fasilitas untuk membantu perusahaan agar lebih fokus untuk meningkatkan layanan pelanggan agar lebih loyal, sehingga pelanggan tinggal lebih lama, membeli lebih banyak dan lebih sering mengontak perusahaan.

## 1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih jelas dan terarah sesuai topik, maka penulis perlu melakukan pembatasan masalah, yaitu:

1. Tidak menangani masalah perusahaan dengan supplier.
2. *Website* tidak menyediakan fasilitas pendaftaran dengan menggunakan data pribadi dari akun media sosial.
3. *Website* tidak menyediakan fasilitas *share* informasi ke media sosial.
4. *Website* tidak menyediakan fasilitas untuk pelanggan agar dapat melakukan obrolan dengan pihak perusahaan.

## 1.5 Metode Penelitian dan Pengembangan Sistem

Dibawah ini merupakan metode penelitian serta pengembangan sistem penerapan konsep *customer relationship management* yang akan dibangun.

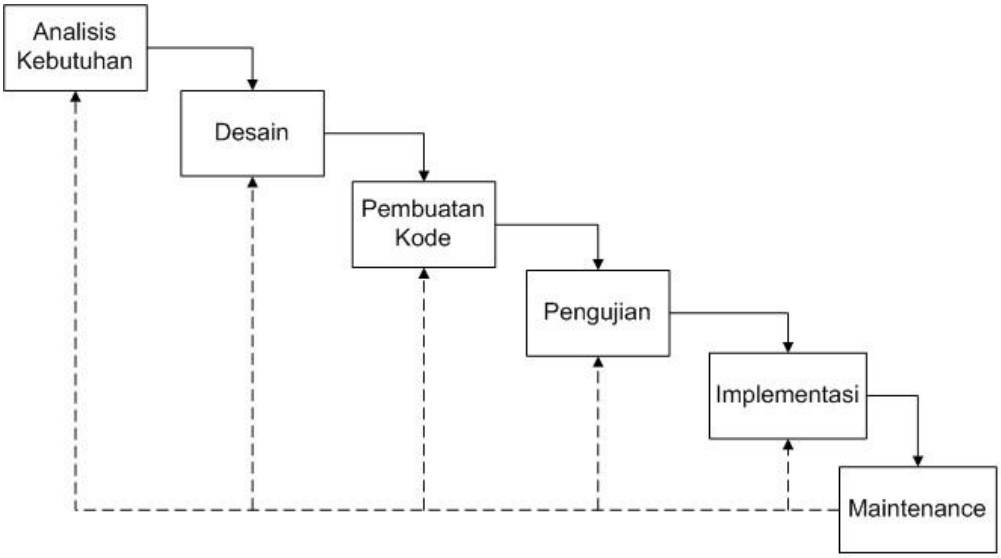
### 1.5.1 Metode penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam pembangunan aplikasi ini adalah metode kualitatif dimana permasalahan dikasi secara kasus perkasus karena metode ini yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya. Dan untuk mendapatkan pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah, sehingga didapatkan kategori substantive dan hipotesis penelitian kualitatif.

### 1.5.2 Pengembangan sistem

Metodologi yang digunakan dalam pembangunan aplikasi ini adalah menggunakan *SDLC Waterfall model*. Model *waterfall* ini berisi rangkaian aktivitas proses seperti analisis kebutuhan, desain, pembuatan kode, pengujian, dan implementasi.

Model ini adalah model yang bersifat sistematis dan juga berurutan dalam pembangunan aplikasinya. Model *waterfall* ini digunakan karena setiap prosesnya mudah dipahami dan memiliki struktur sistem yang jelas.




**Gambar 1.1Model waterfall**

Berikut rincian pada setiap model *waterfall* yang digunakan dalam pengerjaan Proyek Akhir ini:

a. Analisis Kebutuhan

   Tahap ini terdapat kegiatan studi kelayakan sistem yang dibangun. Mengetahui sistem yang sudah berjalan, mengidentifikasi permasalahan yang muncul pada sistem yang ada, kemudian mencari solusi untuk mengatasi permasalahannya mengenai metode pengumpulan data dalam merancang aplikasi ini, diperlukan data – data yang membantu dalam proses pembangunan aplikasi ini. Pendekatan dan pengumpulan data –data menggunakan metode wawancara.

b. Desain

   Pada tahap ini penulis membuat desain untuk perangkat lunak yang akan digunakan oleh user. Desain yang digunakan menggunakan *use case* yaitu menggambarkan suatu tahapan penyelesaian masalah. Setelah memahami dan mendapatkan gambaran mengenai apa saja kebutuhan guna membangun aplikasi ini, pada tahap ini akan dibuat rencana mekanisme program yang meliputi bentuk input dan output yang merupakan gambaran tentang cara kerja yang diproses dalam aplikasi yang dihasilkan. Agar program disusun dapat terarah dan menghasilkan aplikasi yang sesuai.

c. Pembuatan Kode

Pada tahap ini penulis menggunakan:

1. Tahap ini dilakukan proses penerjemahan desain sistem ke dalam bahasa pemrograman menggunakan *PHP script*, dikarenakan *PHP script* lebih dinamis dibandingkan dengan *script – script* yang lain.
2. *Software* digunakan yaitu notepad++ karena notepad++ memudahkan dalam membedakan *syntax* yang ada dalam suatu *page* bahkan kita bias melihat tampilan dari pada *page* yang sudah kita buat.
3. *Database* manajemen *system*-nya menggunakan MySQL karena merupakan *database* yang sangat kuat dan cukup stabil untuk digunakan sebagai media penyimpanan.

d. Pengujian

Sistem yang telah dibangun akan diuji fungsi –fungsinya untuk menjamin kualitas terhadap aplikasi yang telah dibangun. Pengujian pada aplikasi ini akan dilaksanakan setelah aplikasi selesai dibuat. Pengujian harus diarahkan untuk menemukan kesalahan – kesalahan pada aplikasi.

e. Implementasi

Implementasi aplikasi akan dilakukan jika aplikasi selesai pengujian dan telah melewati tahap pengujian. Pada tahap ini user bias menginstal aplikasi yang telah dibuat dan dapat diterapkan pada komputer/ laptop

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penyusunan laporan penelitian, sistematika penyusunan laporan disusun dalam bentuk bab dari sub – sub bab dengan permasalahannya sebagai berikut:

**Bab Satu Pendahuluan,** merupakan bagian awal dari laporan penelitan. Pada bagian ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan, ruang lingkup masalah, metode penelitian dan sistematika penulisan.

**Bab Dua Landasan Teori,** berisikan tentang literatur – literatur, teori atau hasil analisis yang berhubungan dengan pembuatan sistem aplikasi tersebut.

**Bab Tiga Analisis,** membahas tentang mengidentifikasi masalah dan menganalisa kebutuhan dari sistem aplikasi tersebut.

**Bab Empat Perancangan Sistem,** membahas tentang tahap perancangan dari sistem aplikasi yang akan dibuat yang meliputi pemodelan sistem, dan perancangan *user interface.*

**Bab Lima Implementasi dan Pengujian Sistem,** membahas tentang pengimplementasian struktur program, dan implementasi *user interface.* Setelah itu dilakukan pengujian apakah sudah sesuai atau tidak dengan analisis dan perancangan sistem.

**Bab Enam Kesimpulan dan Saran,** merupakan bab akhir dari laporan penelitian yang berisikan tentang kesimpulan dan saran.