

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di saat persaingan teknologi semakin meningkat dan mempermudah pekerjaan manusia menjadi sebuah tuntutan perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya, salah satunya dalam otomatisasi operasional penjualan produk terhadap pelanggan yang harus di perhatikan agar tidak terjadi kesalahan bagi perusahaan terhadap hubungan pelanggan dalam penjualan produk dari perusahaan kepada pelanggan sebagai salah satu cara tercapainya hubungan yang baik dengan pelanggan adalah dengan mengimplementasikan Customer Relationship Management.

Salah satu keunggulan dalam peningkatan layanan adalah dengan konsep manajemen hubungan dengan pelanggan atau Customer Relationship Management (CRM). CRM merupakan sebuah filosofi bisnis yang menggambarkan suatu strategi penempatan client sebagai pusat proses aktivitas. Konsep ini telah dikenal dan banyak diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan. Saat ini Customer Relationship Management sangat penting untuk membina hubungan antara pelanggan dan pihak yang bersangkutan serta memberikan informasi yang diperlukan oleh pelanggan mengenai data-data yang sedang dalam proses pengerjaan. Penerapan suatu teknologi informasi berguna untuk mewujudkan Customer Relationship Management agar dapat berjalan dengan baik. Keberadaan pelanggan bagi sebuah perusahaan saat ini bukan hanya sebagai sumber pendapatan perusahaan saja, melainkan juga sebuah aset jangka panjang yang perlu dikelola dan dipelihara melalui Customer Relationship Management (CRM). Cara pandang perusahaan saat ini telah menganggap pelanggan menjadi hal penting dalam menentukan arah dan kebijakan perusahaan (Herdiansyah, 2008).

Dalam penelitian ini mengadopsi CRM operasional sebagai penyelesaian permasalahan karena dapat memudahkan proses bisnis yang meliputi sales automation, diantaranya kemudahan transaksi pemesanan yang akan membuat customer tertarik terhadap sistem.

Saat ini Kopi Nangkring adalah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan Kopi khususnya di wilayah Kuningan. Namun perusahaan tersebut kurang memberi kemudahan layanan memesan produk dan informasi waktu pembuatan produk.

Kopi Nangkring yang terletak di Lahan Parkir NK. Sport Center Jalan Raya Kramatmulya Ciloa Kuningan Timur, 45511. Perusahaan tersebut melakukan penjualan Kopi Manual Brewing, Espresso Based dan Non Coffe yang dijual di sekitar area Kuningan. Perusahaan ini sudah memiliki cukup banyak pelanggan, sehingga setiap harinya selalu melakukan transaksi dengan manual dan terlihat merepotkan pemilik usaha dalam melayani para pelanggannya. Pencatatan pesanan masih menggunakan buku dan masih memungkinkan lupa untuk mencatat data pesanan pelanggan. Hal tersebut menyebabkan pelanggan harus menunggu lama.

Dari uraian diatas maka penulis mencoba mengangkat masalah tersebut menjadi laporan Tugas Akhir dengan judul : **“Implementasi Customer Relationship Management Operasional Sales Automation Kopi Nangkring Berbasis Web Mobile”** yang diharapkan dapat menjadi sarana untuk meningkatkan kebutuhan teknologi mengenai layanan pemesanan produk dan informasi waktu pembuatan produk berbasis web yang lebih baik pada perusahaan ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah proses yang paling penting untuk menemukan masalah yang berada pada objek penelitian yang diteliti. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tidak tertata rapi data pemesanan produk yang disampaikan pelanggan terhadap perusahaan mengakibatkan terjadinya miskomunikasi terhadap pemesanan produk yang disajikan.

2. Informasi waktu pembuatan produk yang tidak jelas mengakibatkan pelanggan tidak mengetahui informasi waktu lamanya produk selesai dibuat.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat sistem informasi berbasis web yang mampu meningkatkan kualitas layanan pemesanan produk terhadap pelanggan Kopi Nangkring?

2. Bagaimana membuat sistem informasi berbasis web yang mampu memberikan informasi waktu lamanya pembuatan produk selesai dibuat terhadap pelanggan Kopi Nangkring?

1.4 Batasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan agar penelitian ini tidak meluas dan terarah dengan baik, maka penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Objek penelitian adalah Kopi Nangkring yang terletak di Lahan Parkir NK. Sport Center Jalan Raya Kramatmulya Ciloa Kuningan Timur, 45511.

2. Sistem yang dibangun berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai basis datanya.

3. Pengguna yang dapat masuk dalam sistem ini yaitu admin, kasir, pelanggan dan waiter.

4. Metode pengembangan system pada penelitian ini menggunakan system waterfall.

5. Sistem informasi berbasis web yang bisa memberikan layanan pemesanan produk terhadap pelanggan Kopi Nangkring.

6. Sistem informasi berbasis web yang bisa memberikan informasi waktu lamanya pembuatan produk selesai dibuat terhadap pelanggan Kopi Nangkring.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk merancang sistem informasi berbasis web pada perusahaan Kopi Nangkring :

1. Sistem informasi berbasis web yang memberikan layanan pemesanan produk terhadap pelanggan Kopi Nangkring.

2. Sistem informasi berbasis web yang memberikan informasi waktu lamanya pembuatan produk selesai dibuat terhadap pelanggan Kopi Nangkring.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin didapat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai cara pembuatan sistem informasi berbasis web penjualan produk dengan konsep CRM pada perusahaan;

2. Bagi perusahaan dapat meningkatkan pelayanan penjualan produk dan membuat hubungan terhadap pelanggan menjadi lebih baik.

3. Bagi pelanggan dapat mempermudah mengetahui informasi produk dan membuat proses transaksi pembelian yang mudah dan terukur.

1.7 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana perancangan sistem informasi berbasis web penjualan produk dengan konsep CRM pada perusahaan Kopi Nangkring yang mampu memberikan layanan pemesanan produk yang mudah dan terukur

serta mampu memberikan informasi waktu lamanya produk dibuat terhadap pelanggan?

1.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diberikan, hipotesis penelitian yang dapat diusulkan adalah sebagai berikut :

1. Implementasi sistem informasi berbasis web pada Kopi Nangkring akan secara signifikan meningkatkan kualitas layanan pemesanan produk kepada pelanggan.
2. Pengembangan sistem informasi berbasis web yang menyediakan informasi mengenai estimasi waktu pembuatan produk akan meningkatkan kepuasan pelanggan Kopi Nangkring dengan mengurangi ketidakpastian waktu tunggu.

Hipotesis ini didasarkan pada asumsi bahwa penerapan teknologi informasi berbasis web yang efisien dan efektif dapat meningkatkan proses pemesanan dan memberikan transparansi lebih kepada pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

1.9 Metodologi Penelitian

Dalam merancang sebuah sistem diperlukan sebuah metodologi agar memiliki sistematika dan langkah-langkah yang harus dilakukan. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.9.1 Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Pada tahap ini melakukan observasi langsung ke Kopi Nangkring yang bertujuan untuk mencari informasi melalui pencatatan dan pengumpulan data yang mungkin terjadi di lapangan, dan mencari solusi untuk memecahkan masalah tersebut dengan membangun suatu sistem.

2. Wawancara

Didalam pengumpulan data penulis melakukan wawancara dengan Panji Surahman selaku pemilik perusahaan yang terkait dengan permasalahan yang diteliti.

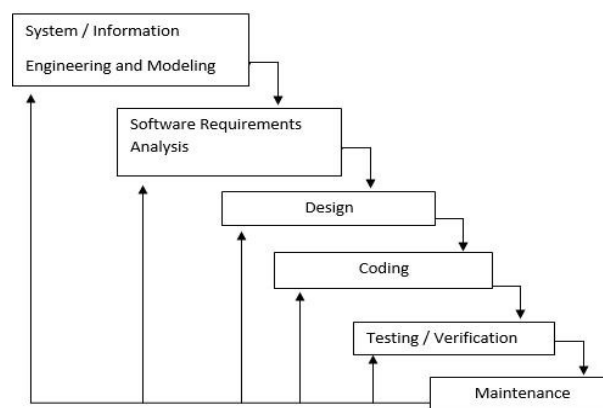
3. Studi Pustaka

Metode kepustakaan dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari referensi-referensi dari buku, jurnal, atau artikel baik dari perpustakaan maupun dari media internet yang relevan dengan topik penelitian.

1.9.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem atau perangkat lunak dengan menggunakan metode Waterfall. Waterfall adalah proses pengembangan perangkat lunak yang pelaksanaan prosesnya dilakukan dengan berurutan dimana setiap tahapan harus diselesaikan terlebih dahulu sebelum melanjutkan ke tahap selanjutnya secara terstruktur sesuai dengan pengembangan sistem informasinya.

Dalam setiap keluaran yang dihasilkan oleh tahapan pada model waterfall akan menjadi bahan masukan untuk tahap berikutnya, atau sebagai umpan balik untuk memperbaiki kekurangan yang mungkin ada pada tahap sebelumnya. Dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1 Model Waterfall (Pressman, 2002)

Tahapan dari metode waterfall :

1. System / Information Engineering and Modeling

Dalam tahap ini dilakukan proses pengumpulan kebutuhan pada tingkatan sistem seperti kebutuhan perangkat keras, perangkat lunak, SDM dan basis data. Pengumpulan kebutuhan ini dilakukan dengan observasi dan wawancara langsung dengan owner perusahaan yaitu bapak Panji Surahman untuk pembuatan sistem teknologi berbasis web dengan penerapan CRM Operasional Sales Automation di perusahaan Kopi Nangkring.

2. Software Requirement Analysis

Pada tahap ini, setelah mencari kebutuhan yang ada di sistem secara lengkap kemudian di analisis yang selanjutnya akan diintensifkan dan difokuskan pada pembuatan software dan selanjutnya merancang interface. Dalam Software Requirement Analysis perusahaan Kopi Nangkring kebutuhannya teknologi berbasis web.

3. Design

Tahap desain adalah tahap dimana dilakukan pengimplementasian apa yang sudah dianalisis sebelumnya ke dalam perancangan sistem yang menjadi solusi dan dapat memecahkan permasalahan yang ada pada Kopi Nangkring dengan menggunakan perangkat pemodelan sistem, diagram alir (data flow diagram) dan diagram hubungan entitas (entity relationship diagram).

4. Coding

Coding merupakan tahap penerjemahan perancangan desain ke dalam bahasa yang dapat dikenali oleh komputer. Sehingga tahap desain dapat sesuai dengan keinginan dengan menerjemahkannya kedalam bahasa pemrograman. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam pembangunan sistem di Perusahaan Kopi Nangkring ini adalah PHP.

Menurut Raharjo, Budi, dkk (2010) PHP merupakan kepanjangan

dari Hypertext Preprocessor merupakan suatu bahasa pemrograman yang difungsikan untuk membangun suatu website dinamis. PHP menyatu dengan kode HTML, maksudnya adalah beda kondisi. HTML digunakan sebagai pembangun atau pondasi kerangka layout web, sedangkan PHP difungsikan sebagai prosesnya, sehingga dengan adanya PHP tersebut, sebuah web akan sangat mudah dalam pemeliharaannya.

5. Testing (Pengujian)

Pada tahapan ini dilakukan proses pengujian terhadap sistem yang dibangun. Setelah melakukan analisis sistem, desain dan pengkodean maka sistem sudah dapat digunakan oleh user. Tujuan dari pengujian adalah menemukan kesalahan-kesalahan terhadap sistem tersebut agar dapat diperbaiki. Dalam tahap pengujian Perusahaan Kopi Nangkring ini mempergunakan teknik pengujian white-box dan black-box.

Pengujian White Box (glass box) adalah pengujian yang didasarkan pada pengecekan terhadap detail perancangan, menggunakan struktur kontrol dari desain program secara prosedural untuk membagi pengujian ke dalam beberapa kasus pengujian.

Tujuan pengujian perangkat lunak adalah :

- a. Menilai apakah perangkat lunak yang dikembangkan telah memenuhi kebutuhan pemakai.
- b. Menilai apakah tahap pengembangan perangkat lunak telah sesuai dengan metodologi yang digunakan.
- c. Membuat dokumentasi hasil pengujian yang menginformasikan kesesuaian perangkat lunak yang diuji dengan spesifikasi yang telah ditentukan.

Pengujian black-box menurut Rogers S.Pressman (2002:551) berfokus pada penyerahan fungsional perangkat lunak dengan demikian pengujian black box memungkinkan perekayasa perangkat lunak

mendapatkan serangkaian kondisi masukan yang sepenuhnya menggunakan semua persyaratan fungsional untuk satu program. Pengujian.

6. Maintenance (Pemeliharaan)

Perangkat lunak yang telah selesai dibuat dan dipergunakan oleh user pasti akan mengalami perubahan yang disebabkan baik oleh penyesuaian dengan perangkat baru, sistem operasi baru atau membutuhkan pengembangan untuk menambahkan fitur-fitur baru. Dalam tahap ini, Maintenance perusahaan Kopi Nangkring disesuaikan dengan perubahan kebutuhan user.

1.9.3 Metode Penyelesaian Masalah

Berdasarkan tujuan utama dari penyusunan proposal penelitian adalah Mengimplementasikan Model CRM operasional sales automation pada Kopi Nangkring. Jika dipandang dari segi pemanfaatannya dalam berbisnis, CRM sendiri memiliki tujuan yaitu meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan serta mempertahankan pelanggan dan memberikan nilai tambah secara terus-menerus agar mendapat keuntungan. CRM juga mengombinasikan antara proses, kebijakan, dan strategi yang seharusnya diterapkan kepada perusahaan.

Untuk menarik pelanggan baru, CRM menggunakan metode teknologi informasi sehingga banyak diantara mereka yang tertarik pada sistem tersebut. Itulah sebabnya aplikasi CRM sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan untuk perkembangan bisnisnya ke arah yang lebih baik.

Pengertian Customer Relationship Management (CRM) menurut Brown (2000) dalam buku Tjiptono (2014: 424), menyatakan bahwasannya CRM merupakan proses mendapatkan, mempertahankan dan mengembangkan pelanggan yang menguntungkan (profitable customer). CRM membutuhkan fokus yang jelas atas atribut layanan yang bernilai tambah bagi para pelanggan potensial. CRM merupakan dinamika

perubahan strategik, proses, organisasional, dan teknis yang dilakukan dalam rangka mengelola perusahaannya secara lebih baik dan selaras dengan perilaku pelanggan.

CRM operasional lebih terfokus pada otomatisasi cara-cara perusahaan dalam komunikasi dengan pelanggan. Dalam hal ini Kopi Nangkring melakukan otomatisasi penjualan.

Otomatisasi penjualan membantu perusahaan untuk mengotomatisasi proses penjualan. Tujuan utama dari sales automation adalah membuat standard dalam perusahaan dalam menghasilkan pelanggan baru serta dalam menghadapi pelanggan eksisting. Dalam proses penjualan Kopi Nangkring dilakukan secara online melalui website. Didalam website, pelanggan bisa memesan produk secara online.

1.10 Jadwal Penelitian

Table 1 Jadwal Penelitian

	Maret				April				Mei				Jun i			
Minggu	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<i>System / Information Engineering and Modeling</i>																
<i>Software Requirement Analysis</i>																
<i>Design</i>																

<i>Coding</i>																	
<i>Testing</i>																	
<i>Maintenance</i>																	

1.11 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan skripsi ini akan diuraikan menjadi lima bab yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, pertanyaan, metodologi yang digunakan dalam penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan mengenai teori teori terkait bahasan penelitian yang relevan dengan penelitian yang dapat diacu dari judul dan pertanyaan penelitian, Penelitian sebelumnya yaitu penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan saat ini dan kerangka teoritis merupakan hasil sintesa dari teori-teori yang relevan dan analisis penelitian – penelitian sebelumnya.

BAB III : ANALISA DAN PERANCANGAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis dan perancangan sistem yang akan dibuat, fungsi dan kegunaan sistem, cara kerja sistem.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Membahas hasil pengujian dan implementasi dari perancangan yang telah dibuat sebelumnya yang meliputi: implementasi perangkat lunak, implementasi perangkat keras dan implementasi antarmuka untuk menjalankan sistem.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir akan memuat kesimpulan isi dari keseluruhan uraian dari bab-bab sebelumnya serta saran-saran dari hasil yang diperoleh untuk pengembangan sistem yang ada demi kesempurnaan sistem yang lebih baik untuk selanjutnya.