

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi seperti sekarang, perkembangan teknologi informasi yang saat ini dapat terbilang sangat pesat hal tersebut dapat dilihat dari perkembangan di berbagai bidang kehidupan sehari-hari seperti bidang pendidikan, industri, ekonomi, pemerintahan dan masih banyak lagi. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat tentunya menuntut masyarakat agar dapat beradaptasi dengan perkembangan yang terjadi dan untuk pelaku bisnis hal ini dapat menjadi tantangan tersendiri sebab di dalam menjalankan usahanya pelaku bisnis harus berfokus kepada kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan dan dengan berkembangnya teknologi berkembangnya teknologi juga maka persaingan bisnis akan semakin ketat dan hal tersebut menuntut para pelaku bisnis untuk cermat dalam menentukan target pasar dari produknya serta meningkatkan kualitas produk dan jasanya.

Menurut keputusan menteri kesehatan RI No. 1027/MENKES/SK/IX/2004 apotek merupakan suatu tempat yang merupakan sarana kefarmasian seperti kegiatan penyaluran farmasi serta perbekalan kesehatan bagi masyarakat, dan orang yang mempraktikkan kefarmasian adalah apoteker [1]. Apotek sendiri memiliki berbagai jenis seperti apotek klinik atau rumah sakit, apotek komunitas (*retail*), apotek

racikan, apotek *industrial*, apotek riset, apotek berjalan, apotek perawatan rumah.

Apotek Agra Medika yang menjadi objek penelitian ini, merupakan salah satu apotek yang bergerak dibidang farmasi di kabupaten Kuningan. Apotek ini beralamat di Jl. Cut Nyak Dhien rt 20 / rw 02 Cijoho Kecamatan Kuningan Kabupaten Kuningan Jawa Barat. Sebagai usaha yang bergerak di bidang farmasi tentunya perlu menyediakan berbagai macam produk obat yang dibutuhkan oleh masyarakat sekitar.

Pada kegiatan usahanya proses penjualan dilakukan secara langsung dimana pelanggan datang ke toko untuk membeli obat dan hasil dari transaksi tersebut di tuliskan didalam buku yang nantinya digunakan untuk membuat pelaporan. Penjualan yang terjadi di Apotek Agra Medika tidak berjalan dengan cukup baik dan hal tersebut dikarenakan promosi yang dilakukan hanya terbatas di apotek saja dan hal tersebut mengakibatkan sulitnya untuk meningkatkan penjualan obat serta menarik pelanggan baru, dan juga kurangnya promosi dapat mengakibatkan kerugian sebab apotek harus terus mengganti produk yang sudah kadaluarsa dengan obat yang baru sedangkan obat yang terjual hanya produk yang sama, oleh karena itu dibutuhkan sebuah metode untuk membantu mengatasi permasalahan yang terjadi, dan salah satu metode yang dapat digunakan adalah CRM Analitikal.

CRM merupakan proses strategis untuk memilih pelanggan yang dapat dilayani dengan paling menguntungkan oleh perusahaan dan membentuk interaksi antara perusahaan dan pelanggan tersebut [2]. CRM

sendiri terbagi menjadi empat tipe yaitu CRM strategis, CRM operasional, CRM analitis, dan CRM kolaborasi, di antara tipe CRM tersebut CRM analitis atau Analitikal merupakan salah satu jenis CRM yang menggunakan analisis data untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kepuasan dari pelanggan [3]. Tujuan dari penerapan CRM Analitikal sendiri adalah agar pebisnis dapat mendapatkan hasil yang lebih optimal dalam menerapkan CRM.

Penelitian sebelumnya yang pernah diangkat mengenai topik CRM telah dilakukan pada Klinik Pratama Nusa Medika Meritjan yang membahas mengenai pemodelan CRM yang sesuai dengan kebutuhan klinik untuk menumbuhkan suatu hubungan yang baik antara pihak klinik dengan pihak pasien demi meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan menggunakan *action research* (penelitian tindakan) dan pada penelitian ini CRM yang digunakan adalah CRM operasional dan CRM ini diterapkan untuk meningkatkan pelayanan yang ada dengan membuat suatu sistem berupa *prototype*, di mana *prototype* tersebut dibuat berdasarkan kebutuhan dari konsumen [4].

Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat judul “Implementasi CRM Analitikal Untuk Meningkatkan Penjualan Produk Di Apotek Agra Medika Berbasis WEB”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disimpulkan identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Proses penjualan masih dilakukan secara manual yaitu pelanggan datang langsung ke apotek untuk membeli obat yang menyebabkan terhambatnya proses promosi dari apotek.
2. Promosi yang dilakukan oleh apotek masih sebatas di toko saja sehingga sulit untuk menarik perhatian pelanggan baru yang menyebabkan sulitnya dalam meningkatkan penjualan produk pada apotek Agra Medika
3. Terdapat beberapa produk yang tidak laris terjual sehingga hal tersebut dapat menyebabkan kerugian karena harus mengganti stok lama dengan stok yang baru.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah dilakukan, maka rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana caranya merancang dan membangun sebuah sistem yang dapat membantu pihak apotek dalam meningkatkan penjualannya dengan menggunakan CRM Analitikal berbasis *website*?
2. Bagaimana menerapkan Customer Relationship Management (CRM) Analitikal pada sistem yang dibangun di apotek Agra Medika ?

### **1.4 Batasan Masalah**

Agar pembahasan pada penelitian lebih terarah, maka diperlukan pembatasan masalah. Sehingga ruang lingkup pembahasan pada penelitian ini adalah:

1. Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah CRM Analitikal dan OLAP.
2. Fitur CRM yang ada di dalam sistem berupa level member dimana pelanggan akan diberikan poin setiap melakukan pembelian, adanya fitur chat dengan admin, grafik yang menunjukkan pendapatan transaksi dan penjualan obat serta analisis dari grafik obat.
3. CRM analitikal hanya berfokus dalam analisis penjualan produk berdasarkan banyaknya produk yang terjual dan tidak terjual.
4. Pembuatan sistem menggunakan sistem berbasis web.
5. Hanya pelanggan yang sudah *login* yang dapat melakukan pemesanan produk dari produk yang dijual.
6. Bahasa pemrograman yang dipakai adalah php dan *database MySQL*.
7. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *waterfall*.
8. Entitas di dalam sistem yaitu admin, pelanggan dan pemilik.
  - a. Admin

Admin memiliki hak akses untuk *login*, *logout*, melakukan proses pengolahan data produk, pengelolaan data pelanggan, data pembayaran dan pengelolaan data user.
  - b. Pelanggan

Pelanggan memiliki hak akses untuk melakukan registrasi akun, *login* akun, melihat produk, melakukan pemesanan produk serta *logout*.

c. Pemilik

Pemilik memiliki hak akses untuk melakukan login, melihat data penjualan dan cetak laporan transaksi.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang diharapkan adalah agar sistem yang dibangun dapat membantu pihak apotek Agra Medika di dalam melakukan penjualan produk serta membantu pemilik apotek dalam mengambil keputusan kedepan nya.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam mendukung penelitian yang selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi apotek Agra Medika selaku tempat penelitian.

### **1.7 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah, ada beberapa pertanyaan terkait penelitian yang dilakukan di antaranya adalah:

1. Apakah penerapan metode CRM analitikal dalam sebuah sistem yang dibuat dapat membantu dalam meningkatkan penjualan apotek Agra Medika?

2. Apakah sistem yang akan dibangun sesuai dengan metode yang digunakan?

### **1.8 Hipotesis Penelitian**

Sistem yang dibuat di pada apotek Agra Medika menerapkan konsep CRM analitikal dengan menggunakan olap dan dengan harapan sistem tersebut dapat membantu apotek Agra Medika dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap konsumen melalui *website* serta dapat memperluas pemasaran apotek.

### **1.9 Metodologi Penelitian**

#### **1.9.1 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan di dalam penelitian ini dilakukan dengan studi pustaka, survei dan wawancara.

- a. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mencari serta membaca berbagai sumber referensi seperti buku, jurnal penelitian dan artikel yang terkait dengan topik yang sedang diteliti dan dapat dijadikan acuan di dalam melakukan penelitian.

- b. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan meninjau secara langsung tempat penelitian untuk mengetahui sistem yang telah berjalan di perusahaan.

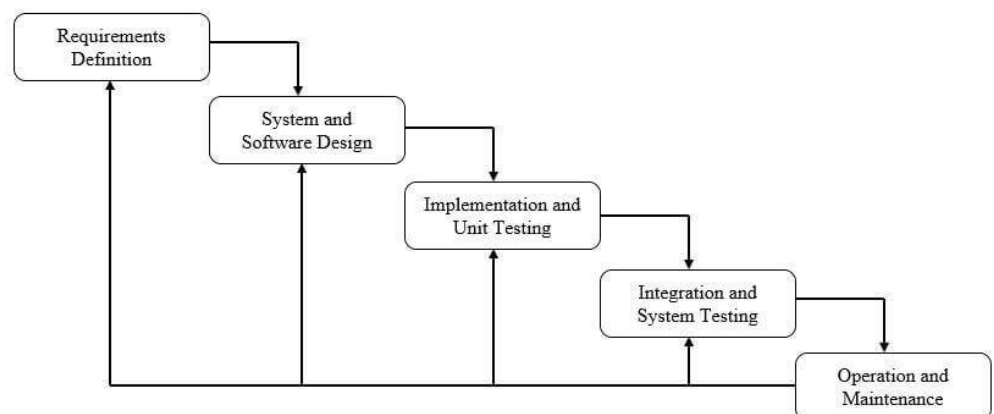
- c. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan memberikan berbagai pertanyaan terkait topik yang sedang diteliti kepada pihak perusahaan guna mendapatkan data yang valid.

### 1.9.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *waterfall*. Metode *waterfall* merupakan metode pendekatan SDLC (*Software Development Life Cycle*) paling awal yang digunakan untuk pengembangan perangkat lunak, serta urutan di dalam *waterfall* bersifat serial yang dimulai dari proses perencanaan, analisa, desain, dan implementasi pada sistem.

Metode ini dilakukan dengan pendekatan yang sistematis, mulai dari tahap kebutuhan sistem lalu menuju ke tahap analisis, desain, *coding*, *testing/verification*, dan *maintenance*. Langkah demi langkah yang dilalui harus diselesaikan satu per satu (tidak dapat meloncat ke tahap berikutnya) dan berjalan secara berurutan, oleh karena itu di sebut *waterfall* [5].



Gambar 1.1 Metode Waterfall

Dalam pengembangannya metode *waterfall* memiliki

beberapa tahapan yang berurut yaitu : *requirement definition, system and software design, implementation and unit testing, integration and system testing, operation and maintance*. Berikut merupakan penjelasan mengenai tahapan yang terdapat di dalam metode *waterfall*.

### 1. *Requirement Definition*

Sebelum melakukan pengembangan perangkat lunak, seorang pengembang harus mengetahui dan memahami bagaimana informasi kebutuhan pengguna terhadap sebuah perangkat lunak. Metode pengumpulan informasi ini dapat diperoleh dengan berbagai macam cara di antaranya, diskusi, observasi, survei, wawancara, dan studi pustaka. Informasi yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis sehingga didapatkan data atau informasi yang lengkap mengenai spesifikasi kebutuhan pengguna akan perangkat lunak yang akan dikembangkan.

### 2. *System And Software Design*

Informasi mengenai spesifikasi kebutuhan dari tahap *requirement analysis* selanjutnya di analisa pada tahap ini untuk kemudian diimplementasikan pada desain pengembangan. Perancangan desain dilakukan dengan tujuan membantu memberikan gambaran lengkap mengenai apa yang harus dikerjakan, gambaran lengkap tersebut berupa *flowmap*, *dfd* dan

erd dari sistem yang akan dibangun.

### 3. *Implementation and Unit Testing*

Tahap *implementation and unit testing* merupakan tahap pemrograman. Pembuatan perangkat lunak dibagi menjadi modul-modul kecil yang nantinya akan digabungkan dalam tahap berikutnya. Di samping itu, pada fase ini juga dilakukan pengujian dan pemeriksaan terhadap fungsionalitas modul yang sudah dibuat, apakah sudah memenuhi kriteria yang diinginkan atau belum.

### 4. *Integration And System Testing*

Setelah seluruh unit atau modul yang dikembangkan dan diuji di tahap implementasi selanjutnya diintegrasikan dalam sistem secara keseluruhan. Setelah proses integrasi selesai, selanjutnya dilakukan pemeriksaan dan pengujian sistem secara keseluruhan untuk mengidentifikasi kemungkinan adanya kegagalan dan kesalahan sistem.

### 5. *Operation & Maintenance*

Pada tahap terakhir dalam metode *waterfall*, perangkat lunak yang sudah jadi dioperasikan pengguna dan dilakukan pemeliharaan. Pemeliharaan memungkinkan pengembang untuk melakukan perbaikan atas kesalahan yang tidak terdeteksi pada tahap-tahap sebelumnya. Pemeliharaan meliputi perbaikan kesalahan, perbaikan implementasi unit sistem, dan peningkatan

dan penyesuaian sistem sesuai dengan kebutuhan.

### **1.9.3 Metode Penyelesaian Masalah**

#### ***1.9.3.1 Customer Relationships Management (CRM) Analitikal***

*Customer relationship management* adalah sebuah cara di mana perusahaan mengatur hubungannya dengan pelanggan. dan CRM terfokus kepada pendekatan dalam mengolah hubungan antar perusahaan dengan pelanggan sehingga komunikasi dan pemasaran dapat berjalan dengan lancar dan tujuan dari CRM adalah agar perusahaan dapat menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan sehingga meningkatkan penjualan.

CRM analitikal merupakan sistem yang mencari dan menganalisa data yang bertujuan untuk membangun hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan. CRM analitikal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan di dalam penjualan produk dengan membuat sistem penjualan secara *online* yang di dalamnya pelanggan dapat melihat data produk serta dapat melakukan transaksi produk [6].

CRM analitikal memiliki peran penting di dalam melakukan segmentasi pelanggan, CRM analitikal membagi pelanggan menjadi orang yang mungkin masih

memanfaatkan layanan perusahaan atau bahkan sudah tidak memanfaatkannya lagi. Ketika CRM analitikal digunakan dalam bidang penjualan, pemasaran dan jasa, hal tersebut dapat menciptakan hubungan yang lebih baik dan produktif dengan pelanggan, dibandingkan perusahaan yang harus berjuang sendiri untuk mencari tahu apa keinginan atau kebutuhan dari pelanggan. Dengan bantuan alat ini perusahaan akan mengetahui orang mana yang menjadi pelanggan terbaik perusahaan dan bagaimana menemukan prospek perusahaan dengan cepat dan efisien [7].

#### **1.9.3.2 Online Analytical Processing (OLAP)**

*Online Analytical Processing (OLAP)* adalah sebuah pendekatan secara cepat untuk memudahkan analisis multidimensi. OLAP merupakan bagian dari *Business Intelligence* yang memiliki kaitan erat dengan *relational database*, *reporting* dan *data mining* OLAP memiliki beberapa operasi untuk menganalisa data multidimesi.

*Online Analytical Processing (OLAP)* merupakan teknologi yang memungkinkan analis, manajer dan eksekutif secara bersamaan mengakses data secara cepat, konsisten dan interaktif dengan berbagai variasi tinjauan informasi di mana setiap baris data dapat ditransformasikan untuk

merefleksikan dimensi perusahaan sehingga mudah dipahami oleh *user* [8].

### 1.10 Jadwal Penelitian

Berikut merupakan jadwal kegiatan penelitian ini dilaksanakan.

*Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan*

|                                   | Februari    |   |   |   | Maret      |   |   |   | April      |   |   |   | Mei        |   |   |   |
|-----------------------------------|-------------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|
|                                   | Minggu ke - |   |   |   | Minggu ke- |   |   |   | Minggu ke- |   |   |   | Minggu ke- |   |   |   |
|                                   | 1           | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |
| Analisis Kebutuhan                |             |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
| Desain Sistem dan Perangkat Lunak |             |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
| Implementasi                      |             |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
| Pengujian                         |             |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
| Pemeliharaan                      |             |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |

### 1.11 Sistematika Penulisan

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi gambaran umum yang terdiri dari latar belakang, identifikasi permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pertanyaan penelitian, hipotesis penelitian, metodologi penelitian, jadwal penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORITIS**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung atau berhubungan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan serta pengujian sistem yang akan dilakukan dan kerangka

teoritis dari penelitian yang dilaksanakan.

### **BAB III : ANALISA DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai analisis kebutuhan serta perancangan dari aplikasi yang akan dibangun.

### **BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Pada bab ini berisi tentang pengimplementasian program yang telah dibuat dan disertai pengujian program dengan menggunakan *black box* dan *white box*.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan agar penelitian ini dapat lebih baik