



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran teknologi informasi sangat penting bagi perkembangan dunia bisnis. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, sistem informasi, dan ilmu pengetahuan mengakibatkan perusahaan berupaya untuk mengeluarkan potensi penuh mereka untuk meningkatkan kemampuan dan keunggulan mereka. Mereka dituntut untuk lebih inovatif dan kreatif dalam mengelola perusahaannya agar dapat bertahan dalam dunia bisnis, serta dibutuhkan strategi khusus agar para pelanggan tidak bersaing kepada pesaingnya.

Persaingan usaha yang ketat mengharuskan perusahaan untuk berfokus kepada kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Membangun hubungan yang baik dengan pelanggan lebih penting dibanding menjadikan mereka target penjualan. Jika hubungan perusahaan baik maka apapun yang ditawarkan perusahaan, pelanggan akan memilih perusahaan yang sudah mereka yakin kepuasannya. Oleh karena itu, seiring berkembangnya teknologi informasi, maka perlu diterapkan suatu strategi yang lebih baik dengan cara mengimplementasikan suatu produk teknologi komunikasi informasi yang dapat membantu usaha ini menjadi lebih efektif dalam meningkatkan layanan *marketing* dan *customer support*, serta dapat menunjang pengambilan keputusan yang lebih baik bagi pemilik usaha. Salah satu cara menjalin hubungan dengan pelanggan adalah dengan membangun sistem *Customer Relationship Management (CRM)*.

CV Radja Promosi Palembang merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang percetakan yang beralamat di Jalan Mayor Salim Batubara Nomor 35D Kelurahan Ilir Timur I Kecamatan Kemuning Sekip Pangkal Palembang. CV Radja Promosi Palembang menyediakan jasa cetak



barang antara lain cup sablon, tumblr sablon, dan mug sablon. Setiap barang tersebut memiliki ukuran, jenis dan harga yang berbeda-beda.

Dikarenakan belum adanya suatu aplikasi khusus untuk mengolah data transaksi order, sistem pengolahan data yang digunakan pada CV Radja Promosi Palembang masih menggunakan *Microsoft Excel*. Aktivitas transaksi order dan konfirmasi desain masih menggunakan *WhatsApp Messenger*, hal ini memungkinkan terjadinya kekeliruan dan tidak akuratnya data transaksi order, sehingga proses penyajian informasi menjadi terhambat. Sedangkan untuk nota transaksi order masih dilakukan dengan cara manual yaitu nota tulis tangan, sistem ini menyebabkan sering terjadinya kesalahan dalam menjumlahkan total order pelanggan.

Salah satu solusi untuk menangani kendala-kendala tersebut adalah dengan menggunakan suatu aplikasi khusus untuk transaksi order dan desain berbasis web. Pemesanan berbasis web yang diintegrasikan untuk menyediakan informasi dan pemesanan secara cepat sehingga pelanggan yang ingin mengetahui ketersediaan barang, harga, dan melakukan pemesanan serta konfirmasi desain dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja asal terhubung dengan internet. Tentunya dapat membantu admin CV Radja Promosi Palembang dalam mengelola data pemesanan barang dan konfirmasi desain serta mempercepat transaksi pelayanan kepada pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu mengikat pelanggan agar tetap setia pada CV Radja Promosi Palembang. Di sinilah perlu penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* sebagai suatu strategi yang bertujuan untuk membangun loyalitas dalam jangka panjang. Adanya penerapan CRM untuk membangun hubungan dengan konsumen dengan adanya fitur testimoni, kritik dan saran serta fitur informasi yang terhubung dengan email yang maksimal akan membuat CV Radja Promosi Palembang tetap mampu menjaga loyalitas pelanggannya.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka penulis bermaksud membangun sebuah aplikasi yang akan dijadikan sebuah Tugas Akhir dengan judul **“Aplikasi Transaksi Order dan Desain pada CV Radja Promosi**



Palembang dengan Metode Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi permasalahan adalah ”Bagaimana membangun suatu Aplikasi Transaksi Order & Desain pada CV Radja Promosi Palembang dengan Metode Customer Relationship Management (CRM) sehingga mempermudah Customer dalam melakukan transaksi order dan desain secara online, membantu pihak CV Radja Promosi dalam mengelola data transaksi order dan desain serta dapat menjalin hubungan baik dengan pelanggan.”

1.3 Batasan Masalah

Agar pembuatan dan pemahaman permasalahan lebih mudah dan terarah serta tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis membatasi masalah pada Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Aplikasi transaksi order dan desain ini digunakan untuk melakukan transaksi order dan desain pada CV Radja Promosi Palembang serta digunakan oleh bagian admin untuk mengolah data pemesanan barang serta konfirmasi desain.
2. Terdapat 3 level yang dapat menggunakan aplikasi ini yaitu, bagian admin, manajer dan *customer*.
3. Aplikasi berbasis web tersebut menggunakan Sistem Operasi Windows 7, Bahasa Pemrograman PHP dan MySQL.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dari pembuatan aplikasi ini yaitu:

1. Membuat suatu aplikasi transaksi order dan desain secara online sehingga dapat membantu pelanggan dalam proses pemesanan barang secara online yang terkomputerisasi.



2. Membuat suatu aplikasi yang dapat membantu pihak admin CV Radja Promosi Palembang dalam mengelola data pemesanan barang, meningkatkan pelayanan terhadap *customer* dan mempermudah manajer dalam melihat laporan transaksi order.
3. Mengimplementasikan CRM sehingga dapat dikembangkan secara baik dan benar pada CV Radja Promosi Palembang.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya sistem ini CV Radja Promosi Palembang kini mempunyai website transaksi order dan desain online sendiri sehingga dapat lebih mempermudah pihak admin perusahaan dalam mengelola data pemesanan barang agar data dan informasi yang dihasilkan lebih cepat, tepat dan akurat.
2. Membantu konsumen dalam proses pemesanan barang dimana saja dengan cepat, mudah
3. Mempermudah konsumen untuk mendapatkan informasi mengenai jenis barang yang dijual, harga serta ketersediaan barang yang ada.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi penelitian untuk Tugas Akhir ini dilaksanakan di CV Radja Promosi Palembang, yang beralamat di Jalan Mayor Salim Batubara No. 35D Kec. Kemuning Sekip Pangkal Kota Palembang, Sumatera Selatan 30126 Telp. 088211086355.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam rangka mendukung tercapainya pengumpulan data yaitu dengan melakukan kegiatan sebagai berikut:

**a. Observasi**

Observasi adalah metode pengumpulan data yang banyak dilakukan dalam desain eksperimentasi (laboratorium dan lapangan) dan studi kualitatif (etnografi, eksplorasi dan partisipan observatori). Dengan observasi dapat kita peroleh gambaran yang lebih jelas tentang kehidupan sosial, yang sukar diperoleh dengan metode lain. Observasi ini dilakukan oleh peneliti yang bertindak sebagai orang luar atau pengamat, dengan tujuan untuk lebih memahami dan mendalami masalah-masalah yang terjadi dalam kehidupan sosial dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan proses penelitian. Dengan menggunakan metode observasi, disini penulis mengamati proses yang ada, meliputi pengamatan dengan datang langsung ke tempat penelitian yaitu di CV Radja Promosi Palembang.

b. Wawancara / Interview

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian-penelitian eksploratif dan studi lapangan. Wawancara bertujuan mendapatkan informasi secara langsung kepada responden atau partisipan. Wawancara mengadakan aktivitas tanya jawab secara langsung kepada responden. Penulis melakukan *interview* dengan bagian admin CV Radja Promosi Palembang.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar penulisan tugas akhir dapat tersusun secara sistematis, pemaparan materi dibagi ke dalam beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mengemukakan secara garis besar mengenai tugas akhir ini secara singkat dan jelas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian dan sistematika penulisan dalam penyusunan tugas akhir.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul Tugas Akhir ini, yaitu teori umum, teori khusus dan teori program. Teori umum merupakan teori yang berkaitan dengan pengertian-pengertian yang menjadi judul penulisan laporan. Teori khusus menjelaskan tentang aplikasi yang dibuat. Teori program berkaitan dengan program yang digunakan dalam membuat sistem, yaitu Bahasa Pemrograman PHP, *database* MySQL dan segala sesuatu yang berhubungan dengan rancangan yang digunakan dan dijadikan sebagai acuan pembahasan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang gambaran umum mengenai instansi, serta metode-metode yang digunakan penulis dalam pengumpulan data dan sistem yang sedang berjalan serta hal lain yang berhubungan dengan perusahaan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai rancangan dan pembuatan aplikasi yang meliputi penentuan alat dan bahan yang digunakan dalam penulisan, pendefinisian masalah, studi kelayakan, perancangan program, hasil dari proses perancangan program dan pengoperasian program tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diambil berkaitan dengan sistem yang dikembangkan dan saran yang berguna bagi semua pihak sebagai tinjauan untuk pengembangan sistem lebih lanjut.