



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman teknologi yang semakin maju seperti saat ini, banyak orang dituntut untuk menjadi lebih maju dan berkembang. Sama halnya dengan perusahaan. Mereka dituntut agar mengikuti teknologi yang ada. Teknologi mengubah segala yang serba manual menjadi digital sehingga pekerjaan manusia menjadi lebih efisien. Dengan kecanggihan teknologi komputer yang ada sekarang dapat memudahkan pengguna teknologi untuk jauh lebih maju dan meningkatkan efisiensi kerja karena pekerjaan yang menggunakan teknologi dapat menghemat waktu bahkan mempermudah mengelola informasi yang lebih akurat. Pemanfaatan teknologi mengacu pada teknologi komputer untuk menyelesaikan masalah pemesanan seperti yang dilakukan pada CV Metasari.

CV Metasari merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan pemesanan makanan untuk acara-acara besar seperti pernikahan, syukuran, dan lain-lain. CV Metasari juga melayani untuk pemesanan pelaminan, tenda dan sewa gedung milik CV Metasari itu sendiri. CV Metasari beralamatkan di jalan Tanjung Harapan Nomor 046 Rt 23 Rw V Kel. Bukit Sangkal Kec. Kalidoni Palembang. CV Metasari telah memiliki banyak pelanggan di banyak acara besar salah satunya Asian Games 2018 di Palembang.

CV Metasari memiliki 3(tiga) menu utama catering, pelaminan adat Palembang, Minang, Lampung dan lain-lain. CV Metasari juga memiliki gedung acara pernikahan sendiri. Cara pemesanan di CV Metasari adalah pelanggan datang ke CV Metasari lalu memilih tanggal pelaksanaan acara yang tersedia, kemudian memilih paket-paket yang disediakan, jika telah disetujui paket yang akan diambil, maka terjadilah pemesanan. CV Metasari memiliki kendala dalam mengolah data pemesanan dan data pembayaran yang telah disetujui oleh pelanggan, sehingga CV Metasari menginginkan sebuah website yang dapat mengolah data pemesanan, data pembayaran, dan data pelanggan. CV Metasari juga menginginkan fitur yang dapat menampilkan data pemesanan dan pelanggan setiap bulannya agar dapat



mengetahui kemajuan dari perusahaan CV Metasari secara lebih mudah. CV Metasari saat ini masih mengelola data secara manual dengan cara ditulis dengan tangan oleh admin di buku besar sehingga admin kesulitan saat akan mengelola data yang cukup banyak. Oleh karena itu penulis bermaksud membuat sebuah “Penerapan Metode *Customer Relationship Management* (CRM) pada Sistem Pemesanan Berbasis Website di CV Metasari” sehingga, admin maupun pemilik perusahaan dapat lebih mudah dalam mengelola manajemen data pemesanan di CV Metasari. Sistem ini meliputi data pemesanan, data pelanggan, dan data pembayaran. Data pemesanan meliputi, tanggal pemesanan, tanggal acara, data pelanggan, dan paket menu. Sedangkan di data pelanggan terdiri dari, nama, alamat dan nomor telepon. Untuk data pembayaran meliputi, pemesanan, paket, jumlah, harga satuan, dan keterangan. Oleh karna itu, peneliti berharap dengan adanya sistem ini, dapat mempermudah dan mempercepat bagian administrasi yaitu admin CV Metasari dalam mengelola dan mendata proses pemesanan di CV Metasari.

1.2 Latar Belakang

Berdasarkan uraian yang telah peneliti kemukakan diatas, maka masalah yang dihadapi, yaitu :

1. Belum adanya sistem pemesanan yang ditujukan pada bagian administrasi untuk mengelola data pemesanan pada CV Metasari.
2. Belum adanya sistem untuk melihat laporan perkembangan data pemesanan di CV Metasari setiap bulannya.
3. Kurang efektifnya pengelolaan data pemesanan dan pelanggan di CV Metasari sehingga menyulitkan bagian admin untuk melihat data pemesanan secara lebih detail.

Dari beberapa masalah tersebut masalah yang dapat dirumuskan dalam Tugas Akhir ini adalah : “Bagaimana caranya membuat sebuah sistem pemesanan yang dapat mengelola data pemesanan dan data pelanggan di CV Metasari agar dapat



memudahkan admin CV Metasari dalam mengelola data pemesanan dan data pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah peneliti kemukakan diatas, maka masalah yang dihadapi, yaitu :

1. Bagaimana cara admin dapat melihat data pemesanan di CV Metasari secara lebih mudah dan tersusun.
2. Bagaimana cara pemilik perusahaan dapat melihat data pemesanan baik itu data pelanggan maupun progress data pembayaran yang telah melakukan pemesanan di CV Metasari.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

1. Membangun sistem pemesanan berbasis *website* pada CV Metasari berupa data-data pemesanan dan pelanggan.
2. Merancang sistem pemesanan untuk mempermudah admin dalam melihat data pemesanan dan pelanggan yang ada pada CV Metasari.
3. Menerapkan metode *Customer Relationship Management (CRM)* untuk mempermudah melakukan pendataan pelanggan dan pemesanan di CV Metasari.

1.4.2 Manfaat

1. Proses mengelola data pemesanan pada CV metasari dapat lebih efisien.
2. Pencatatan data pemesanan bisa lebih rapi, mudah dan terstruktur.
3. Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan kemampuan berpikir penulis mengenai penerapan metode CRM pada sistem pemesanan CV Metasari.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada bab ini, penulis mengemukakan secara garis besar sistematika tugas akhir ini yang bertujuan untuk mempermudah pembaca memahami isi laporan ini.



Penulis membagi Laporan ini menjadi 5 (lima) bab dan masing-masing bab terbagi lagi dalam beberapa sub bab yang merupakan satu kesatuan dan saling melengkapi yang tersusun secara kronologis seperti di bawah ini.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan garis besar mengenai laporan Tugas Akhir secara singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat, dan Sistematika Penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai teori-teori yang berkaitan dengan judul laporan Tugas Akhir ini, yaitu Teori Umum, Teori Judul, Teori Khusus, Teori Program.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini memaparkan deskripsi perusahaan, Alat dan Bahan Penelitian, Tahapan Penelitian, Metode Pengembangan Sistem, Metode Pemecahan Masalah, Sistem yang Sedang Berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan pembahasan mengenai perancangan sistem yang meliputi Perencanaan, Permodelan Data, Permodelan Proses, Pembentukan Aplikasi dan Pengujian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari apa yang telah di paparkan dan di bahas dalam bab-bab sebelumnya. Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan, maka pada akhir penulisan dikemukakan saran yang dapat berguna bagi semua pihak.