



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, manusia banyak memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pekerjaan mereka. Peran serta teknologi menjadikan pengolahan informasi menjadi semakin mudah karena pengolahan sangat diperlukan agar informasi yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi penggunanya. Pengolahan data dan informasi secara cepat, tepat dan efisien adalah hal penting yang dibutuhkan bagi setiap perusahaan atau suatu instansi untuk meningkatkan produktifitas pekerjaan, waktu dan biaya.

PT Mendjangan merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang distributor alat-alat kesehatan. Untuk pengambilan barang, perusahaan ini memasoknya dari PT Mendjangan pusat yang berada di Jakarta. Setiap barang yang masuk dan keluar dari pusat di cek oleh kepala gudang dan *checker* yang mana kantor pusat memberikan surat jalan kepala gudang untuk mengetahui jumlah dan barang apa saja yang di bawa. Setelah melakukan pengecekan kepala gudang baru ke bagian kantor untuk menginformasikan barang yang masuk. Sedangkan untuk proses barang keluar, pelanggan yang ingin memesan barang harus datang langsung ke tempat untuk memesan barang yang diinginkan. Pelanggan yang telah selesai melakukan transaksi pembelian barang di bagian kantor, kemudian pelanggan datang ke bagian gudang untuk mengambil barang dengan memberikan kwitansi berisikan barang yang dipesan kepada admin gudang untuk melakukan proses pengiriman barang yang di pesan kepada pelanggan.

PT Mendjangan selalu melakukan pengawasan dan pencatatan terhadap persediaan barang. Selama ini untuk pengolahan data persediaan barang masih dilakukan secara manual oleh admin gudang yaitu untuk pendataan barang masuk dan keluar, data pengiriman barang dicatat dibuku besar sesuai dengan kwitansi atau surat jalan dari pelanggan atau kantor pusat yang berisi berapa banyak barang yang masuk dan keluar untuk dikirim ke pelanggan dan untuk

---



pendataan stok barang hanya dicatat di selembur kertas yang mana laporan-laporan yang sudah ditulis oleh admin gudang tersebut akan disalin kembali oleh bagian kantor ke komputer dan untuk data pelanggan juga masih dicatat di buku besar.

Dari proses manual tersebut PT Mendjangan mengalami beberapa kendala diantaranya terkadang terjadi kesalahan dalam perhitungan barang, keterlambatan dalam melakukan pesanan alat kesehatan, kesulitan dalam pencatatan dan pembuatan laporan barang masuk dan keluar dari kwitansi atau surat jalan dari pelanggan atau kantor pusat yang banyak dan pada bulan-bulan tertentu PT Mendjangan terlalu banyak dalam melakukan pemesanan sehingga banyak barang yang menumpuk memenuhi gudang, hal ini disebabkan tidak adanya pencatatan stok yang akurat sehingga PT Mendjangan kesulitan dalam memantau ketersediaan barangnya.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, melalui Tugas Akhir maka akan dibuat suatu Aplikasi Penerapan *Customer Relationship Management* penjualan alat *medical & healthcare* pada PT Mendjangan menggunakan metode *Crossselling* yang dapat memudahkan dalam menangani proses persediaan stok barang, pendataan barang masuk dan keluar, menganalisis laporan barang yang akan menampilkan nama barang, serta harga barang per unit, sehingga sistem yang akan dibangun diharapkan dapat mempermudah pekerjaan pada PT Mendjangan dalam mengelola dan mengontrol data persediaan stok barang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada maka masalah yang dapat dirumuskan, yaitu:

1. Bagaimana Proses Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Pada penjualan alat *Medical & Healthcare* di PT Mendjangan menggunakan metode *Crossselling*?



### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penulisan Laporan Tugas Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di PT Mendjangan.
2. Sistem ini dapat mengelola pemesanan alat medical & healthcare, penjualan alat medical & healthcare validasi pembayaran, registrasi pelanggan, dan laporan penjualan.
3. Sistem ini digunakan oleh bagian PT Mendjangan, pimpinan PT Mendjangan, dan pelanggan.
4. Customer Relationship Management berfokus pada Metode Cross selling.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat**

#### **1.4.1 Tujuan**

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat sistem penjualan alat medis.
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi peningkatan penjualan.
3. Mengetahui produk yang tepat sebagai pelengkap produk yang dibeli .

#### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan penjualan dan mempertahankan atau menambah jumlah pelanggan dan meningkat penjualan produk yang kurang diminati.
2. Metode ini dapat dipakai dan dikembangkan oleh peneliti lainnya atau perusahaan yang bergerak dibidang penjualan barang dan jasa.



### **1.4.3 Metode Pengumpulan Data**

Dalam metode pengumpulan data yang dipakai merupakan metode pengumpulan data yang dibagi menjadi dua macam, yaitu:

1. Data Primer

Dimana penulis langsung mendapatkan data dari perusahaan, yaitu pihak yang memiliki otoritas terhadap pengumpulan data tersebut. Penulis melakukan diskusi melalui pertanyaan-pertanyaan seputar dengan kegiatan di PT Mendjangan Provinsi Sumatera Selatan sehingga mendapatkan permasalahan yang dihadapi.

2. Data Sekunder

Disini penulis melakukan pengambilan data secara tidak langsung, yaitu dengan cara mencari informasi melalui jurnal penelitian, dan sumber dokumen lainnya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah mengetahui dan mengikuti pembahasan serta format penulisan skripsi ini, maka peneliti membagi tahapan atau sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman dalam melakukan penulisan dan tahap - tahap kegiatan sesuai dengan ruang lingkup yang dijelaskan sebelumnya secara garis besar, yang dibagi menjadi beberapa bab yaitu sebagai berikut :



## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori keilmuan yang mendasari masalah yang diteliti, yang terdiri dari teori-teori dasar / umum dan teori-teori khusus.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang instansi penelitian, metode yang akan digunakan, teknik pengumpulan data serta menguraikan konsep perangkat lunak yang akan dibuat.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang spesifikasi dan rancangan perangkat lunak yang akan dibuat dan mendeskripsikan perangkat lunak yang akan dibuat.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menguraikan tentang beberapa kesimpulan dari pembahasan masalah pada bab-bab sebelumnya serta memberikan saran yang bisa bermanfaat bagi penyusun.