



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Persaingan yang ada dan perkembangan teknologi yang cepat, senantiasa menuntut perusahaan untuk mengubah proses bisnis internal yang berjalan. Hadirnya teknologi yang perkembangannya berlangsung secara berkesinambungan pada beberapa tahun terakhir ini telah meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari proses bisnis yang ada secara signifikan dimana dalam proses pertukaran data dapat dilakukan sangat cepat. Namun demikian, seiring dengan perkembangan kebutuhan perusahaan yang terus-menerus dan *kompleks*, bisnispun dituntut untuk melakukan perubahan sistem pada perusahaan. Keterbatasan yang ada dari sistem sebelumnya memicu pergerakan pertukaran data elektronik dan integrasi sistem dilakukan melalui *World Wide Web* sehingga dalam kegiatan promosi dalam dilakukan secara online.

Promosi adalah upaya untuk memberitahukan atau menawarkan produk atau jasa dengan tujuan menarik calon konsumen untuk membeli atau mengkonsumsinya. Dengan adanya promosi, produsen atau distributor mengharapkan kenaikannya angka penjualan. Sebelum membeli barang ataupun jasa seseorang dapat melakukan aktifitas yaitu dengan melihat-lihat produknya. Sebuah perusahaan yang baik untuk mewujudkan kepuasan baik konsumen atau perusahaan itu sendiri harus mempunyai sebuah sistem yang dapat memenuhi kebutuhan perusahaan yang dapat memberikan informasi promosi yang *up to date*.

Percetakan Udin adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang percetakan. Seiring dengan perkembangannya perusahaan ini menjadi salah satu percetakan yang berpengaruh untuk perkembangannya. Proses bisnis yang berjalan diperusahaan selama ini adalah dengan melakukan promosi memasang banner dijalan dan memasukkan penawaran keperusahaan-perusahaan. Dalam keadaan saat ditengah pandemi ini proses bisnis ini memiliki keterbatasan ruang



dan waktu, sehingga diperlukan sebuah cara untuk melakukan promosi secara *online*.

Percetakan Udin membutuhkan sebuah solusi agar proses dapat dikenal dan memberikan informasi produk yang dimiliki percetakan sehingga meningkatkan transaksi pemesanan. Promosi online ini berbasis web yang merupakan salah satu proses yang krusial dimana arus informasi serta proses jual beli akan terjadi. Konsep ini promosi ini dengan menggunakan *internet* sebagai media komunikasi secara *online* dan *realtime*, hal ini memastikan informasi produk dari perusahaan ke konsumen selalu tersedia dan sesuai dengan kebutuhan.

Percetakan Udin menyadari keberadaan kompetitor yang berusaha untuk merebut hati pelanggan, namun dengan promosi yang unik dan memberi penawaran menarik maka pelanggan tidak akan berpaling ke tempat lain, dengan promosi online ini diharapkan dapat membantu meningkatkan Brand Awareness bagi bisnis yang dijalankan secara *online*. Apabila promosi yang dilakukan berhasil dan mampu membangun branding dengan kuat, maka produk tersebut akan melekat bagi konsumen.

Aplikasi promosi berbasis web yang menerapkan metode *Customer Relationship Management (CRM)* dengan strategi bisnis yang menggabungkan proses manusia dengan teknologi. Membantu menarik prospek penjualan, mengkonversinya menjadi pelanggan, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, pelanggan yang puas dan loyal. merupakan suatu proses yang krusial dimana arus pertukaran bahan baku dan informasi serta Konsep kerja sama ini kemudian berkembang dengan menggunakan *internet* sebagai media komunikasi secara *online* dan *realtime*, memastikan bahan baku maupun barang jadi ke konsumen selalu tersedia dan sesuai dengan kebutuhan. (Kurniawan, 2019).

Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu dibuat sistem informasi khusus mengenai pemesanan sehingga penulis memberi judul pada proposal ini **“Aplikasi Promosi Online pada Percetakan Udin Metode *Customer Relationship Management*”**.



## 1.2 Perumusan Masalah

Laporan akhir yang dilakukan pada bagian Percetakan Udin, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang ada yaitu “Bagaimana Membuat Aplikasi Promosi Online pada Percetakan Udin Metode *Customer Relationship Management*”.

## 1.3 Tujuan dan Manfaat

### 1.3.1 Tujuan Laporan Akhir

Adapun tujuan dari laporan akhir di Percetakan Udin adalah:

1. Mahasiswa dapat melihat secara langsung peranan atau manfaat serta mempelajari ilmu komputer atau teknologi dalam pemrograman web untuk menghasilkan lulusan mahasiswa yang nantinya menjadi tenaga kerja terdidik setelah mengikuti program laporan akhir tersebut.
2. Sebagai salah satu syarat yang diterapkan perguruan tinggi pada program studi Diploma IV Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Mengimplementasikan konsep-konsep ilmu yang diperoleh selama kuliah kedalam dunia industri secara nyata dalam bidang IT untuk menambah wawasan tentang teknologi informasi dan komunikasi serta dapat memahami gambaran kondisi dunia insdustri secara langsung.

### 1.3.2 Manfaat Laporan Akhir

#### 1. Bagi Mahasiswa :

1. Mempersiapkan diri dan bekal sebelum terjun kedunia kerja.
2. Untuk memperdalam ilmu dan wawasan serta memahami profesi dalam suatu hal yang nyata.

#### 2. Bagi Perguruan Tinggi :

1. Sebagai pengukur sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam menerima ilmu yang didapat baik dalam teori dan prakteknya.
2. Untuk bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu kurikulum dimasa mendatang.

#### 3. Bagi Perusahaan :



1. Perusahaan akan lebih dikenal masyarakat tentang Percetakan Udin.
2. Menerapkan teknologi dalam dunia bisnis

#### **1.4 Waktu dan Tempat Penelitian**

Berlangsung selama (kurang lebih) 2 Minggu, yaitu dari tanggal 6 Juni 2021 sampai dengan 19 Juni 2021 di Percetakan Udin.

#### **1.5 Metode Pelaksanaan Laporan Akhir**

Dalam penulisan laporan akhir (LA) di Percetakan Udin Palembang menggunakan metode sebagai berikut ini :

1. Data Primer adalah data yang belum pernah diolah oleh pihak tertentu untuk kepentingan tertentu (Abdillah, 2018:103). Adapun metode pengumpulan data primer untuk penulisan laporan akhir ini dilakukan penulis dengan metode sebagai berikut :

- a. Wawancara

Menurut Abdillah (2018:113), Wawancara adalah metode pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian-penelitian eksploratif dan studi lapangan. Dalam menerapkan metode ini penulis melakukan wawancara terhadap direktur Percetakan Udin yaitu mengenai alur proses bisnis yang berjalan di Percetakan Udin Palembang.

- b. Observasi

Menurut Abdillah (2018:114), Observasi adalah metode pengumpulan data yang banyak dilakukan dalam desain eksperimentasi (laboratorium dan lapangan) dan studi kualitatif. Dalam menerapkan metode ini penulis melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan yang berjalan di Percetakan Udin.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang telah diolah, disimpan, disajikan dalam format atau bentuk tertentu oleh pihak tertentu untuk kepentingan tertentu (Abdillah, 2018:104). Adapun data sekunder yang diperoleh penulis adalah



data resmi mengenai perusahaan yang menjadi lokasi penelitian dan data obat yang dijual bebas.

## **1.6 Sistematika Laporan**

Pembahasan laporan ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan tujuan, maka penulisan laporan ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dikemukakan secara garis besar mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat metodologi penelitian, waktu pelaksanaan dan sistematika penulisan dalam penyusunan laporan akhir.

### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini menjelaskan secara singkat mengenai sejarah, sejarah perkembangan, visi dan misi, tata letak, struktur organisasi, unit kegiatan dan prosedur kerja dari Percetakan Udin.

### **BAB III TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas mengenai Perancangan Aplikasi, laporan perangkat komputer, promosi, html, php, mysql, DFD dan ERD.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan pembahasan dari permasalahan yang ada. Dengan membuat Perancangan Aplikasi Promosi Online pada Percetakan Udin Metode *Customer Relationship Management* yang diharapkan dapat membantu dan mempermudah perusahaan.

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

Pada bab ini akan dikemukakan mengenai kesimpulan dari permasalahan yang telah diuraikan dan juga penulis mengemukakan saran-saran dengan harapan semoga saran tersebut diterima oleh instansi yang bersangkutan dan orang-orang yang membutuhkannya.