



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia teknologi informasi terus mengalami perkembangan sangat pesat dari waktu ke waktu. Peningkatan jumlah pengguna internet berdampak besar bagi segala aspek. Teknologi tidak pernah berhenti berkembang. Setiap tahunnya selalu berevolusi mengubah pandangan kita terhadap dunia yang luas ini, juga memberikan pengaruh yang cukup besar dalam kehidupan kita. Teknologi sistem informasi merupakan salah satu teknologi yang berkembang pesat saat ini. Berbagai perusahaan yang bergerak dalam bidang-bidang yang bervariasi pasti memerlukan sistem informasi untuk membantu kelancaran kegiatan operasional tiap harinya dan membantu dalam pengambilan keputusan untuk menentukan strategi selanjutnya.

PT. Semesta Jaring Media adalah perusahaan dengan keahlian dan kompetensi tinggi dibidang teknologi Informatika. Perusahaan ini bergerak di bidang barang dan jasa. PT. Semesta Jaring Media juga menyediakan layanan penjualan dan pemasangan produk CCTV dan elektronik lainnya. Saat ini sistem yang berjalan di PT. Semesta Jaring Media masih bersifat manual, dimana laporan penjualan dan pemasangan produk masih dicatat pada buku penomoran lalu setelah itu disimpan pada lemari arsip agar semua data tersimpan, sehingga data yang tersimpan tidak beraturan dan dibutuhkan waktu yang lumayan lama untuk mencari sebuah data, kemudian PT. Semesta Jaring Media belum memiliki sistem yang bisa dipakai untuk proses penjualan maupun pemesanan produk.

Berdasarkan masalah diatas dapat disimpulkan bahwa PT. Semesta Jaring Media perlu dibuatkan sebuah Aplikasi perencanaan belanja barang dan jasa berbasis *web mobile*. Aplikasi ini akan dibuat menggunakan metode *Customer Relationship Managament (CRM)*. Metode ini merupakan metode yang memadukan proses, manusia dan teknologi. Membantu menarik prospek penjualan, mengkonfersi mereka menjadi pelanggan, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, pelanggan yang puas dan loyal. *Metode Customer*



Relationship Management (CRM) merupakan metode yang tepat jika digunakan untuk pembuatan aplikasi ini dikarenakan aplikasi yang akan dibuat berkaitan dengan permintaan dan penawaran barang dan jasa kepada customer. Metode ini juga sangat efektif dan efisien karena memberikan informasi serta respon yang lebih cepat dan efisien terhadap calon customer maupun customer yang sudah berlangganan, sehingga memudahkan perusahaan dan vendor ketika membutuhkan suatu barang atau jasa. Diharapkan dengan adanya aplikasi ini dapat memperluas daerah pemasaran PT. Semesta Jaring Media serta dapat mempermudah admin dalam proses perekapan maupun client dalam proses pemesanan dan penjualan produk.

Untuk mewujudkan rencana tersebut, maka penulis bermaksud untuk membuat sebuah aplikasi *web mobile* yang akan dijadikan sebagai tugas akhir dengan judul “**Aplikasi Perencanaan Pembelian Barang & Penyediaan Jasa dengan Menggunakan Metode Customer Relationship Management (CRM) Pada PT. Semesta Jaring Media Berbasis Web Mobile**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana caranya membangun sebuah Aplikasi Perencanaan Pembelian Barang & Penyediaan Jasa dengan Menggunakan Metode Customer Relationship Management (CRM) Pada PT. Semesta Jaring Media Berbasis Web Mobile ?”.

1.3 Batasan Masalah

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

1. Aplikasi ini dibangun untuk proses pemesanan dan penjualan produk pada PT. Semesta Jaring Media.
 2. Aplikasi ini dikelola oleh staff admin PT. Semesta Jaring Media.
-



3. Aplikasi ini dapat di akses oleh ruang lingkup PT. Semesta Jaring Media maupun ruang lingkup luar perusahaan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Untuk memperoleh dan mengimplementasikan Aplikasi Perencanaan Pembelian Barang & Penyediaan Jasa dengan Menggunakan *Metode Customer Relationship Management (CRM)* Pada PT. Semesta Jaring Media Berbasis *Web Mobile* sehingga pihak perusahaan dapat lebih mudah dalam proses perekapan pemesanan customer.
2. Untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah guna menyelesaikan Pendidikan Diploma IV Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang didapat dalam pembuatan aplikasi ini adalah :

1. Aplikasi ini dapat membantu pihak perusahaan dalam proses perekapan pemesanan customer
2. Sebagai sarana untuk memanfaatkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dan menerapkan ilmu komputer khususnya dalam menggunakan Pemrograman berbasis Web selama di Politeknik Negeri Sriwijaya

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.