



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi memaksa pelaku bisnis untuk melibatkannya dalam proses bisnis dalam memenangkan kepuasan pelanggan yang berdampak pada profit pendapatan suatu usaha. Implementasi CRM diperlukan sebagai strategi pemasaran guna meningkatkan penjualan.

CRM (Customer Relationship Management) adalah strategi bisnis 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.

PT. Citra Sumatera Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pemasaran dan pembangunan perumahan. PT. Citra Sumatera Mandiri memiliki kantor pemasaran yang beralamat Jl. Palembang - Betung Km 16 Kel. Tanas Mas. Proses pembayaran yang berlaku pada PT. Citra Sumatera Mandiri yaitu dengan pembayaran tunai dan KPR (Kredit Pemilikan Rumah). Proses pembelian secara tunai yaitu konsumen datang langsung ke kantor pemasaran untuk mendapatkan informasi tentang penjualan perumahan, jika konsumen berminat konsumen untuk survey lokasi perumahan dan apabila setuju konsumen mengisi formulir pemesanan kemudian dilanjutkan dengan pembayaran. Adapun proses pembelian perumahan secara KPR proses awalnya sama dengan pembelian secara tunai hanya saja konsumen harus mengurus KPR melalui pihak bank sampai pelunasan KPR. Secara keseluruhan pengolahan data di perusahaan ini sudah menggunakan sistem terkomputerisasi, hanya saja dalam melakukan penyampaian informasi layanan tentang penjualan .



Dalam menjalankan aktifitas penjualan PT. Citra Sumatera Mandiri belum memiliki pusat aplikasi yang mampu mempermudah masyarakat dalam pencarian mengenai layanan pemesanan yang ditawarkan perusahaan. Proses pemesanan rumah pada PT. Citra Sumatera Mandiri pada saat ini belum memiliki fasilitas yang berbasis *web* yang memungkinkan transaksi pemesanan tersebut menggunakan sistem manual, yaitu dengan memesan langsung ke kantor pemasaran atau via telepon. Dalam aplikasi penjualan manual yang berjalan, konsumen yang memesan rumah harus mengisi lembar formulir pemesanan, yang berisi data pribadi konsumen. Kemudian sebagai tanda jadi pemesanan, konsumen akan diberikan kwitansi pembayaran oleh bagian pemasaran. Kegiatan promosi dalam penjualan hanya dilakukan dengan penyebaran dan penawaran melalui brosur oleh karyawan yang menjadi kendala utama terhambatnya proses penyampaian informasi penjualan perumahan pada PT Citra Sumatera Mandiri kepada masyarakat. Hal ini membuat masyarakat kesulitan untuk mengetahui informasi layanan pemesanan secara lengkap yang dipasarkan oleh PT. Citra Sumatera Mandiri.

Salah satu upaya meningkatkan kelancaran dan kemudahan dalam pelayanan penjualan perumahan yang dipasarkan yaitu dengan cara membangun suatu aplikasi penjualan perumahan pada PT. Citra Sumatera Mandiri dengan harapan dapat memudahkan konsumen dalam proses pemesanan rumah, sehingga dapat meningkatkan proses kelancaran perumahan pada PT. Citra Sumatera Mandiri. Dari uraian diatas bagi penulis untuk mengadakan penelitian tugas akhir mengenai masalah ini dan ingin membuat perangkat lunak sistem informasi berbasis web, untuk mempermudah pengolahan data pemesanan Perumahan. Serta dalam pembuatan sistem informasi ini akan di implementasikan

Metode *Customer Relationship Management (CRM)*. Sistem informasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pihak perusahaan dalam mengelola manajemen data. Maka penulis membuat sebuah penelitian yang mengambil judul



“Implementasi Metode Customer Relationship Management (CRM) Pada Aplikasi sistem informasi Pemesanan Perumahan PT. Citra Sumatera Mandiri”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dibahas dalam penulisan laporan ini “ Bagaimana membuat aplikasi sistem informasi pemesanan Perumahan PT. Citra Sumatera Mandiri berbasis website? ”

1.3 Batasan Masalah

Dalam penulisan skripsi ini diperlukan batasan-batasan masalah yang akan dibahas yaitu :

1. Aplikasi ini Pembuatan sistem informasi pemesanan perumahan menggunakan bahasa pemrograman php dengan Sublime Text dan database MySQL.
2. Membahas proses pembuatan input berupa :
 - a. Input data, yang meliputi: input data perumahan input data customer
 - b. Input transaksi, yang meliputi: transaksi pemesanan perumahan
3. Aplikasi Sistem ini yang akan dibuat adalah sistem informasi pemesanan perumahan. yang berisi detail data perumahan yang dapat dilihat dan dipesan oleh customer dimana akan menghasilkan output laporan data pemesanan perumahan yang dapat dicetak dengan range waktu yang diinginkan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan Sistem Informasi pemesanan perumahan pada PT Citra Sumatera Mandiri ini yaitu :

1. Memberikan kemudahan kepada pihak PT Citra Sumatera Mandiri dalam mengelola pemesanan perumahan sehingga prosesnya menjadi cepat dan efisien.



2. Membantu pihak PT Citra Sumatera Mandiri dalam mewujudkan usaha yang lebih maju serta pelayanan berbasis teknologi informasi.
3. Sebagai rancangan dalam pembuatan sistem informasi pemesanan Perumahan PT Citra Sumatera Mandiri berbasis web.

1.4.2. Manfaat

Adapun manfaat dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu perusahaan dalam meningkatkan daya guna kinerja perusahaan agar menjadi cepat dan efisien dengan membangun sebuah sistem informasi pemesanan dan penjualan rumah berbasis web.
2. Memberikan kemudahan kepada pihak PT Citra Sumatera Mandiri dalam mendapatkan pelanggan melalui search dan dapat mempersingkat waktu dan biaya.
3. Sebagai sarana untuk mengimplementasikan dan memanfaatkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di Politeknik Negeri Sriwijaya

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian dalam penyusunan Laporan Akhir yaitu metode untuk mengemukakan permasalahan, mengumpulkan data dan penyajian data untuk menggambarkan karakteristik suatu keadaan atau objek penelitian serta mengambil suatu kesimpulan dari permasalahan yang telah dilakukan.

1.5.1. Lokasi Pengumpulan Data

Penelitian dilakukan oleh penulis di PT. Citra Sumatera Mandiri Jl.Palembang Betung Km 16 Kel. Tanas Mas.



1.5.2. Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan dengan cara meneliti perusahaan secara langsung. Studi lapangan meliputi :

a. *Interview*/wawancara

Wawancara adalah komunikasi langsung dengan pihak-pihak yang berkenaan dengan karyawan perusahaan tersebut.

b. Observation / observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan terhadap objek yang diamati secara langsung di PT. Citra Sumatera Mandiri.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai penyusunan Laporan Akhir ini, maka Laporan Akhir ini dibagi dalam lima bab, secara garis besar sistematika pembahasannya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis mengemukakan secara garis besar mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan uraian mengenai teori-teori pendukung yang nantinya digunakan dalam penulisan laporan akhir, terbagi dalam tiga sub bab yaitu teori umum merupakan teori yang berkaitan dengan pengertian-pengertian yang menjadi judul penulisan laporan. Teori khusus yang berkaitan dengan pengertian-pengertian *flowchart*, *data flow* diagram, *entity relationship* diagram, kamus data, dan *Block Chart*, serta teori program merupakan teori bahasa pemrograman yang digunakan dalam pembuatan aplikasi, dalam hal ini yaitu *PHP* dan *MySQL*.

BAB III GAMBARAN UMUM

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, pembagian tugas, dan hal lain yang berhubungan dengan perusahaan, serta uraian sistem yang sedang berjalan.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang informasi aplikasi *PHP* dan *MySQL* serta pembahasan yang menampilkan desain sistem yang dibuat, *data flow* diagram, *flowchart*, *blockchart*, *entity relationship* diagram, desain *input* dan *output* serta hasil dari program aplikasi yang dibuat dan lain-lain serta pembahasannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dari penulisan laporan akhir ini, di dalam bab ini penulis akan mengambil kesimpulan dan memberikan saran dari keseluruhan penelitian yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya yang diharapkan akan bermanfaat bagi PT. Citra Sumatera Mandiri.