

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebuah perusahaan yang didedikasikan untuk pembelian serta penjualan produk, salah satu faktor terpenting yang mendukung berjalannya perusahaan tersebut adalah pelanggan. Oleh sebab itu pengelolaan hubungan dan strategi pelayanan seperti penyimpanan data pelanggan sangat dibutuhkan, terlebih pada perusahaan yang memberikan pelayanan terus menerus kepada pelanggannya. Namun pengelolaan data pelanggan yang masih manual, media promosi hanya menggunakan whatsapp dan melalui rekan bisnis, belum mempunyai sistem bisa menimbulkan kendala seperti akurasi data, serta waktu.

Kebutuhan akan perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan yang menawarkan Barcode sistem, software, dan hardware ke perusahaan lain yaitu manufaktur, logistic, dan rumah sakit menjadikan perusahaan yang bergerak dibidang tersebut betumbuh serta berkembang dengan baik, salah satunya yaitu PT. Lintang Nusantara Niaga. PT. Lintang Nusantara Niaga berdiri sejak Juni 2020, Pelanggan dari PT. Lintang Nusantara Niaga sendiri kini sudah menyebar di beberapa kota di Indonesia seperti cikarang, purwakarta, samarinda. Dengan semakin banyaknya pelanggan saat ini, sudah mencapai 20 pelanggan yang bekerja sama dengan PT. Lintang Nusantara Niaga, dibutuhkanlah suatu sistem informasi yang bisa membantu kegiatan pengelolaan data pelanggan agar dari data pelanggan yang dimiliki perusahaan, dapat membantu hubungan perusahaan dan pelanggan menjadi lebih baik dan terjalin kuat. Pengelolaan data pelanggan yang masih menggunakan nota-nota atau buku-buku catatan, dengan masih menggunakan cara manual akan ditemukannya kekurangan dan kesulitan dalam pengelolaan data maupun pembuatan laporan. Seperti tidak konsistennya dalam

menyimpan nota dan buku-buku catatan. Sehingga dapat menyebabkan terhambatnya pembuatan laporan, keamanan data kurang terjamin, nota dan buku catatan rusak bahkan hilang.

Melihat dari teknologi informasi sekarang, hal tersebut bisa digunakan maupun dipakai untuk membuat suatu sistem informasi dalam pengelolaan data pelanggan di sebuah perusahaan. Menurut (Anshori, 2019) teknologi dapat membantu hubungan perusahaan dan pelanggan menjadi lebih terjalin kuat, tidak dibatasi oleh waktu dan tempat. Dikarenakan hal tersebut sistem informasi pengelolaan data pelanggan bisa menjadi penyelesaian dalam membantu pengelolaan data pelanggan dan meminimalisir kesalahan pendataan pelanggan, terkomputerisasi sehingga dalam mengumpulkan, menyimpan, serta memproses dari input data yang diberikan dapat menghasilkan informasi yang membantu PT. Lintang Nusantara Niaga dalam melakukan pelayanan secara efisien.

Salah satu tujuan sistem informasi pengelolaan data pelanggan di PT. Lintang Nusantara Niaga sendiri yaitu memberikan kemudahan dalam pengelolaan data, dengan otomatisasi layanan sehingga perusahaan tetap menjaga hubungan baik dengan para pelanggannya, agar perusahaan bisa memberikan pelayanan yang lebih maksimal, melalui cara melihat pelanggan yang lebih loyal seperti yang aktif dan tidak aktif Pada PT. Lintang Nusantara Niaga dari 20 pelanggan yang dimiliki terbagi menjadi tiga tipe pelanggan yaitu 7 pelanggan yang aktif loyal terhadap perusahaan, 7 pelanggan yang cukup aktif terhadap perusahaan, dan 6 pelanggan Perusahaan yang kurang aktif. Dari tiga tipe pelanggan yang dimiliki perusahaan, cara perusahaan memprioritaskan pelanggan yang lebih loyal saat ini yaitu dengan cara ketika pelanggan prioritas ini mengajukan *Pre Order* (PO) perusahaan akan langsung memproses pesanan tersebut dan akan dikirim keesokan harinya.

Menurut (Faisal et al., 2017) kondisi PT. Aneka Vision Dumai yang sudah menggunakan Sistem Pengolahan Data Pelanggan,

sistem komputerisasi merupakan sarana pendukung yang efektif dan efisien dalam menyelesaikan suatu pekerjaan pengelolaan data dengan jumlah yang banyak.

Dengan sebuah sistem informasi pengelolaan data pelanggan, Maka diharapkan sistem informasi dapat membantu mengurangi kesalahan informasi mengenai data pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana Sistem dapat mengelola data dan kebutuhan pelanggan pada PT. Lintang Nusantara Niaga?
2. Bagaimana menghasilkan laporan kebutuhan pengelolaan data pelanggan pada PT. Lintang Nusantara Niaga?

1.3 Batasan Masalah

1. Pembuatan Website dikhususkan untuk penjualan serta pembelian produk, dan pengelolaan data pelanggan.
2. Fitur yang ada pada website PT. Lintang Nusantara Niaga adalah, Register, login, cetak laporan, dan melakukan pembelian produk.
3. Sistem pembayaran dapat dilakukan melalui e-wallet, maupun transfer bank.
4. Framework yang digunakan Laravel 8.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Berada di lingkungan internal PT. Lintang Nusantara Niaga, serta terbatas di analisis pengelolaan data pelanggan, perancangan, penerapan (implementasi) sistem pengelolaan data pelanggan, dan laporan akhir. kebutuhan fitur yang akan ada dalam sistem pengelolaan data pelanggan yaitu salah satunya mencetak laporan data pelanggan.

1.5 Tujuan Penelitian

Menganalisis, merancang solusi dari masalah terkait pengelolaan data pelanggan pada PT. Lintang Nusantara Niaga seperti masih menyimpan data pelanggan secara manual. Merancang, membuat sistem informasi yang dapat memudahkan dan mendukung PT. Lintang Nusantara Niaga dalam pengelolaan data pelanggan dan pengambilan keputusan.

1.6 Manfaat Penelitian

- a. Bagi PT. Lintang Nusantara Niaga
 1. Terjaganya hubungan baik dengan pelanggan
 2. Terpusatnya data pelanggan, terkomputerisasi sehingga dalam mengumpulkan, menyimpan, dan memproses dari input data yang diberikan untuk menghasilkan informasi yang dapat membantu PT. Lintang Nusantara Niaga dalam melakukan pelayanan secara efisien dan terjaganya keterbaruan data.
 3. Dapat meningkatkan kinerja perusahaan karena hubungan yang baik dengan pelanggan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.
- b. Bagi Penulis
 1. Dapat mengembangkan ilmu dan kemampuan dalam perancangan sistem informasi berbasis *website* dan database
 2. Membantu dalam pengelolaan hubungan dengan pelanggan di PT. Lintang Nusantara Niaga
 3. Membantu dalam pengolahan data pelanggan di PT. Lintang Nusantara Niaga

1.7 Luaran yang diharapkan

Luaran yang diinginkan dalam penelitian ini berupa sistem informasi yang memudahkan serta membantu PT. Lintang Nusantara Niaga dalam mempertahankan, menjaga hubungan baiknya dengan

pelanggan dengan cara terkomputerisasinya dalam pengelolaan data pelanggan.

1.8 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Memberi penjelasan secara singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan, tujuan, serta manfaat penelitian, hasil yang di inginkan serta Sistematika Penulis.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Berisi dasar-dasar teori untuk dijadikan acuan dalam penyusunan tugas akhir ini, teori-teori mengenai pengelolaan data pelanggan dan teori mendukung lainnya yang terkait dengan penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Uraian mengenai tahap penelitian serta penjelasan kegiatan, lokasi, waktu penelitian, jadwal kegiatan penelitian.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil serta pembahasan, menjelaskan mengenai deskripsi sistem analisis serta perancangan *website*, dan capaian atas penyelesaian masalah yang telah diuraikan.

BAB 5 PENUTUP

Merupakan bab akhir dalam penulisan, penyusunan laporan, serta berisi penarikan kesimpulan yang diambil dari penyelesaian masalah, yang ada di dalam bab sebelumnya. Bab lima juga berisi saran yang bisa penulis berikan

berkaitan dengan analisis serta perancangan yang sudah dilakukan oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA Berisi daftar bacaan yang digunakan sebagai sumber ataupun referensi.

LAMPIRAN Berisi atupun memuat mengenai informasi tambahan dalam tugas akhir.