

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi internet saat ini semakin pesat sehingga kebutuhan akan informasi menjadi semakin penting dan sangat diperlukan dalam suatu perusahaan. Cepatnya penyebaran informasi menyebabkan ketatnya persaingan antar bisnis dalam suatu perusahaan, sehingga perusahaan tidak hanya berfokus kepada peningkatan penjualan saja, tetapi juga berfokus untuk menciptakan rasa kepuasan bagi pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus menjalankan strategi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan para pesaingnya. Dengan berkembangnya teknologi saat ini, penggunaan aplikasi berbasis *web* dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan juga berperan sebagai media komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan.

CV Bintang Harapan Jaya merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang produksi kerupuk yang terletak di daerah Cengkareng. Saat ini, CV Bintang Harapan Jaya memiliki enam cabang yang tersebar di wilayah JABODETABEK. Dengan jumlah pelanggan yang cukup besar mengakibatkan munculnya kesulitan dalam pengelolaan data pelanggan yang tidak tercatat. Selain itu, proses *complain* atau penyampaian keluhan oleh pelanggan dan cabang mengenai kerupuk yang didistribusikan masih bersifat *word of mouth* sehingga sering kali tidak diketahui oleh pihak cabang maupun pihak pabrik. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah sistem informasi yang dapat memberikan informasi kepada pelanggan mengenai produk, jadwal pengiriman pesanan kerupuk serta untuk memberikan layanan yang mudah kepada pelanggan dalam menyampaikan keluhan.

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu *Customer Relationship Management (CRM)*. CRM merupakan salah satu pendekatan yang dapat digunakan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. CRM merupakan strategi dalam bisnis perusahaan dimana

terdapat integrasi antara proses dan juga bisnis internal dengan jaringan eksternal dalam memberikan nilai bagi pelanggan secara *profitable* (Buttle, 2007). CRM juga merupakan proses pengelolaan *detail* informasi tiap pelanggan secara tepat untuk meningkatkan loyalitas pelanggan (Tunggal, 2008). Dalam penelitian ini, peningkatan mutu serta kualitas pelayanan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dikhususkan pada pabrik kerupuk CV Bintang Harapan Jaya sehingga memberikan nilai yang lebih baik pada pabrik tersebut.

Penggunaan pendekatan *Customer Relationship Management* ini juga diterapkan dengan tujuan untuk meningkatkan komunikasi antara pelanggan dengan perusahaan, memberikan pelayanan yang lebih baik seperti adanya kemudahan untuk menyampaikan keluhan, serta kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai produk kerupuk dan jadwal pengiriman pesanan kerupuk, melakukan pemesanan kerupuk serta pengelolaan data penjualan, keluhan, produk, cabang dan pelanggan. Selain itu, pendekatan ini juga akan berfokus kepada pelanggan dengan tujuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan untuk mendapatkan pelanggan baru sehingga keuntungan yang dihasilkan oleh CV Bintang Harapan Jaya semakin banyak.

Berdasarkan latar belakang di atas dan diimbangi dengan kemajuan teknologi saat ini, maka dibangun sistem pada penjualan dari hasil produksi kerupuk dengan metode *Customer Relationship Management*. Dimana metode ini dapat menjadi penghubung antara pelanggan kepada perusahaan demi meningkatkan mutu serta loyalitas pelanggan. *Waterfall* merupakan metode pengembangan sistem perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini. Pada pembahasan tersebut, maka penulis memberi judul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PABRIK KERUPUK (STUDI KASUS : CV BINTANG HARAPAN JAYA)”** untuk laporan tugas akhir ini.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dirumuskan permasalahan yang sedang terjadi saat ini yaitu:

1. Bagaimana agar proses keluhan pelanggan dan cabang dapat diketahui oleh pihak pabrik?
2. Bagaimana agar pengelolaan data pelanggan dan cabang dapat terkomputerisasi?
3. Bagaimana informasi mengenai produk dari pabrik kerupuk dapat diketahui oleh pelanggan secara luas?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan pada penelitian ini adalah:

1. Mengetahui apa saja keluhan pelanggan dan cabang terhadap kualitas produk CV Bintang Harapan Jaya.
2. Mempermudah pengelolaan data pelanggan dan cabang pada CV Bintang Harapan Jaya.
3. Memberikan informasi mengenai produk dari CV Bintang Harapan Jaya secara luas.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Mempermudah pelanggan dan cabang dalam menyampaikan keluhan kepada pihak pabrik.
2. Meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap CV Bintang Harapan Jaya.
3. Memaksimalkan pemberian informasi mengenai produk CV Bintang Harapan Jaya kepada calon pelanggan dan pelanggan tetap.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Lingkup dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Pembuatan sistem informasi *Customer Relationship Management* meliputi informasi mengenai produk kerupuk, pengiriman pesanan

kerupuk, melakukan pemesanan kerupuk, penyampaian keluhan, penilaian produk, pengelolaan data pelanggan dan cabang, data hasil penjualan, data keluhan dan data produk.

2. Pembuatan sistem informasi menggunakan pendekatan *Customer Relationship Management* dengan metode *Waterfall*.
3. Sistem Informasi *Customer Relationship Management* ini hanya diterapkan pada pabrik kerupuk CV Bintang Harapan Jaya.

1.6. Luaran yang diharapkan

Luaran dari penelitian ini yaitu berupa sistem informasi berbasis web yang dibangun menggunakan konsep CRM dengan metode *Waterfall* dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan serta untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

1.7. Sistematika Penulisan

Pembuatan sistem informasi pada Pabrik Kerupuk CV Bintang Harapan Jaya menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdapat Latar Belakang, Rumusan Masalah, Manfaat Penelitian, Tujuan Penelitian, Ruang Lingkup, Luaran yang Diharapkan dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang pengertian dan penjelasan dari teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini serta terdapat review penelitian terdahulu.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Penulis menjabarkan mengenai tahapan penelitian disertai dengan penjelasan kegiatan, tempat dan waktu penelitian serta jadwal kegiatan penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang penguraian pembahasan analisis, perancangan sistem yang telah ditentukan, uji coba dan implementasi sistem yang merupakan hasil dari penelitian ini.

BAB V : PENUTUP

Bab akhir dari penulisan laporan yang berisi kesimpulan serta saran dari uraian yang telah dibahas pada laporan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN