



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kecenderungan dari beberapa perusahaan saat ini dalam menghadapi pasar adalah bagaimana usaha dalam mempertahankan pelanggannya. Lebih tepatnya adalah bagaimana perusahaan dapat memberikan pelayanan yang lebih kepada pelanggannya. Mengingat mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan mencari pelanggan yang baru biayanya jauh lebih murah, maka menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan yang sudah ada perlu dibina. Interaksi dengan pelanggan adalah salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan perusahaan. Interaksi akan memberikan ikatan emosional yang pada akhirnya bisa menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan dalam jangka panjang.

Dari kecenderungan diatas, penulis mencoba menawarkan salah satu dari sekian banyak solusi yang mungkin bisa dijadikan sebagai alternatif dalam memecahkan permasalahan yang ada. *Customer Relationship Management* atau biasa disingkat CRM adalah salah satu metode yang bisa dijadikan sebagai alternatif dalam memecahkan permasalahan yang ada dalam perusahaan.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi memperoleh, mengkonsolidasi dan menganalisis data pelanggan dan kemudian dipergunakan untuk berinteraksi dengan pelanggan. Dengan demikian membarikan suatu pandangan yang komprehensif terhadap pelanggan dan

mengembangkan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan. Sehingga usaha dalam mempertahankan pelanggan bisa tercapai.

1.2 Rumusan Masalah

Membuat aplikasi perangkat lunak (Grieefo CRM) yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk menjaga dan mengelola pelanggannya.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya materi pembahasan Penelitian ini, maka penulis membatasi piranti lunak yang akan dikembangkan hanya dengan mencakup hal-hal berikut :

1. Terbatas kepada perusahaan yang telah memiliki pelanggan tetap.
2. Adanya profil dari tiap pelanggan
3. Hanya menangani masalah manajemen yang ada pada perusahaan
4. Menitikberatkan pada *sales information*

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang dapat dicapai, diantaranya yaitu :

1. Bagaimana menyusun perangkat lunak yang bisa dijadikan alat dalam usaha menjaga pelanggan yang sudah ada.
2. Menyusun perangkat lunak yang bisa dimanfaatkan oleh pelanggan dari sebuah perusahaan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Sistem yang sudah ada dapat dikembangkan lagi menjadi lebih baik.
2. Lebih mengefektifkan dan mengefisienkan pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan.
3. Dapat digunakan sebagai referensi atau bahan acuan pada perpustakaan.

1.6 Metodologi Penelitian

Laporan Penelitian dan aplikasi yang dibuat mendapat masukan data dari berbagai sumber dengan beberapa metodologi yaitu :

a. Pengumpulan data

1. **Observasi**, yaitu pengamatan dan pencatatan secara langsung dan sistematis terhadap objek dan masalah yang diteliti.
2. Data yang diperoleh dari berbagai **literatur**, media masa dan internet yang sangat membantu proses penyelesaian masalah sehingga dapat terselesaikannya laporan ini.

b. Analisis kebutuhan

Perusahaan yang ingin memberikan perhatian lebih kepada pelanggannya membutuhkan suatu program yang berguna untuk melakukan transaksi, sehingga dapat memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat, cepat dan akurat.

c. Perancangan

Pembuatan perancangan sistem terdiri dari beberapa perancangan, yaitu; perancangan *database*, perancangan *interface* dan perancangan sistem.

d. Implementasi

Setelah pembuatan perancangan, maka dapat dipresentasikan dari hasil perancangan yang telah dibuat.

e. Analisis kinerja

Analisa kinerja diperoleh dari implementasi sistem yang disempurnakan.

1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika pembahasan merupakan gambaran tentang ringkasan dan penjelasan dari tugas akhir ini, yang terbagi dalam beberapa bab dan sub bab. Sistematika pembahasan tugas akhir tersusun sebagai berikut.

Pendahuluan yang memuat latar belakang penulisan laporan, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian bagi mahasiswa maupun perusahaan, metode pengambilan data serta sistematika penulisan laporan. Landasan teori memuat teori-teori yang berhubungan dengan penelitian, dan pengulasan tentang penelitian bidang sejenis sebelumnya. Analisis kebutuhan perangkat lunak berisikan tentang analisis sistem yang meliputi analisis masukan serta keluaran, analisis perangkat keras dan analisis perangkat lunak. Pada tahap perancangan perangkat lunak meliputi perancangan struktur tabel *database*, perancangan struktur halaman serta file-file pendukung sistem. Kemudian implementasi perangkat lunak yang berisi batasan-batasan implementasi perangkat lunak termasuk *form-form* tampilan halaman. Termasuk sedikit *Listing Program*. Pada tahap analisis kinerja perangkat lunak dilakukan Pengujian terhadap sistem yang telah dibuat termasuk penanganan kesalahan algoritma dan

fungsi-fungsi sehingga dapat diperbaiki untuk kesempurnaan sistem. Dan yang terakhir yaitu penutup, memuat kesimpulan dari proses pengembangan perangkat lunak, baik pada tahap analisis kebutuhan, perancangan, implementasi dan terutama pada analisis kinerja perangkat lunak tersebut. Serta saran-saran bagi institusi dan mahasiswa.

