

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai pendahuluan dari tugas akhir meliputi latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi penelitian tugas akhir yang digunakan dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **1.1 Latar Belakang**

*Customer Relationship Management* (CRM) berkembang karena adanya tuntutan dalam menjalin hubungan dengan pelanggan. CRM (*Customer Relationship Management*) berperan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, CRM (*Customer Relationship Management*) telah mengubah cara pandang perusahaan yang semula hanya mengukur tingkat keberhasilan dari segi kuantitas. Keberhasilan perusahaan tidak hanya didapatkan dengan mempertahankan pelanggan yang ada. Penggunaan teknologi memiliki peranan dalam mengatasi tuntutan pelanggan yang semakin tinggi terhadap kualitas produk dan pelayanan. Untuk menjalin hubungan dengan pelanggan, perusahaan dapat mengembangkan suatu teknologi informasi dengan pendekatan metode CRM (*Customer Relationship Management*).

Tingginya kebutuhan pelanggan akan informasi mengenai CV. Edy's *Catering* saat ini, seperti proses penjualan tidak didukung oleh perkembangan teknologi informasi. Dengan meningkatnya kebutuhan pelanggan, maka dibuatlah sebuah sistem CRM (*Customer Relationship Management*) yang dapat menampung semua permintaan pelanggan dan menjalin hubungan dengan pelanggan demi terciptanya sebuah loyalitas.

Oleh karena itu penulis memanfaatkan sistem informasi penjualan yang mengandalkan pemahaman terhadap pelanggan atau yang biasa dikenal dengan CRM (*Customer Relationship Management*). Tahapan CRM (*Customer Relationship Management*) telah menjadi suatu fasilitas untuk mendapatkan pengetahuan serta keseluruhan mengenai pelanggan, yang akan mempermudah perusahaan untuk memberikan *service* sesuai dengan kebutuhan dan perilaku pelanggan. Dari latar belakang diatas maka penulis akan mengambil judul "Perancangan Sistem Informasi Penjualan *Catering* Pada CV. Edy's *Catering* Dengan Metode CRM (*Customer Relationship Management*)", yang nantinya diharapkan mampu untuk meningkatkan pelayanan bagi pelanggan.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan gambaran dalam masalah latar belakang diatas, maka untuk lebih mengarahkan pembahasan dalam tugas akhir ini dapat merumuskan beberapa permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut :

Bagaimana perancangan sistem informasi penjualan dengan metode CRM (*Customer Relationship Management*)?.

### 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan umum dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk menghasilkan analisis dan perancangan sistem informasi berbasis CRM (*Customer Relationship Management*). Sedangkan tujuan khusus Tugas Akhir ini adalah menghasilkan sebagai berikut :

1. Untuk mengembangkan sistem informasi penjualan CV. Edy's *Catering* dengan metode CRM.
2. Sistem dirancang untuk mendukung tahapan CRM dalam rangka menerapkan manajemen hubungan dengan pelanggan.

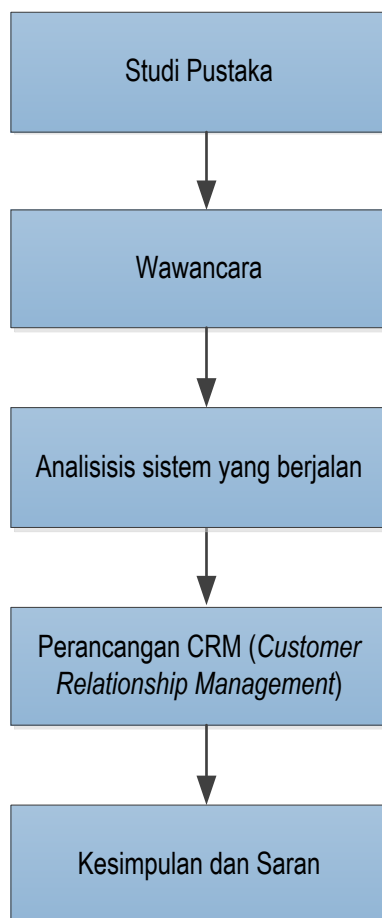
### 1.4 Lingkup Tugas Akhir

Berdasarkan permasalahan yang ada diatas maka penulis perlu membatasi ruang lingkup dari permasalahan tersebut. Adapun batasan permasalahan yang akan dibahas meliputi :

1. Sistem informasi yang dibuat hanya meliputi sistem penjualan *catering*.
2. Analisis dilakukan berupa analisis proses bisnis penjualan *catering*.

### 1.5 Metodologi Penelitian Tugas Akhir

Analisis dan perancangan sistem informasi CV. Edy's *catering* meliputi beberapa metode penelitian yang dilakukan untuk mencapai hasil yang diharapkan sesuai dari identifikasi masalah yang didapat, penulis melakukan beberapa metode yaitu sebagai berikut :



Gambar 1.1 Metodologi Penelitian Tugas Akhir

Metode penelitian tugas akhir yang diperlukan dalam menganalisis sistem informasi ini menggunakan beberapa teknik sebagai berikut :

1. Studi Pustaka
  - a. Mengumpulkan data dan informasi yang berhubungan dengan *catering*, CRM (*Customer Relationship Management*).
  - b. Mengumpulkan literatur yang diperlukan untuk membangun sistem informasi *catering* berbasis CRM (*Customer Relationship Management*).
  - c. Mengumpulkan E-book, Jurnal Serta Buku yang membahas mengenai bentuk pemodelan CRM (*Customer Relationship Management*).
2. Wawancara
 

Data diperoleh dengan wawancara terhadap pemilik dengan tujuan untuk mendapatkan informasi sebagai penunjang dalam melakukan analisa untuk merancang sistem yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.
3. Analisis sistem yang berjalan
 

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang berhubungan dengan proses bisnis dan serta relasi data di tempat penelitian (*Edy's Catering*), meliputi :

  - a. Mempelajari alur data dan relasi data antar sistem.
  - b. Mempelajari jenis dan karakteristik data yang ada di tempat penelitian.
4. Perancangan
 

Perancangan akan disesuaikan dengan hasil yang didapatkan dari tahap sebelumnya yaitu tahap analisis. Dimana data atau informasi tersebut akan digunakan untuk merancang sistem informasi.
5. Kesimpulan dan Saran
 

Kesimpulan mengenai penelitian yang dilakukan, serta saran untuk pengembangan penelitian ini ke depannya.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan sistematika penulisan Tugas Akhir sebagai berikut :

### **1. BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai pendahuluan dari tugas akhir meliputi latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi penelitian tugas akhir yang digunakan dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **2. BAB 2 LANDASAN TEORI**

Pada bab ini membahas mengenai studi pustaka atau berbagai pengetahuan yang dibahas meliputi peta konsep, konsep penjualan, konsep sistem informasi dan konsep CRM (*Customer Relationship Management*) serta pengetahuan-pengetahuan lain yang mendukung dan menjadi acuan dalam penulisan tugas akhir.

### **3. BAB 3 ANALISIS**

Pada bab ini membahas mengenai kerangka tugas akhir, skema analisis, sistem informasi penjualan yang sedang berjalan di CV. Edy's *catering* dan analisis CRM yang akan digunakan sebagai masukan pada tahap perancangan.

### **4. BAB 4 PERANCANGAN SISTEM**

Pada bab ini akan dibahas bentuk ide perancangan sistem informasi penjualan *catering* dengan metode CRM (*Customer Relationship Management*) berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

### **5. BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dari keseluruhan tugas akhir serta saran yang dapat menjadi acuan dalam penelitian atau pengembangan selanjutnya dari perancangan CRM.

### **6. DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi daftar pustaka yang menjadi acuan penulis dalam melaksanakan tugas akhir.