

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan usaha yang ketat dewasa ini mengharuskan perusahaan untuk berfokus kepada kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Perusahaan mulai mengubah pola pikir dari orientasi keuntungan ke arah faktor-faktor potensial lainnya seperti kepentingan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi pemasaran yang membangun relasi yang erat antara perusahaan dengan para pelanggannya. Perusahaan dapat memanjakan pelanggan dan mengikatnya dalam sebuah persahabatan jika telah mengetahui kebutuhan dan harapan dari pelanggan tersebut. Strategi ini menganjurkan kepada perusahaan membuka saluran-saluran komunikasi semudah mungkin dengan tingkat respon yang tinggi, agar pelanggan merasakan kedekatan dengan pihak perusahaan. Komunikasi yang tidak lancar, dapat menumbuhkan keraguan pelanggan. Relasi antara perusahaan dan pelanggan yang terjalin sangat erat akan membuat pelanggan merasa ikut memiliki perusahaan. Dari situ, loyalitasnya terhadap perusahaan sedikit demi sedikit akan semakin tumbuh dan berkembang. Dengan demikian, perusahaan akan memperoleh manfaat dari penerapan CRM ini, yakni memiliki pelanggan yang loyal (Oetomo; John; Andreas, 2003).

Bagi para penjual, menerapkan sistem seperti ini berarti memangkas pengeluaran yang biasa dikeluarkan dalam sistem lama. Seperti, jika pada sistem lama kita harus membuka cabang baru demi melebarkan sayap bisnis kita, tidak dengan sistem online. Karena dengan sistem ini penjual dapat memperkenalkan hasil produknya melalui suatu *web*. Dimana setiap orang (konsumen) tidak hanya di satu lokasi bisa mengakses untuk mencari informasi akan barang yang diperlukan, tanpa perlu membuka cabang/kantor pemasaran baru (Salim, 2010).

Dunia bisnis adalah dunia persaingan, dimana intensitas dari hari ke hari semakin ketat. Untuk unggul dalam bersaing, setiap perusahaan dituntut untuk mampu

menunjukkan keunggulan kompetitif, misalnya dalam pemanfaatan teknologi komputer dalam berbisnis. Dengan adanya komputer sebagai alat pengolah data, maka semua bidang dalam suatu perusahaan ataupun instansi dapat dikomputerisasikan, dalam hal ini bidang-bidang yang dianggap penting dan utama karena hal ini dapat mendukung keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Kyoso Fitness Centre adalah bisnis yang bergerak dalam bidang olahraga dengan menyediakan tempat dan alat serta penjualan suplemen (vitamin) yang membantu para binaraga untuk membentuk tubuh berotot dan atletis. *Kyoso Fitness Centre* yang terletak di Jln. H. M Ryacudu No. 3 RT. 11 RW. 06 Palembang 30252.

Dalam menjaga hubungan dengan pelanggan agar tetap baik *Kyoso Fitness Centre* melayani pelanggan dengan memberikan solusi dengan menjual suplemen dan mengarahkan cara melatih otot agar terbentuk dengan sempurna dengan alat-alat *fitness* yang telah disediakan. *Kyoso Fitness Centre* juga menginformasikan kepada pelanggan melalui brosur-brosur atau spanduk untuk *event* dan promo yang diadakan. Tetapi dalam pelayanan ini informasi hanya dapat dilakukan di *Kyoso Fitness Centre* Palembang dan memerlukan biaya yang cukup besar.

Produk-produk *Kyoso Fitness Center* tergolong cukup banyak sehingga untuk mengenalkan produk ini cukup menghabiskan biaya dan waktu karena masih menggunakan sarana berupa katalog. Untuk produk baru perusahaan ini harus mencetak katalog baru agar pelanggan dapat terinformasikan sesuai kebutuhan pelanggan.

Dalam pemesanan pelanggan harus datang ke *Kyoso Fitness Center* untuk melakukan pembelian dan bertanya tentang produk yang akan dibeli. Untuk Pelanggan yang sudah lama terkadang pihak *Kyoso Fitness Center* akan mengantarkan pemesanan kepada pembeli.

Berdasarkan pengamatan pada *Kyoso Fitness Centre*, maka dari itu penulis mengangkat masalah “Sistem Informasi Hubungan Pelanggan Berbasis *Web* Pada *Kyoso Fitness Center*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah seperti:

1. Bagaimana cara untuk mempermudah konsumen mengenal dan memesan produk sehingga terjalin hubungan dengan pelanggan?
2. Bagaimana membuat sebuah sistem informasi hubungan pelanggan berbasis *web* pada *kyoso fitness center*?

1.3 Tujuan Dan Manfaat

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian adalah :

1. Membuat suatu sistem informasi hubungan pelanggan berbasis *web* sesuai kebutuhan Pada *Kyoso Fitness center*.
2. Memberikan fasilitas kepada pelanggan, supaya dapat melakukan pemesanan *online* sehingga memudahkan untuk interaksi antara pelanggan.
3. Memberikan informasi mengenai produk terbaru, terlaris dan paling sering dilihat kepada konsumen.
4. Sebagai sarana untuk mendukung pengenalan *Kyoso Fitness Center* kepada masyarakat umum.
5. Meningkatkan mutu penjualan dan pemasaran serta mempromosikan produk yang ada pada *Kyoso Fitness Center*.
6. Untuk meningkatkan *customer relationship management*.
7. Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

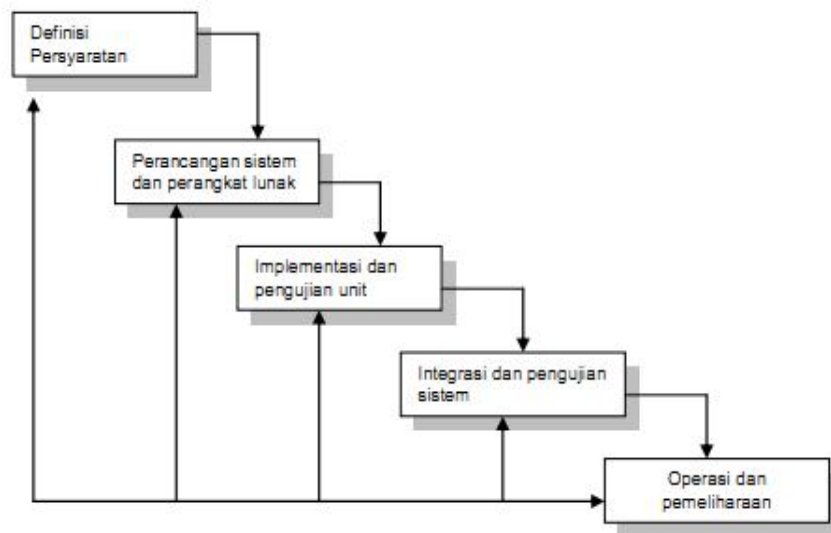
Dalam melakukan penelitian ini, diambil studi kasus di *Kyoso Fitness Centre* yang terletak di Jln. H. M Ryacudu No. 3 RT. 11 RW. 06 Palembang 30252. Penelitian ini mencakup produk, *stock* barang, fasilitas pelanggan, transaksi pembelian dan juga laporan antara lain sebagai berikut :

1. Produk, produk suplemen yang ada dijual di *Kyoso Fitness Center* adalah Prolab ,BSN , Nutrabolic dan Scifit.
2. Pemesanan produk *online* dibatasi dalam hal jumlah pembelian dikarenakan web khusus dibuat untuk *customer*.

- Laporan mencakup jumlah transaksi pembelian dan penjualan secara jelas dan rinci berbasis *web* dengan menggunakan PHP, MYSQL sebagai *database*, dan *software* pendukung lainnya jika diperlukan.

1.5 Metodologi Penelitian

Pada proses pembuatan perangkat lunak menggunakan metode penelitian air terjun/*waterfall*. Dimana setiap langkah akan dilakukan secara bertahap.



Gambar 1.1 Model Waterfall (Pressman, 2002)

- Definisi persyaratan*. Pelayanan, batasan, dan tujuan sistem ditentukan melalui wawancara pada kepala cabang dan bagian administrasi Kyoso *Fitness Centre* dan penelitian kepustakaan (*studi literature*) yaitu membaca, mencatat, mempelajari dan mengumpulkan penelitian yang mendukung penulisan penelitian dari buku, internet atau media lain.
- Perancangan sistem dan perangkat lunak*. Proses perancangan sistem membagi persyaratan dalam sistem perangkat keras atau perangkat lunak. Kegiatan ini menentukan arsitektur sistem secara keseluruhan. Perancangan perangkat lunak melibatkan identifikasi dan deskripsi abstraksi sistem perangkat lunak yang mendasar dan hubungan-hubungannya. Perancangan perangkat lunak akan berbentuk diagram aliran data (DFD) dan pemodelan data (ERD).

3. *Implementasi dan pengujian unit.* Pada tahap ini, perancangan perangkat lunak direlasikan sebagai serangkaian program atau unit program. Untuk bahasa program yang digunakan yaitu *Dreamweaver 8* menggunakan *coding PHP* dan untuk *database* yang digunakan yaitu *MySQL*. Kegiatan ini menentukan arsitektur sistem secara keseluruhan.
4. *Integrasi dan pengujian sistem.* Unit program atau program individual diintegrasikan dan diuji sebagai sistem yang lengkap atau menjamin bahwa persyaratan sistem telah dipenuhi. Pengujian akan dilakukan dengan metode *Black Box Testing*, dimana fokus pengujian kepada interaksi sistem dengan pengguna.
5. *Operasi dan pemeliharaan.* Biasanya (walaupun tidak seharusnya) , ini merupakan fase siklus hidup yang lama. Sistem diinstal dan dipakai. Pemeliharaan mencakup koreksi dari berbagai *error* yang tidak ditemukan pada tahap-tahap terdahulu, perbaikan atas implementasi unit sistem dan ditambahkan pengembangan pelayanan sistem, sementara persyaratan-persyaratan baru

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dan memahami penulisan tiap – tiap bab dalam pembuatan tugas akhir ini, maka akan dijabarkan secara singkat sistematika penulisan tugas akhir yang terdiri dari :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan tentang teori-teori dan pengertian yang mendasari penulisan skripsi ini, seperti pengertian sistem, aplikasi, alat desain sistem (*Data Flow Diagram* dan *EntityRelationship Diagram*), aplikasi pembuat program (*Dreamweaver 8*), dan aplikasi basis data (*MySQL*).

BAB 3 PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini diuraikan tentang spesifikasi sistem yang meliputi Diagram Hubungan Entitas (*Entity Relationship Diagram*), penerapan ERD dalam pembuatan tabel pada MySQL, dan kamus data, prosedur operasional yang meliputi Diagram Aliran Data (*Data Flow Diagram*), tabel rencana implementasi, dan tabel evaluasi/analisis hasil percobaan.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Pada bab ini akan diuraikan bagaimana perangkat lunak akan dilakukan proses implementasi berupa tampilan program dari hasil perancangan. Pada bab ini juga akan terdapat beberapa hasil dan analisa pengujian.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini diuraikan kesimpulan-kesimpulan yang ditarik dari perancangan dan penerapan sistem yang baru. Setelah diketahui kesimpulan-kesimpulan, maka dikemukakan beberapa saran yang berguna bagi pengembangan sistem di masa yang akan datang.