

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Toko Mahir Komputer merupakan sebuah toko yang menjual *sparepart* komputer dan alat jaringan internet. Toko ini didirikan oleh Bapak Mat Soleh pada tahun 2012 yang berlokasi di Jl. Sunan Kalijaga, Ndekeso, Sidokerto, Kec. Pati, Kabupaten Pati, Jawa Tengah 59111 toko ini buka dari hari senin sampai sabtu dari pukul 09.00 sampai 16.00 dan jumlah karyawan 4 orang yang terdiri dari admin kasir dan pelayan toko. Toko Mahir Komputer ini dalam bisnisnya mengutamakan penjualan alat-alat jaringan seperti router, hub, tang crimping, kabel lan, kabel *fiber optic* dan juga RJ 45, lalu untuk seperpart computer yang disediakan disana menjual seperti Ram, HDD, SSD, mouse, flashdisk, keyboard, *cashing* CPU dan monitor. Barang-barang yang ditawarkan dalam toko ini terkategori kelas menengah kebawah agar mudah terjual dan ramah dikantong pelanggannya. Toko ini hanya berfokus pada penjualan saja tidak melayani *service* komputer ataupun pemasangan jaringan seperti RT RW Net yang baru-baru ini naik daun dikalangan teknisi internet.

Adapun alur bisnis penjualan yang berjalan di Toko Mahir Komputer dimulai dari pelanggan datang ke toko kemudian bertemu dengan pelayan toko lalu pelanggan memilih barang yang diinginkan kemudian pelayanan toko mengecek stok masih ada atau tidak, jika stok habis maka pelayanan toko akan mengkonfirmasi ke pelanggan dan menawarkan barang yang sejenis jika pelanggan sudah mendapatkan barang yang diinginkan kemudian membayarnya setelah terjadi pelunasan pembelian pelayanan toko memberikan garansi toko dan menjelaskan tentang garansi produk *official*. Jika garansi toko masa berlaku dari tanggal penjualan hanya 2 hari saja sedangkan garansi *official* lama garansi berdasarkan kebijakan perusahaan dari produk-produk tersebut.

Hasil dari wawancara dengan pemilik toko mendapatkan informasi tentang penjualan selama ini, dalam kurun waktu kurang lebih 10 tahun usaha ini dirintis telah mengalami pasang surut dalam bisnis akan tetapi sangat terasa dalam 2 tahun belakangan ini karena efek adanya pandemi *covid 19* dalam keterangan

pemilik toko mengatakan bahwa omset penjualan pada tahun 2012 sampai 2019 nilai penjualan bisa mencapai rata-rata 100 juta-an per tahunnya akan tetapi pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan yaitu 100 juta dan 1 Milyar. Sedangkan terkait jumlah pelanggan tidak bisa dikalkulasi karena selama ini toko berfokus untuk menjual produk sedangkan untuk mendata pelanggan tidak ada.

Berdasarkan penjelasan diatas nilai penjualan semakin tinggi menunjukkan Toko Mahir Komputer ini berhasil dalam mencapai target penjualannya sedangkan dalam hal pelayanan pelanggan kurang karena tidak adanya katalog dan penjualan secara online untuk melihat produk tanpa harus datang dan juga belum ada nya tolok ukur yang menilai kepuasan tiap-tiap pelanggan, pelanggan sendiri termasuk dalam aset dalam usaha karena mereka sebagai *end user* Toko Mahir Komputer. Dilain sisi competitor Toko Mahir Komputer banyak bermunculan maka ada sebuah kekhawatiran dari pihak pemilik untuk menjaga pelangganya agar setia menjadi pembeli di Toko Mahir Komputer. Perlu lah adanya sebuah sistem yang dapat memenejemen toko lebih baik dan rapi seperti pengimplementasian Customer Relationship Management (CRM) dan Metode Servqual. Menurut Tiwana (2019), Customer Relationship Management (CRM) adalah kombinasi dari proses bisnis dan teknologi yang berusaha untuk memahami pelanggan perusahaan dari berbagai perspektif untuk bersaing membedakan produk perusahaan dan jasa. CRM melibatkan upaya bersama untuk meningkatkan identifikasi nasabah, akuisisi, dan retensi. Ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan akibatnya meningkatkan pendapatan dari pelanggan yang sudah ada, sedangkan metode servqual sendiri menurut (Kusmara Jiwantara, 2019), merupakan suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa dengan skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan.

Berdasarkan penjabaran permasalahan yang ada maka dalam penelitian ini penulis akan membuat sebuah “Implementasi Startegi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Toko Mahir Komputer Berbasis Web”. Hasil sistem yang akan dibuat oleh penulis dalam penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan penjualan barang dan juga membuat pelaporan lebih cepat untuk dilihat oleh pemilik Toko Mahir Komputer.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan tentang bagaimana merancang sebuah strategi penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada sistem informasi pelayanan pelanggan di Toko Mahir Komputer dengan baik serta mudah untuk digunakan dalam proses pelayanan pelanggan toko dan penggunaan notifikasi whatsapp untuk menginformasikan kepemilik adanya transaksi pembayaran dari pelanggan.

## **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini dibuat agar permasalahan yang tercakup didalamnya tidak berkembang maupun menyimpang terlalu jauh dari tujuan awalnya, maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut :

1. Sistem akan dikembangkan dengan basis web responsive.
2. Sistem akan digunakan oleh beberapa aktor diantaranya : Pemilik Toko, Kasir Toko dan Pelanggan.
3. Sistem akan mengelola data – data seperti data : Data Kategori Barang, Data Barang, Data Pelanggan, Data Komplain untuk toko.
4. Sistem akan menghasilkan beberapa informasi seperti informasi : Pendaftaran Pelanggan, Transaksi Penjualan Barang Online, Transaksi Penjualan Barang Offline, Pengiriman Barang Secara Online, dan Pengaduan Komplain Pelanggan.
5. Implementasi Customer Relationship Management dibagian pelayanan pelanggan seperti memudahkan bertransaksi pembelian barang melalui media online toko tersebut dengan platform website dan penerapan point dalam transaksi tiap pembelian pelanggan.
6. Penggunaan API Whatsapp untuk notifikasi adanya transaksi penjualan & pembayaran ke pemilik toko.
7. Sistem akan dikembangkan dengan bahas pemrograman PHP, penggunaan API Zenziva (Pengirim Notifikasi Whatsapp) dan API Raja Ongkir (Pengiriman Online) dan Kelola database menggunakan MySQL.

#### 1.4. Tujuan

Tujuan utama dirancangnya sebuah sistem yang mengimplementasikan Customer Relationship Management pada bagian pelayanan di Toko Mahir Komputer adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan *feedback* dari pelanggan yang bertransaksi di Toko Mahir Komputer.
2. Aplikasi ini diharapkan dapat membantu permasalahan yang ada dalam Toko Mahir Komputer tersebut sehingga proses laporan penjualan dan pengaduan pelanggan dan juga transaksi penjualan yang ada dapat terdigitalisasi dengan baik.

#### 1.5. Manfaat

##### a. Bagi Individu

1. Dapat menerapkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan.
2. Dapat melakukan perbandingan antara ilmu teori yang didapatkan selama dibangku perkuliahan dengan dunia pekerjaan yang sesungguhnya.
3. Menambah pengetahuan, pengalaman serta wawasan bagi penulis.

##### b. Bagi Akademis

1. Mengetahui seberapa jauh pemahaman mahasiswa menguasai ilmu yang telah diberikan.
2. Mengetahui seberapa jauh penerapan ilmu yang didapat mahasiswa, baik yang bersifat teori maupun praktek sebagai evaluasi tahap akhir.
3. Diharapkan dapat memperkaya dan memperbanyak studi-studi tentang sistem informasi di Program Studi Sistem Informasi Universitas Muria Kudus.

##### c. Bagi Instansi

1. Mengetahui penilaian Toko Mahir Komputer dalam melayani para pelanggannya.
2. Dapat menjadi rujukan untuk pemilik untuk berinovasi agar pelanggan tetap loyal dengan Toko Mahir Komputer karena mendapatkan *feedback* dari pelanggannya.
3. Mendapatkan kemudahan berpromosi dan menjual barangnya secara online

## **1.6. Metode Penelitian**

### **1.6.1. Metode Pengumpulan Data**

Agar memperoleh data yang relevan, akurat, dan reliable, maka penulis melakukan pengumpulan data menggunakan cara sebagai berikut :

#### **1. Teknik Observasi**

Teknik observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan secara langsung melihat kegiatan yang dilakukan oleh user. Menurut Rossa dan M. Salahuddin (2019), pengumpulan data menggunakan teknik observasi mempunyai keuntungan yaitu :

- a. Analisis yang melihat langsung bagaimana sistem lama berjalan.
- b. Mampu menghasilkan gambaran lebih baik dibandingkan dengan teknik pengumpulan data lainnya.

Tahapan observasi yang dilakukan penulis kepada Toko Mahir Komputer dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat proses bisnis yang berjalan untuk memudahkan dalam membangun sistem informasi penjualan menggunakan model CRM.

#### **2. Teknik Wawancara**

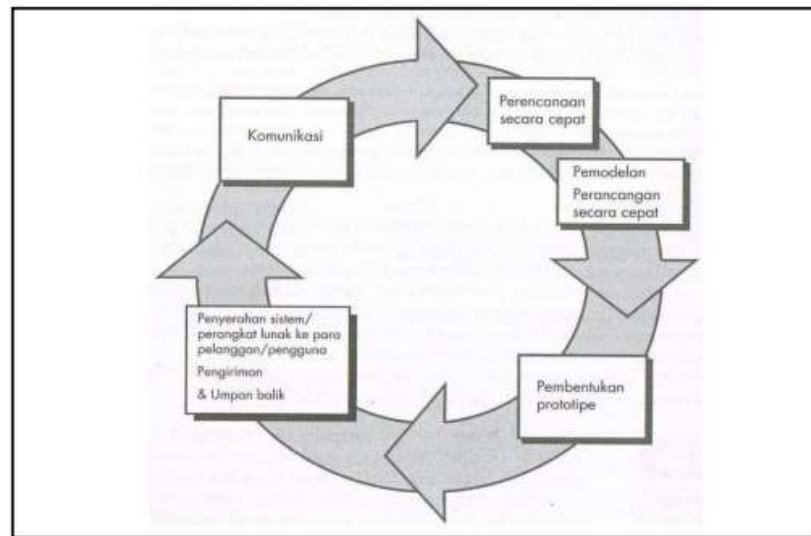
Teknik wawancara merupakan salah satu cara yang singkat untuk mendapatkan data/informasi, namun hal tersebut tergantung pada kemampuan seseorang analisis untuk memanfaatkannya. Menurut (Rossa & Salahuddin, 2018), pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara mempunyai beberapa keuntungan yaitu :

- a. Dapat lebih mudah dalam menggali bagian sistem mana yang dianggap baik dan bagian sistem mana yang dianggap kurang baik.
- b. Dapat menggali kebutuhan *user* secara lebih bebas.
- c. *User* dapat mengungkapkan kebutuhannya secara lebih bebas.

Tahapan wawancara pada Toko Mahir Komputer dilakukan dengan melakukan kegiatan tanya-jawab dengan pemilik toko mengenai proses penjualan yang berlangsung.

### 1.6.2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem adalah proses yang penting bagi pembuat suatu sistem. Dalam pengembangan sistem yang diterapkan pada penelitian ini adalah model prototyping. Model prototyping adalah metode pengembangan perangkat lunak yang memungkinkan adanya interaksi antara pengembang sistem dengan pengguna sistem, sehingga dapat mengatasi ketidakserasian antara pengembang dan pengguna (Pressman, 2018). Adapun model pengembangan sistem ini dapat dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 1.1 Model Prototype**

#### 1. Komunikasi

Proses komunikasi merupakan tahapan awal dari model prototype guna mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang ada, serta informasi-informasi lain yang diperlukan untuk membangun sistem.

#### 2. Perencanaan

Tahapan ini dikerjakan dengan kegiatan penentuan sumberdaya, spesifikasi untuk pengembangan berdasarkan kebutuhan sistem, dan tujuan berdasarkan pada hasil komunikasi yang dilakukan agar pengembangan dapat sesuai dengan yang diharapkan.

#### 3. Pemodelan

Representasi atau menggambarkan model sistem yang akan dikembangkan seperti proses dengan perancangan menggunakan Unified Modeling Language



(UML) . Dalam tahap ini, Prototype yang dibangun dengan sistem rancangan sementara kemudian di evaluasi terhadap customer apakah sudah sesuai dengan yang diinginkan atau masih perlu untuk di evaluasi kembali. Setelah sistem dianggap sesuai dengan apa yang diharapkan customer, langkah berikutnya yaitu pembuatan aplikasi (pengkodean) dari rancangan sistem yang dibuat diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman PHP yang diintegrasikan dengan pengguna basis data MySQL.

#### **4. Pembentukan *Prototype***

Tahapan ini digunakan untuk membangun prototype dan menguji-coba sistem yang dibangun. Proses instalasi dan penyediaan usersupport juga dilakukan agar sistem dapat berjalan dengan sesuai.

#### **5. Penyerahan**

Tahapan ini dibutuhkan untuk mendapatkan feedback dari pengguna, sebagai hasil evaluasi dari tahapan sebelumnya dan implementasi dari sistem yang dikembangkan.

### **1.6.3. Metode Perancangan Sistem**

Pada perkembangan teknik pemrograman berorientasi objek, muncullah sebuah standarisasi bahasa pemrograman untuk membangun perangkat lunak yang dibangun menggunakan teknik pemrograman berorientasi objek, yaitu *Unified Modelling Language* (UML). UML muncul karena adanya kebutuhan pemodelan visual untuk menspesifikasikan, menggambarkan, membangun dan dokumentasi dari sistem perangkat lunak. UML merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung. (Rosa, 2019). Berikut ini jenis-jenis diagram *Unified Modelling Language* antara lain:

#### **1. Use Case Diagram**

*Use Case Diagram* merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih *actor* dengan sistem informasi yang akan dibuat. Ada beberapa actor dalam software pengolahan data nilai siswa, yaitu guru wali kelas, guru mapel, kepala sekolah, orang tua wali dan siswa. *Use case*

digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada didalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi tersebut.

## **2. Class Diagram**

Diagram kelas atau *class diagram* menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi. Beberapa kelas yang terbentuk meliputi guru, siswa, mapel, kelas, kepala sekolah, wali kelas, orang tua wali.

## **3. Sequence Diagram**

*Sequence diagram* menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan antar objek. Secara grafis menggambarkan bagaimana objek berinteraksi satu sama lain melalui pesan pada sekuensi sebuah *use case* atau operasi.

## **4. Activity Diagram**

*Activity diagram* yaitu diagram yang menggambarkan *workflow* atau alir kerja atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan actor, jadi aktivitas yang dilakukan oleh sistem.

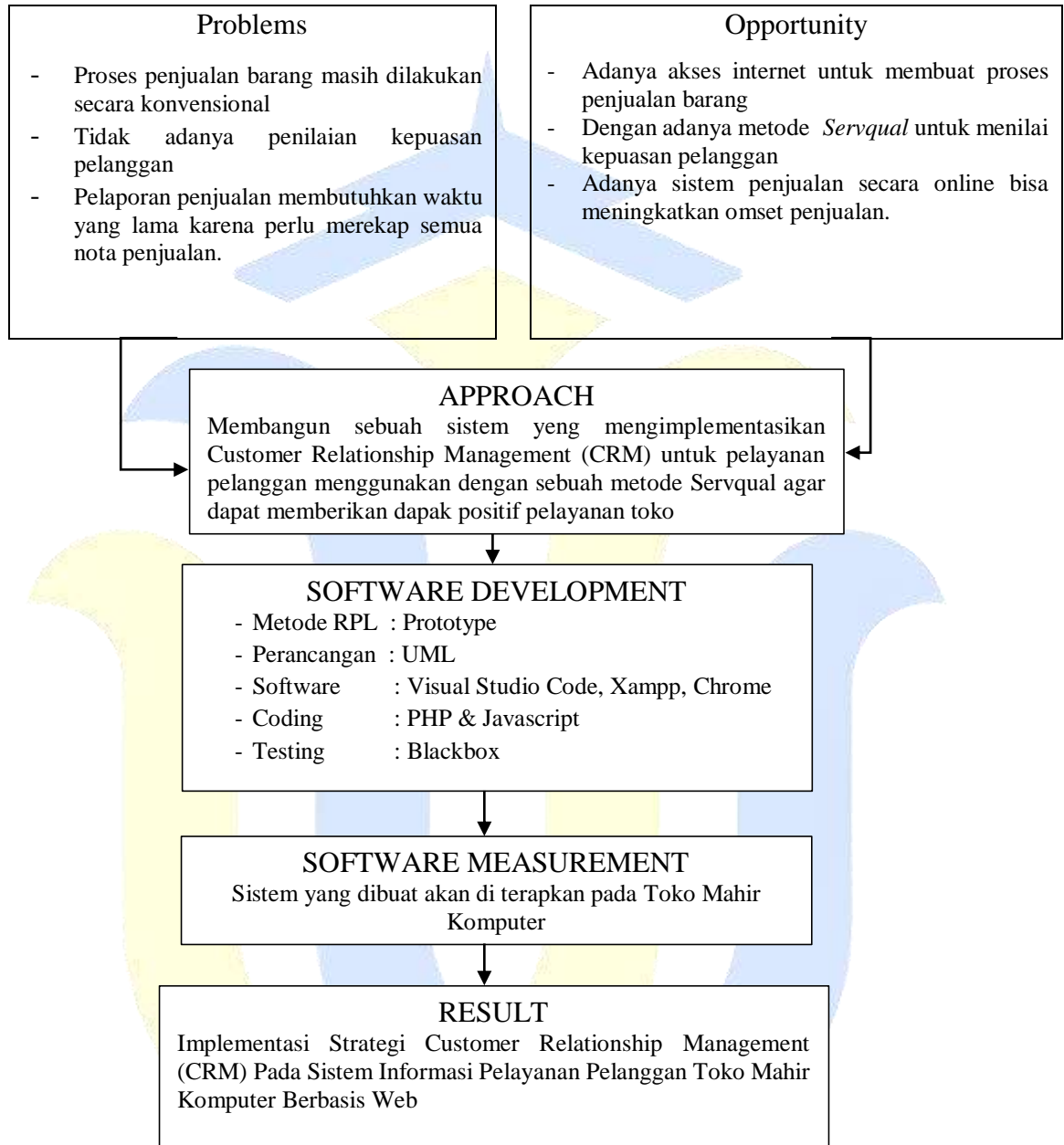
## **5. Statechart Diagram**

*Statechart diagram* atau dalam bahasa Indonesia disebut diagram mesin digunakan untuk menggambarkan perubahan status atau transaksi dari sebuah mesin atau sistem atau objek. Diagram ini mengilustrasikan siklus hidup objek berbagai keadaan yang dapat diasumsikan oleh objek dan kejadian-kejadian (*event*) yang menyebabkan objek dari satu tempat ke tempat yang lain.



### 1.7. Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian berjudul Implementasi Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Toko Mahir Komputer Berbasis Web sebagai berikut :



**Gambar 1.2. Kerangka Pemikiran**