

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di era sekarang ini industri tekstil menjadi salah satu dari 10 komoditas produk unggulan industry yang berada di Indonesia. Salah satu perusahaan tekstil di Indonesia adalah PT. Sukuntex. Perusahaan yang berdiri di kawasan Industri Sukun Group ini mulai beroperasi pada tahun 1969 PT. Sukuntex sendiri beralamatkan Jl. Raya Sukuntex, Gondosari, Kec. Gebog, Kabupaten Kudus. Terdapat tiga divisi utama di perusahaan ini, mulai dari divisi Spinning (pemintalan benang), divisi Weaving (pertenunan), serta divisi Finishing (pemutihan). Ada 4 jenis kain yang diproduksi disini, mulai dari Kain PE (Polyester), Kain Rayon, Kain Cotton, serta kain Blaco.

Dalam hal produksi PT. Sukuntex mampu menghasilkan rata – rata kurang lebih 1 juta meter per bulan kain dan mampu menjual kain kurang lebih 600.000 hingga 800.000 meter per bulan. Selama ini komunikasi antara perusahaan dan pelanggan hanya di lakukan lewat telfon, bahkan tidak jarang juga pihak perusahaan harus meluangkan waktu berkunjung ke rumah pelanggan hanya untuk menanyakan dan menawarkan produk. Hal ini membuat sukarnya perusahaan untuk mengukur tingkat loyalitas pelanggan yang mana dapat meningkatkan penjualan. Persaingan usaha yang ketat juga 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. Namun, saat ini PT.Sukuntex Kudus tidak memiliki aktifitas atau strategi khusus yang menangani pemasaran, pemasaran produk dilakukan secara konvensional dengan cara pelanggan memberikan informasi mengenai bahan kain, keistimewaan dan produk ke calon pelanggan lain. Selain itu masalah klasik yang masih dialami oleh PT.Sukuntex, yaitu seperti pegawai masih menggunakan excel dalam pengelolaan data penjualan, sehingga data penjualan produk tidak dapat diakses secara realtime oleh pimpinan, masih kurangnya interaksi dengan pelanggan sehingga perusahaan seringkali kehilangan pelanggan atau pelanggan tidak melakukan pembelian kembali ke perusahaan

tersebut sehingga dapat menurunkan omset atau pendapatan perusahaan dan juga pelanggan belum dapat melakukan transaksi secara online untuk membeli produk karena belum memiliki sistem untuk penjualan.

Maka dibutuhkan metode Customer Relationship Management (CRM) dimana metode ini sendiri dapat digunakan sebagai pendekatan dalam mengelola interaksi dengan pelanggan dan prospek pelanggan dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Juga dilengkapi fitur-fitur seperti pemesanan secara online sampai pengiriman barang sesuai dengan yang sudah dibeli oleh pelanggan dan fitur chatbot yang nantinya akan digunakan sebagai media pencarian informasi produk dan lain-lain kepada pelanggan.

Dengan adanya sistem ini, diharapkan PT.Sukuntex Kudus dapat meningkatkan kembali penjualan dan menciptakan customer atau pelanggan yang loyal juga dapat menambah pelanggan-pelanggan baru. Berdasarkan penjelasan diatas dan untuk mengatasi permasalahan yang ada, maka penulis mengangkat judul **“Implementasi Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) pada PT.Sukuntex Kudus Berbasis Web Responsif”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu bagaimana mengimplementasikan sistem informasi customer relationship management (CRM) pada PT.Sukuntex Web Responsif.

## **1.3. Batasan masalah**

Sesuai dengan latar belakang masalah yang terurai diatas dan mengingat waktu penelitian yang tersedia, maka penulis menyadari bahwa perlu ada batasan masalah dalam melakukan penelitian tersebut. Adapun batasan-batasan masalah yang ada, yaitu:

1. Implementasikan sistem informasi customer relationship management (CRM) pada PT.Sukuntex Kudus hanya bisa diakses oleh pelanggan, sales, bagian administrasi dan pimpinan

2. Sistem yang nantinya dihasilkan adalah sistem berbasis web responsive menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL
3. Implementasikan sistem informasi customer relationship management (CRM) pada PT.Sukuntex Kudus Berbasis Web Menggunakan Notifikasi WhatsApp sebagai media pengiriman informasi.
4. Dilengkapi dengan fitur penjualan online, pengelolaan data penjualan, data pendapatan, chatbot, ulasan, rating, kritik / saran, dan data hasil penjualan.
5. Output yang dihasilkan laporan data pelanggan, laporan ranking pelanggan dan laporan penjualan.

#### **1.4. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini yaitu menghasilkan Aplikasi Manajemen Penjualan dengan mengimplementasikan sistem informasi customer relationship management (CRM) pada PT.Sukuntex Kudus untuk meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan sehingga dapat memaksimalkan keuntungan dan pendapatan perusahaan.

#### **1.5. Manfaat**

Manfaat dan yang diharapkan dari penyusunan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut.

##### **a. Bagi Individu**

1. Sarana dalam melatih ketrampilan mahasiswa sesuai dengan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan.
2. Kegiatan belajar dalam mengenal kondisi yang nyata dalam dunia kerja.

##### **b. Bagi Akademis**

1. Mengetahui seberapa jauh pemahaman mahasiswa menguasai ilmu yang telah diberikan.
2. Sebagai evaluasi tahap akhir untuk mengetahui implementasi materi yang didapatkan mahasiswa berupa teori maupun praktek.
3. Dari kegiatan penelitian ini dapat memberikan sumbangsih karya tulis ilmiah untuk Universitas.

### c. Bagi Instansi

Bagi Instansi memudahkan proses penjualan produk pada PT.Sukuntex Kudus agar menjadi lebih efisien serta dapat memberikan informasi tentang produk kain yang dijual kepada pelanggan baru.

## 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 (2018), 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 pada UD BBI Fish dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat proses bisnis yang berjalan untuk memudahkan dalam membangun sistem informasi olah data nilai masa kini.

#### 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 Rosa (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.

Dengan metode wawancara langsung dengan pihak yang terkait yaitu Bapak Armandsyah Y. W selaku pimpinan PT. Sukuntex yang berkaitan dengan pengelolaan penjualan produk.

## 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 SDLC air terjun (*waterfall*) sering juga disebut model sekuensial linier (*sequential linier*) atau alur hidup klasik (*classic life cycle*). Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*). Tahapan dari pengembangan sistem dalam metode air terjun (*waterfall*) antara lain:

### 1. Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh *user*. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan. Penyusun menggunakan *software Visual Studio Code, Xampp dan Chrome*.

### 2. Desain Perangkat Lunak

Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur pengodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Desain perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan. Penyusun menggunakan *coding PHP*.

### 3. Pembuatan Kode Program

Desain harus ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain. Pada pembuatan kode program, penyusun menggunakan *PHP dan Mysql* sebagai Databasenya.

### 4. Pengujian

Pengujian fokus pada perangkat lunak secara dari segi logik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai

dengan yang diinginkan. Pengujian *software* ini menggunakan metode *black box testing*.

## 5. Pendukung (*Support*) atau Pemeliharaan (*Maintenance*)

Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan ketika sudah dikirimkan ke *user*. Perubahan bisa terjadi karena adanya kesalahan yang muncul atau tidak terdeteksi saat pengujian atau perangkat lunak harus beradaptasi dengan lingkungan baru. Tahap pendukung atau pemeliharaan dapat mengulangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak untuk membuat perangkat lunak baru.

### 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, 2018). 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 *tribute* 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**

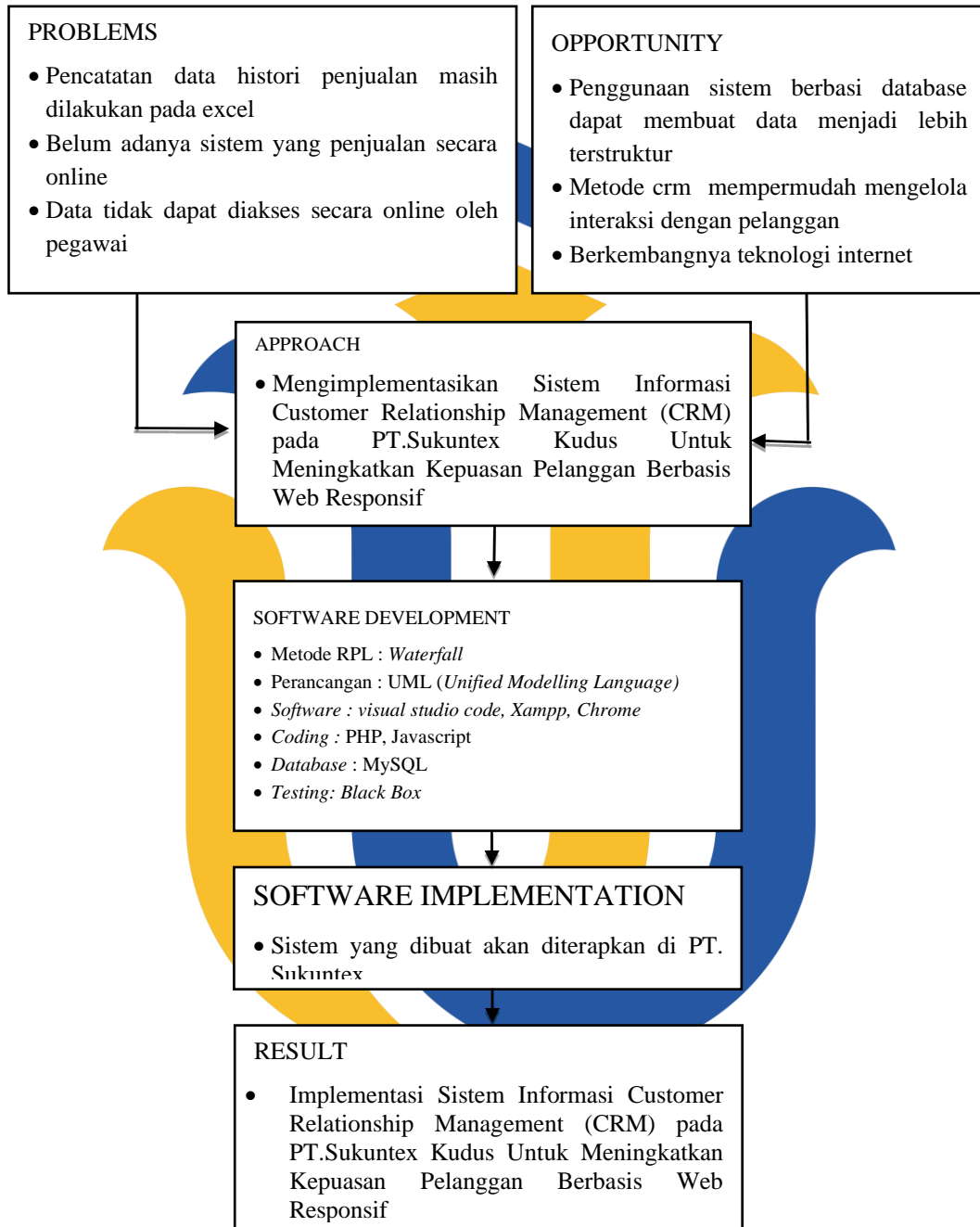
*Activity diagram* yaitu diagram yang menggambarkan *workflow* atau alir kerja atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan actor, jadi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

Adapun kerangka penelitian yang akan dilakukan dalam pembuatan Implementasi Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) pada PT.Sukuntex Kudus Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Berbasis Web Responsif adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran**