

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam era digital yang semakin berkembang sistem Informasi telah menjadi elemen integral dalam perkembangan dunia modern, industri *Event* organizer (EO) menjadi salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan yang signifikan. Permintaan akan jasa EO semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya mengadakan acara-acara yang terorganisir dengan baik. CV. Atharizz Production adalah merupakan perusahaan penyedia jasa yang bergerak dibidang *Event* Organizer Dan SPG Agency yang beralamat Jln. Litbang Djarum No.206 RT5 RW2 Kec. Kaliwungu, Kudus. Perusahaan ini sudah berpengalaman dalam *Event* Organizer dan SPG Agency, Talent & Artist Management, Potography & Videography, Team Building/Outbond, Company *Event*, Advertising dan pernah bekerjasama dengan perusahaan rokok nasional maupun internasional sebagai vendor marketing.

Dalam proses manajemen pemesanan CV. Atharizz Production masih memiliki kekurangan dalam mengelola hubungan dengan konsumen diantaranya. Pegawai melakukan promosi jasa *Event* organizer masih dengan cara membagikan brosur kepada konsumen lalu konsumen harus datang langsung ke kantor untuk melakukan pemesanan dan pengajuan konsep *Event*, setelah itu pegawai mencatat permintaan konsumen yang masih dilakukan menggunakan tulisan tangan dibuku pemesanan sehingga memperbesar kemungkinan terjadi kehilangan data dan mengakibatkan proses pencarian dan pengolahan data belum terorganisir dengan baik seperti data konsumen, jadwal pelaksanaan dan transaksi pemesanan, Setelah proses pemesanan selesai pegawai melakukan pelaksanaan susunan acara sesuai dengan jadwal yang ditentukan, dalam proses ini konsumen juga belum memiliki akses informasi laporan secara realtime dikarenakan pengerjaan laporan hasil *Event* masih menggunakan tulisan tangan.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, Maka penulis membuat sebuah sistem berbasis web dengan metode CRM. Metode CRM adalah pendekatan strategis yang digunakan untuk mengelola hubungan dengan pelanggan secara

efektif. Metode ini melibatkan pengumpulan, pengelolaan, dan analisis data pelanggan untuk memahami kebutuhan dan preferensi. Dengan adanya sistem informasi pemesanan EO berbasis web dengan metode CRM, diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi para pengguna dan perusahaan terkait. Keuntungan utama dari sistem ini antara lain efisiensi dalam proses pemesanan EO, akurasi data yang lebih baik, manajemen yang lebih terstruktur, dan kemampuan untuk melacak dan memonitor status pemesanan dengan mudah.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang sudah dirangkum diatas, bisa ditemukan sebuah masalah pada CV. Atharizz Production yaitu bagaimana membangun sebuah Implementasi Konsep CRM (*Customor Relationship Management*) Pada Sistem Informasi *Event* Organizer Pada CV. Atharizz Production.

### 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. Sistem Informasi Pemesanan *Event* Organizer Berbasis Web Menggunakan konsep CRM (*Customor Relationship Management*) Pada CV. Atharizz Production ini hanya memfokuskan pada manajemen pemesanan EO dan pengelolaan laporan.
2. Aplikasi yang akan dibangun nanti yaitu sebuah sistem yang berbasis web yang menggunakan metode metode CRM dan menggunakan pemrograman PHP 7 dan menggunakan database MySQL sebagai databasenya.
3. Sistem ini mengelola proses inputan data konsumen, transaksi pemesanan, informasi tarif jasa, pengelolaan jadwal persiapan *Event*, dan informasi mengenai *Event* yang berlangsung.
4. Output yang dihasilkan nantinya adalah perencanaan acara, jadwal persiapan *Event*, laporan anggaran biaya dan informasi vendor.

#### 1.4. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu menghasilkan sebuah aplikasi dengan Implementasi Konsep CRM (*Customer Relationship Management*) Pada Sistem Informasi *Event Organizer* Pada CV. Atharizz Production dalam membantu perusahaan membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan, meningkatkan retensi pelanggan, meningkatkan efisiensi pemesanan, dan memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik berdasarkan data.

#### 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

Mempermudah mempermudah dalam pemantauan kinerja perusahaan CV. Atharizz dan juga untuk membantu memaksimalkan kinerja dalam manajemen pemesanan jasa *Event Organizer*.

## 1.6. Metode Penelitian

### 1.6.1. Metode Pengumpulan Data

Agar memperoleh data yang akurat, relevan, serta *reliable*, peneliti dapat mengumpulkan data dengan memakai cara berikut ini:

#### 1. Teknik Observasi

Teknik observasi adalah sebuah teknik pengumpulan data secara langsung dengan mengamati kegiatan atau aktifitas yang sedang berlangsung oleh pengguna. Menurut Rossa dan M. Salahuddin (2018), keuntungan dalam mengumpulkan data dengan teknik observasi adalah:

- a. Dapat melihat dengan langsung proses lama yang sedang berjalan
- b. Dapat memberikan sebuah gambaran yang lebih baik dibandingkan dengan pengumpulan data dengan teknik lain.

Penulis melakukan tahap observasi pada CV. Atharizz Production dengan cara mengamati dan mencatat alur bisnis yang sedang berjalan guna mempermudah penulis untuk membangun sebuah sistem informasi nantinya.

#### 2. Teknik Wawancara

Teknik wawancara adalah sebuah cara untuk memperoleh sebuah informasi atau data, akan tetapi teknik ini bergantung terhadap kemampuan dari penulis. Menurut Rosa (2018), keuntungan dalam memakai metode wawancara dalam sebuah pengumpulan data adalah:

- a. Bisa lebih mudah untuk menggali informasi mengenai sistem yang dirasa baik dan yang kurang baik.
- b. Bisa lebih bebas dalam menggali informasi mengenai kebutuhan pengguna atau *user*.
- c. Pengguna atau *user* bisa lebih bebas dalam menyampaikan kebutuhannya.

Dengan metode wawancara langsung dengan pihak yang terkait yaitu Bapak Arif Kurniawan s.Psi selaku pemilik atau pimpinan CV. Atharizz Production yang berkaitan dengan manajemen pemesanan jasa *Event Organizer*.

### 1.6.2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem merupakan sebuah bagian penting dalam membangun sebuah sistem informasi. Pada penelitian ini penulis menggunakan

metode pengembangan sistem SDLC atau sekarang disebut dengan *waterfall* (air terjun). Model pengembangan sistem ini menyediakan pendekatan alur perangkat lunak secara berurutan menurun seperti air terjun yang diawali dengan analisis, desain sistem, pembuatan kode program, pengujian, serta pendukung. Berikut ini merupakan tahapan dalam metode pengembangan sistem *waterfall*:

### **1. Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak**

Proses mengidentifikasi dan mengumpulkan serta mendokumentasikan yang dilakukan secara intensif untuk melengkapi kebutuhan perangkat lunak sesuai dengan kebutuhan *user*. Pada tahap ini pemenuhan kebutuhan perangkat lunak perlu diatur dan didokumentasikan secara spesifik yang menggunakan perangkat lunak *Xampp*, *Visual Studio Code*, serta *Google Chrome*.

### **2. Desain Perangkat Lunak**

Desain perangkat lunak merupakan fase pengembangan bagi setiap sistem atau produk yang direkayasa dan kegiatan multi langkah guna memfokuskan tujuan dari desain pembangunan sistem informasi yang terdiri dari prosedur pengkodean, arsitektur, serta struktur data yang nantinya digunakan. Pada tahap ini mentranslasi kebutuhan dari tahap analisis menjadi interpretasi desain guna nantinya bisa diterapkan ke dalam program untuk tahapan serikutnya.. Desain sangatlah penting untuk menentukan kualitas suatu perangkat lunak. Setiap tahap perlu di dokumentasikan, dan penyusunannya memakai bahasa pemrograman *PHP*.

### **3. Pembuatan Kode Program**

Desain harus diinterpretasikan dalam *software* atau perangkat lunak yang akan dibuat. Menggunakan database *Mysql* dan *PHP* untuk penyusunan kode program yang dihasilkan pada tahap ini adalah desain komputer sesuai dengan hasil pada tahap desain.

### **4. Pengujian**

Metode *black box testing* adalah software yang digunakan untuk pengujian. Untuk memastikan semua bagian sudah teruji maka pengujian memfokuskan pada perangkat lunak dari segi fungsional dan logic. Hal tersebut dilakukan guna meminimalisir kesalahan (*error*) serta sesuai dengan hasil yang diinginkan.

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

Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan ketika sudah dikirimkan ke *user*. Perubahan bisa terjadi karena beberapa faktor yakni; tersapat kesalahan atau *error* yang tidak diketahui sebelumnya atau perangkat lunak yang harus beradaptasi dengan lingkungan baru. Bisa juga mengulang proses pengembangan dari analisis spesifik untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak untuk memuat perangkat lunak baru.

### 1.6.3. Metode Perancangan Sistem

Dalam perkembangan pada teknik pemrograman berorientasi objek, muncul sebuah standar bahasa pemrograman baru guna membangun perangkat lunak yang dibangun memakai teknik pemrograman berorientasi objek yaitu UML (*Unified Modelling Language*). Kemunculan UML dikarenakan terdapat kebutuhan pemodelan visual guna menggambarkan, membangun, serta mendokumentasikan sistem. UML adalah sebuah bahasa visual guna memodelkan serta mengkomunikasikan suatu sistem yang memakai diagram serta teks pendukung (Rosa, 2018). Berikut ini adalah jenis-jenis dari diagram UML:

#### 1. *Use Case Diagram*

*Use Case Diagram* adalah pemodelan dalam kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang nantinya dibuat. merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibangun. *Use Case* menggambarkan interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem yang nantinya dibangun. *Use Case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa yang ada dalam sistem informasi serta sistem yang berhak menggunakan fungsi tersebut.

#### 2. *Class Diagram*

Diagram kelas atau *Class diagram* menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Satu kelas mempunyai tiga bagian yaitu nama kelas, atribut dan operasi. Kelas-kelas tersebut nantinya akan terhubung satu dengan yang lainnya.

#### 3. *Sequence Diagram*

*Sequence diagram* menggambarkan interaksi antar komponen ataupun objek dalam sebuah sistem yakni dengan mendeskripsikan waktu hidup objek melalui pesan antar objek. Diagram ini menampilkan urutan komunikasi dan Tindakan antar berbagai objek dan komponen sistem pengguna.

#### **4. Activity Diagram**

*Activity diagram* yakni rancangan aliran aliran kerja atau aktivitas pada sistem yang dijalankan. Yang perlu dipahami yakni diagram aktivitas yakni penggambaran aktivitas dari sistem melainkan bukan yang dilakukan aktor, singkatnya aktivitas yang dilakukan oleh sistem

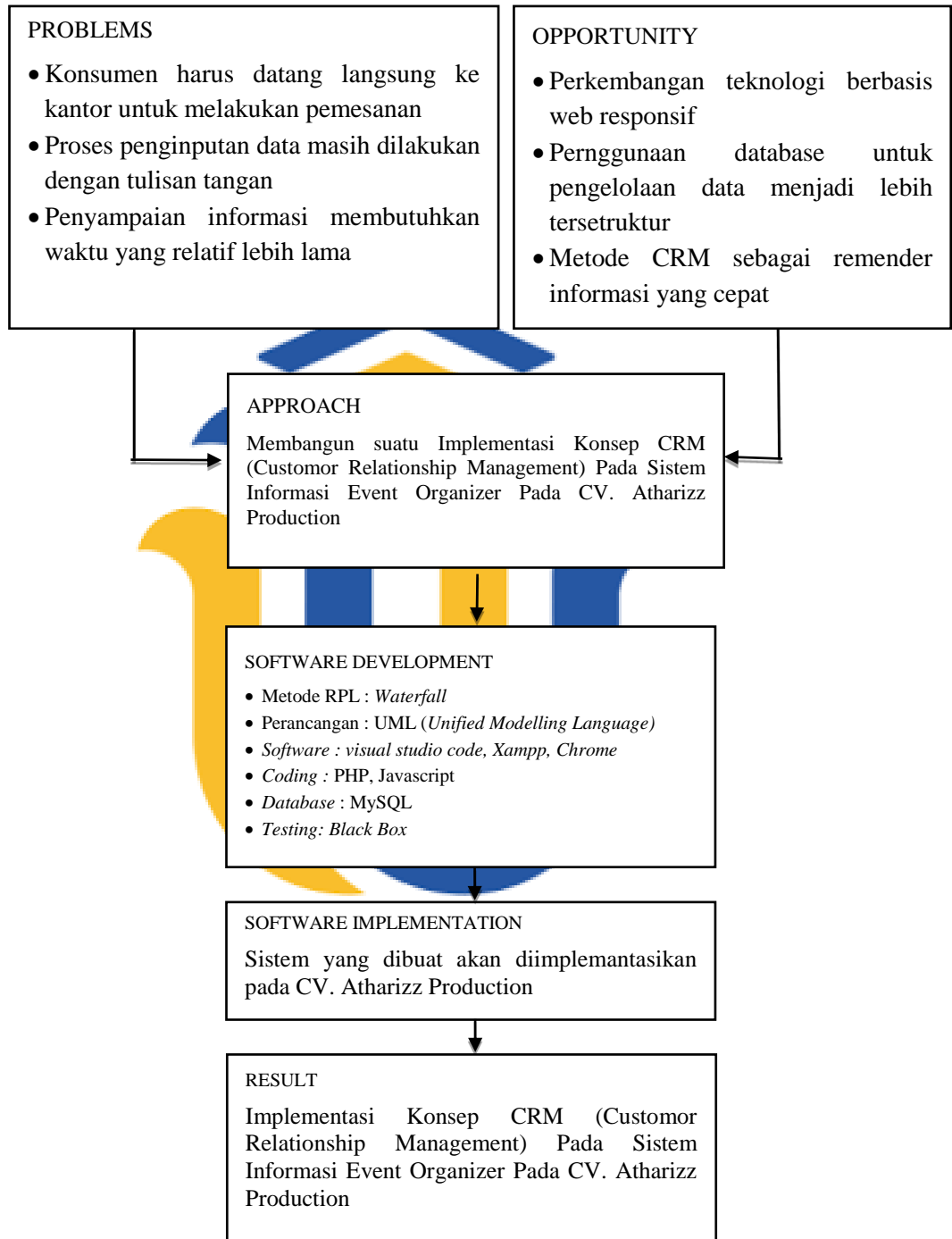
#### **5. Statechart Diagram**

*Statechart diagram* atau disebut juga dengan istilah diagram mesin, yang digunakan dalam menggambarkan transisi atau perubahan status dari sebuah objek. *Statechart* diagram ini menggambarkan siklus hidup objek dalam berbagai kondisi atau keadaan yang bisa diasumsikan oleh objek serta *event* atau kejadian yang mengakibatkan objek dari suatu tempat ke tempat lain.



### 1.7. Kerangka Pemikiran

Berikut ini merupakan kerangka pemikiran yang dilakukan dalam penelitian dan pembangunan sistem dengan konsep CRM (*Customer Relationship Management*) pada Sistem Informasi *Event Organizer* pada CV. Atharizz Production adalah sebagai berikut:



**Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran**