

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Informasi dan teknologi merupakan dua hal yang tidak dapat terpisahkan serta dibutuhkan oleh para pelaku bisnis. Perkembangan sistem informasi dan teknologi saat ini semakin canggih menjadikan informasi lebih mudah didapatkan, dari dalam negeri maupun luar negeri. PT. Nelayan Mina Lestari berdiri sejak tahun 2010 bulan Mei dan memiliki jumlah karyawan sebanyak 27 orang. Bapak H. Supeno selaku Direktur Utama merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyewaan cold storage berbagai jenis ikan dan terdapat 3 unit cold storage, unit 1 berkapasitas 150 ton, unit 2 berkapasitas 500 ton, dan unit 3 berkapasitas 80 ton. PT. Nelayan Mina Lestari berlokasi di Jl. Hang Tuah, Dukuh Karangmangu, Desa Bajomulyo, Kecamatan Juwana, Kabupaten Pati, Jawa Tengah.

Saat ini sistem layanan yang ada dalam penyewaan cold storage pada PT. Nelayan Mina Lestari masih menggunakan pembukuan guna pencatatan sewa cold storage sehingga bisa menyebabkan data-data pencatatan bisa hilang. PT. Nelayan Mina Lestari menginginkan agar adanya kedekatan antara perusahaan dengan penyewa sehingga dapat meminimalisir pengurangan penyewa dan disebabkan oleh kurang puasnya penyewa terhadap layanan yang diberikan. Prosedur penyewaan yang panjang menyebabkan penyewa harus menunggu sangat lama guna menikmati layanan yang ada.

Oleh karena itu, perlu diadakan penilaian yang dapat mengelola hubungan antara perusahaan dengan pelanggan dan mengaplikasikan konsep Sistem Informasi Jasa Penyewaan agar dapat dimanfaatkan oleh pelanggan untuk dapat menikmati layanan milik perusahaan tanpa harus melalui prosedur yang panjang dan juga mendapatkan informasi yang lebih mudah, lalu dapat dimanfaatkan juga oleh pihak manajemen untuk memantau keinginan pelanggan sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik serta pengambilan keputusan akan lebih cepat, tepat dan akurat.

Dengan adanya masalah terkait pembayaran serta pendataan yang masih bersifat manual maka dibuatlah sebuah sistem yang mampu menangani masalah tersebut sehingga dapat mencegah kenaikan pelanggan berhenti menyewa *cold storage*, meningkatkan pendapatan dari pelanggan yang sudah ada, meningkatkan loyalitas, dan pengalaman pelanggan.

1.2. Batasan Masalah

Dengan perumusan masalah diatas penulis dapat membatasi masalah sehingga penelitian lebih terfokus dengan :

1. Sistem ini akan dapat di akses oleh penyewa, admin, dan manajer.
2. Data – data yang dikelola meliputi :
 - a. Data pelanggan.
 - b. Data transaksi penyewaan.
 - c. Data pembayaran.
 - d. Data *cold storage*.
3. Informasi yang dihasilkan berupa :
 - a. Laporan penyewaan.
 - b. Laporan penilaian kepuasan pelanggan.
4. Sistem informasi dirancang dengan berbasis web dan dibuat menggunakan fitur *Customer Relationship Management (CRM)* untuk mengukur seberapa puas pelanggan dalam menyewa *cold storage* dan membangun hubungan yang baik dengan para pelanggan serta pembayaran *online* sehingga para pelanggan memiliki waktu yang lebih efisien.
5. Sistem ini dirancang dan dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan menggunakan *database MySQL*.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari penjabaran latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan suatu masalah yaitu sistem yang diusulkan adalah suatu langkah untuk memudahkan dalam aktivitas penyewaan cold storage, transaksi antar pelaku bisnis dan pelanggan agar dapat dilakukan secara efisien dan juga pengelolaan inputan data pelanggan, pembayaran tagihan, pembuatan laporan, maka penulis membuat suatu “Sistem Informasi Jasa Penyewaan Cold Storage Pada PT. Nelayan Mina Lestari Menggunakan Fitur CRM dan Pembayaran Online Berbasis Web” untuk meningkatkan kualitas pelayanan cold storage dan mengukur kepuasan penyewa serta menciptakan pengalaman bagi pelanggan menjadi lebih baik dan loyal.

1.4. Tujuan

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk merancang dan menciptakan sebuah sistem yang berjudul sistem informasi jasa penyewaan *cold storage* dengan menggunakan fitur CRM dan pembayaran online pada PT. Nelayan Mina Lestari.

1.5. Manfaat

Dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat secara praktis dan teoritis sebagai berikut :

a. Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Diharapkan penelitian ini nantinya akan dapat memberikan pemahaman tentang *Customer Relationship Management* (CRM) serta pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan pada bidang jasa penyewaan *cold storage*.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai pentingnya *Customer Relationship Management* (CRM) sehingga dapat memberikan kontribusi pemikiran tentang pentingnya CRM untuk mengetahui seberapa puas pelanggan dalam menyewa *cold storage*, sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan Perusahaan dalam pembuatan CRM untuk lebih meningkatkan kepeduliannya pada pelanggan.

3. Bagi Pelanggan

Akan dapat memberikan loyalitas dan ketepatan pelanggan dalam menyewa *cold storage* dan peneliti juga diharapkan dapat melihat sampai mana strategi CRM terhadap pelanggan, sehingga semakin meningkatkan kepuasan pelanggan akan hak-hak yang harus didapatkan oleh pelanggan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan referensi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya khususnya yang berhubungan dengan jasa penyewaan menggunakan fitur CRM dan pembayaran *online*.

b. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Jasa Penyewaan *cold storage* Menggunakan Fitur Customer Relationship Management (CRM) dan Pembayaran Online pada PT. Nelayan Mina Lestari dan juga diharapkan dapat menjadi sarana pengembangan ilmu pengetahuan secara teoritis dalam pembelajaran pada saat kuliah.

1.6. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan langkah dan prosedur yang dilakukan dalam mengumpulkan data dan informasi yang berguna untuk memecahkan permasalahan serta menguji hipotesis

penelitian. Untuk memperoleh data yang tepat serta akurat guna kesempurnaan sistem yang hendak dibuat, digunakan beberapa metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem dengan waterfall dan juga metode perancangan sistem dengan UML objek penelitiannya adalah PT. Nelayan Mina Lestari.

1.6.1. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang benar-benar akurat, relevan, *valid*, dan *reliable* maka penulis mengumpulkan sumber data dengan cara :

a. Sumber data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari instansi baik melalui pengamatan maupun pencatatan terhadap objek penelitian. Meliputi :

1. Observasi

Observasi merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan terhadap suatu objek penelitian secara langsung. Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi yang terjadi secara nyata. Data yang diperoleh dari metode ini adalah dapat mengetahui tentang kegiatan yang berlangsung di lapangan seperti pengumpulan data dan informasi.

Dalam hal ini penulis secara langsung terjun ke lapangan guna melakukan penelitian di PT. Nelayan Mina Lestari dengan mengamati sistem yang berjalan masih manual seperti proses terjadinya ketika ada calon pelanggan ingin menyewa *Cold Storage*, proses ketika transaksi pembayaran sewa dan respon yang masih kurang responsif. Dari metode observasi yang dilakukan penulis, penulis bisa mengetahui informasi data apa saja yang nantinya diperlukan guna membangun dan merancang aplikasi di PT. Nelayan Mina Lestari.

2. Wawancara

Pada metode wawancara, penulis melakukan wawancara secara langsung dengan pihak terkait guna memperoleh objek yang diteliti yaitu Bapak H. Supeno selaku pemilik PT. Nelayan Mina Lestari, dan beberapa pelanggan yang menyewa *Cold Storage*. Dari wawancara tersebut, Adapun data-data yang diperoleh seperti :

- 1) Data pelanggan
- 2) Data penyewaan

3) Data karyawan

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang sengaja dikumpulkan peneliti untuk melengkapi kebutuhan data peneliti seperti buku, dokumentasi, dan literatur yang masih dalam pembahasan yang sama, meliputi :

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara mencari landasan teori tentang sistem informasi manajemen penjualan berbasis website, yang dapat dijadikan referensi untuk mendukung pelaksana Analisa literatur, dan publikasi lainnya.

2. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dari literatur-literatur dan dukumentasi dari internet, buku, atau sumber informasi lainnya.

1.6.2. Metode Pengembangan Sistem

Pada penelitian ini, metode pengembangan sistem yang digunakan yaitu metode SDLC (*System Development Life Cycle*) model *waterfall*. Ada 5 tahapan utama dalam model *waterfall* yakni tahap investigasi, tahap analisis, tahap desain, tahap implementasi, dan tahap perawatan. Disebut *waterfall* (berarti air terjun) karena memang diagram tahapan prosesnya mirip dengan air terjun yang bertingkat. (Jauhari, Anamisa, & Muffaroha, 2019).

5 tahapan pada metode *waterfall* yaitu :

1. Tahap Analis

Tahap analisis ialah tahap yang berguna untuk memahami sistem yang bertujuan untuk mencari kebutuhan pengguna dan organisasi serta menganalisa kondisi yang ada (sebelum diterapkan sistem informasi yang baru). Penulis mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam pembuatan sistem yang terdapat pada tahap ini. Data yang dikumpulkan didapat dari wawancara dan observasi secara langsung.

2. Tahap Perancangan/Desain Sistem

Tujuan dari tahap perancangan atau mendesain sistem baru ini yaitu menentukan spesifikasi detail dari komponen-komponen sistem informasi (manusia, *hardware*, *software*, *network*, dan data) dan produk-produk informasi yang sesuai dengan hasil

tahap analisis. Dalam hal ini penulis menentukan alur dari sistem yang akan dibuat. Kegiatan yang dilakukan meliputi perancangan *use case* diagram, perancangan FOD, perancangan ERD, perancangan UML, perancangan basis data dan tabel, serta perancangan *user interface*. Hal tersebut dirancang sebagai acuan untuk pembuatan kodingan program *web*.

3. Tahap Penerapan/Implementasi

Tahap penerapan disebut juga tahap implementasi. Penerapan ialah tahapan untuk mendapatkan atau mengembangkan *hardware* dan *software* (pengkodean program), melakukan pengujian, pelatihan dan perpindahan ke sistem baru.

Dalam hal ini penulis membuat database sesuai dengan perancangan yang telah dibuat pada tahap sebelumnya. Lalu penulis juga membuat *coding* sampai selesai hingga sistem dapat dijalankan dengan baik.

4. Tahap Testing

Pada tahapan testing ini, program yang dibuat akan diintegrasikan satu sama lain dan dilakukan pengujian aplikasi dengan melibatkan *user* secara langsung untuk memastikan sistem sudah memenuhi persyaratan.

5. Tahap Perawatan

Tahap perawatan dilakukan ketika sistem informasi sudah dioperasikan, pada tahap ini dilakukan monitoring proses, evaluasi, dan perubahan (perbaikan) bila diperlukan.

1.6.3. Metode Perancangan Sistem

Seiring berkembangnya teknik pemrograman berorientasi objek, sebuah standarisasi bahasa muncul untuk merancang perangkat lunak yang dibangun dengan Teknik pemrograman berorientasi objek, yaitu *Unified Modelling Language* (UML). Diagram UML ini menyajikan serangkaian pemodelan dengan standar yang diterima secara global. *Unified Modelling Language* (UML) merupakan bahasa pemodelan yang telah menjadi standar dalam industry *software* untuk visualisasi, merancang, dan mendokumentasikan sistem perangkat lunak. Bahasa pemodelan *Unified Modelling Language* (UML) lebih cocok untuk pembuatan perangkat lunak dalam bahasa pemrograman berorientasi objek, namun demikian tetap dapat digunakan pada bahasa pemrograman *procedural*. (Henderi & Rahwanto, 2021).

Berikut ini jenis-jenis diagram *Unified Modelling Language* (UML) antara lain :

1. *Business Use Diagram*

Diagram *use case* bisnis atau *business use case* diagram menunjukkan interaksi antara *use case* bisnis, *actor* bisnis, dan pekerja bisnis dalam sebuah organisasi. Diagram ini menggambarkan model lengkap tentang apa yang Perusahaan lakukan, siapa saja yang ada di dalam organisasi, dan siapa saja yang ada di luar organisasi. Hal ini menggambarkan ruang lingkup organisasi, sehingga dapat dilihat apa saja yang ada diluar organisasi dan sampai dimana batasannya.

2. *Use Case Diagram*

Diagram *use case* atau *use case diagram* menyajikan interaksi antara *use case* dan *actor*. Dimana aktor dapat berupa orang, peralatan, atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem yang sedang dibangun. *Use case* menggambarkan fungsionalitas sistem atau persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi sistem dari pandangan pemakai.

3. *Class Diagram*

Diagram *class* atau *class diagram* menunjukkan interaksi antar *class* dalam sistem. Digunakan untuk menampilkan kelas-kelas atau paket-paket did dalam sistem dan relasi antar mereka. Ia memberikan gambaran sistem secara statis. Biasanya dibuat beberapa diagram kelas dalam satu sistem. Diagram *class* adalah alat perancangan terbaik untuk tim pengembang perangkat lunak.

4. *Sequence Diagram*

Sequence diagram menjelaskan interaksi objek yang disusun berdasarkan urutan waktu. Secara mudahnya *sequence diagram* adalah gambaran tahap demi tahap, termasuk kronologi (urutan) perubahan secara logis yang seharusnya dilakukan untuk menghasilkan sesuatu sesuai dengan *use case* diagram.

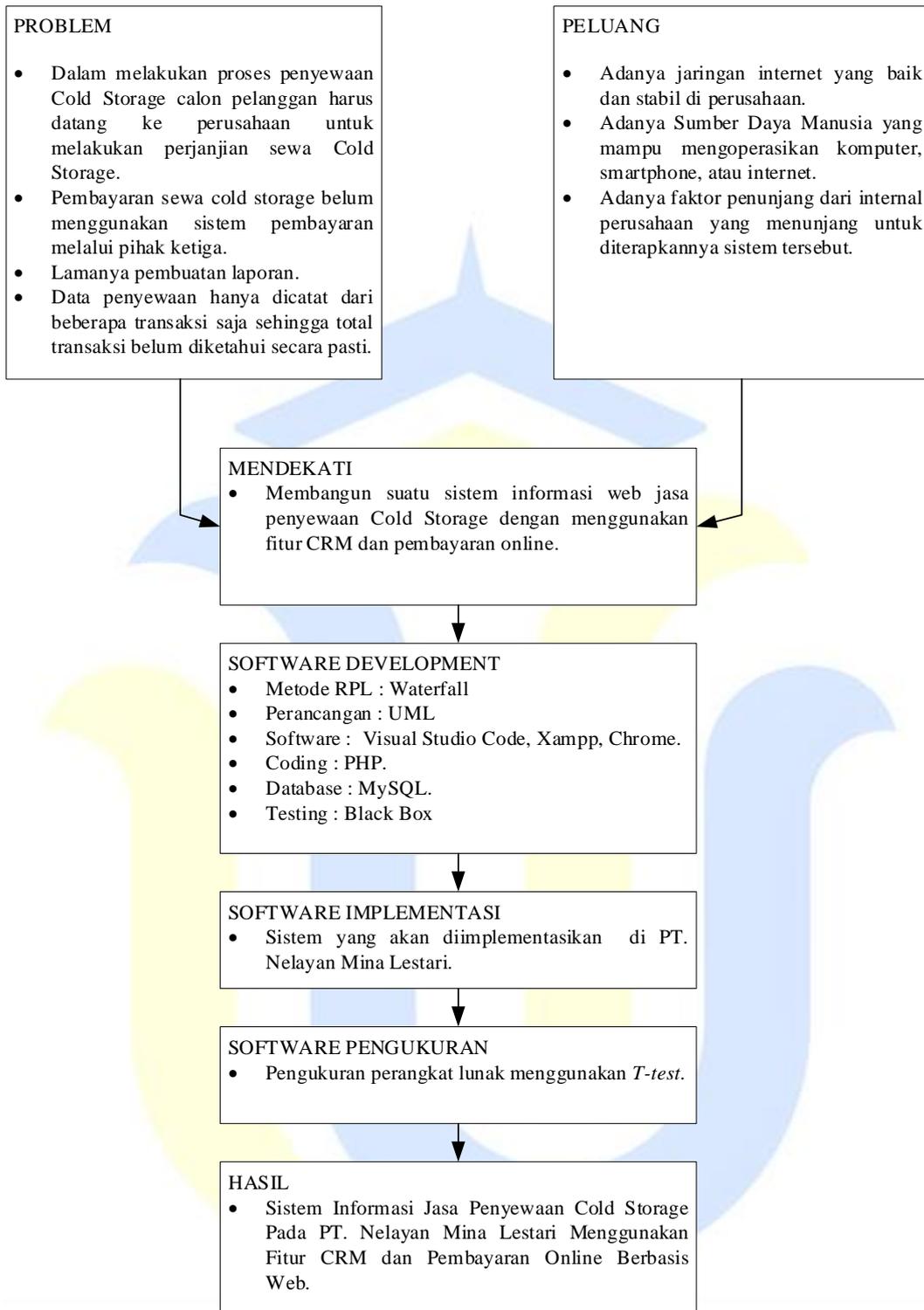
5. *Activity Diagram*

Diagram aktivitas atau *activity diagram* adalah sebuah cara untuk memodelkan aliran kerja (*workflow*) dari *use case business* dalam bentuk grafik. Diagram ini menunjukkan langkah-langkah dalam aliran kerja, titik-titik keputusan di dalam aliran kerja, siapa yang bertanggung jawab menyelesaikan masing masing aktivitas, dan objek-objek yang digunakan dalam aliran kerja.

6. *Statechart Diagram*

Diagram statechart atau *statechart diagram* menyediakan sebuah cara untuk memodelkan bermacam-macam keadaan yang mungkin dialami oleh sebuah objek. Jika dalam diagram kelas menunjukkan gambaran statis kelas-kelas dan relasinya, maka diagram *statechart* digunakan untuk memodelkan tingkah laku dinamik sistem.

1.7. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran