

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bidang bisnis saat ini telah menggunakan teknologi informasi untuk membantu dalam proses penjualan. Pengusaha saat ini semakin banyak menggunakan teknologi dan sistem informasi dalam bisnis mereka. Sistem informasi digunakan untuk menampilkan informasi agar bermanfaat bagi penerimanya. Sistem informasi digunakan untuk memberikan informasi mulai dari rencana hingga operasional di perusahaan. Informasi ini juga membantu dalam pengambilan keputusan.

Sistem informasi penjualan adalah jenis informasi yang menggunakan medium elektronik. Dengan penerapan sistem ini, diharapkan pelanggan bisa mendapatkan info tentang produk terbaru dari perusahaan dan sebagai promosi terbaik. Oleh karena itu, layanan kepada pelanggan bisa meningkat secara signifikan. Sistem ini sudah memiliki fitur pemesanan produk untuk mempermudah pelanggan saat melakukan pemesanan. Dengan adanya sistem ini, perusahaan mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga dapat menjaga hubungan yang baik dengan mereka. Untuk membantu pelanggan dalam mendapatkan informasi dan menawarkan kenyamanan serta kemudahan bagi mereka, diperlukan sistem CRM (Customer Relationship Management) dalam pengembangan sistem informasi penjualan berbasis web (Nurdianto dkk., 2023).

Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu strategi yang digunakan perusahaan untuk mengelola interaksi dan hubungan dengan pelanggan. CRM bertujuan membangun hubungan atau relasi pelanggan kepada perusahaan dalam jangka panjang. Dengan mengatur dan mengolah mengenai pengalaman pelanggan terhadap perusahaan, memungkinkan perusahaan dapat membangun kepuasan dan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Skor Kepuasan Pelanggan, atau CSAT, adalah cara lain untuk mengukur seberapa puas pelanggan terhadap barang, layanan, atau pertemuan perusahaan. Bisnis dapat menentukan seberapa bahagia konsumen dengan transaksi tertentu, termasuk penjualan produk, pembayaran, pengiriman, percakapan layanan pelanggan, dan sebagainya, dengan mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan. Temuan pengukuran CSAT disajikan

sebagai skor yang dapat digunakan untuk menilai seberapa baik kinerja bisnis dalam memberikan layanan terbaik kepada konsumen (Maliyo dkk., 2023).

Kopi Muria Zayna adalah sebuah umkm produsen kopi yang berlokasi di Pandak, Colo, Kecamatan Dawe, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah. Dalam proses penjualan, Kopi Muria Zayna saat ini masih mengandalkan sistem pencatatan manual untuk semua transaksi penjualan. Promosi yang dilakukan melalui media sosial memberikan hasil yang tidak stabil pada pendapatan toko. Fluktuasi pendapatan ini mengindikasikan bahwa potensi pasar untuk Kopi Muria Zayna belum tergarap secara maksimal, terutama karena minimnya informasi mengenai keberadaan toko di kalangan masyarakat. Selain itu, data yang beraneka ragam membuat penjual terkadang sering terjadi kesalahan dalam pengolahan data penjualan. Pembuatan laporan juga menjadi salah satu kendala di sini.

Berkaitan dengan hal tersebut maka penulis tertarik untuk menyusun sebuah tugas akhir yang berjudul **“Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Berbasis *Customer Satisfaction Score (CSAT)* Pada Sistem Informasi Penjualan Di Kopi Muria Zayna”**. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan penjualan produk, meningkatkan pemasaran produk, membantu pelanggan dalam mengetahui informasi tentang seluruh produk, mampu memberikan informasi yang cepat, akurat, serta memiliki jangkauan luas, dan diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi setia kepada perusahaan sehingga hubungan yang terjadi tidak hanya hubungan antara penjual dan pelanggan, tetapi lebih mengarah kepada suatu hubungan mitra.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dijabarkan, penulis dapat merumuskan masalah yaitu, bagaimana merancang dan membangun sistem informasi yang dapat mempermudah pemilik dalam mengelola penjualan sekaligus dapat membangun hubungan dan relasi dengan pelanggan yang diharapkan dapat meningkatkan penjualan, pelayanan, dan kualitas Kopi Muria Zayna kedepannya.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dari uraian di atas, untuk memastikan fokus penelitian skripsi dan menghindari penyimpangan dari topik yang telah ditentukan, Batasan masalah dalam penelitian ini sudah ditetapkan:

1. Sistem dapat diakses oleh Pemilik, Karyawan dan Pelanggan di Kopi Muria Zayna.
2. Ruang lingkup penelitian adalah produsen kopi di Kudus dengan sampel Kopi Muria Zayna.
3. Sistem ini mencakup data kategori, data produk, data user, data pemesanan, laporan penjualan, rating menggunakan metode CRM.
4. Output yang dihasilkan laporan penjualan produk, menggunakan Indikator CSAT.
5. Sistem yang dibuat tidak ikut menangani tracking pengiriman barang.

### **1.4 Tujuan**

Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu dapat memberikan hasil system yang bermanfaat bagi pelanggan dan owner yang dapat meningkatkan pelayanan melalui indikator kepuasan pelanggan dengan menerapkan *Customer Satisfaction Score* (CSAT) untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang diberikan.

### **1.5 Manfaat**

Manfaat yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Bagi Individu**

Manfaat penelitian ini bagi individu adalah dapat melakukan penelitian dan pemecahan masalah, mengembangkan dan menerapkan ilmu yang dipelajari mahasiswa Program Studi Sistem Informasi.

#### **2. Bagi Universitas**

Penelitian ini bermanfaat bagi pendidik sebagai sumber data dan informasi tentang seberapa jauh pemahaman mahasiswa menguasai ilmu yang telah diberikan, sehingga mereka dapat merancang strategi pembelajaran, metode belajar, dan layanan yang lebih sesuai bagi mahasiswa dengan berbagai karakteristik.

### 3. Bagi Perusahaan

Manfaat penelitian ini bagi perusahaan diharapkan dapat mempermudah proses penjualan produk, dapat mempertahankan pelanggan dan meningkatkan penjualan.

## 1.6 Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini melibatkan serangkaian langkah dan prosedur yang dirancang untuk mengumpulkan dan menganalisis data, dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah dan menguji hipotesis penelitian. Untuk memastikan akurasi dan relevansi data yang diperoleh, penelitian ini menggunakan berbagai teknik pengumpulan data. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode pengembangan Agile dan perancangan sistem UML untuk mendesain dan mengimplementasikan sistem yang akan dibangun. Penelitian ini difokuskan pada Kopi Muria Zayna.

### 1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Mengumpulkan data adalah cara untuk menjamin ketepatan, relevansi, dan kehandalan data. Ada beberapa cara untuk mengumpulkan data dalam sebuah penelitian, antara lain.

#### 1. Sumber Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari subjek penelitian melalui pengamatan dan pencatatan langsung terhadap subjek penelitian. Salah satu contoh sumber data primer adalah:

##### a. Observasi

Pengamatan dan pencatatan dari peristiwa suatu objek secara langsung oleh peneliti merupakan bagian dari kegiatan observasi, seperti mengamati sistem yang ada, data pelanggan, data produk.

##### b. Wawancara

Dengan cara tanya jawab secara langsung yang berkaitan dengan penelitian terhadap pemilik perusahaan atau sumber yang ada, seperti mewawancarai pemilik dan pegawai terkait sistem yang sudah ada dan pengelolaan yang sudah dilakukan. Penulis juga menanyakan data terkait secara langsung kepada pemilik atau pegawai.

#### 2. Sumber Data Sekunder

Data Sekunder merujuk pada metode pengumpulan data yang bersumber dari literatur, dokumen atau buku. Sumber data sekunder mencakup :

a. Studi Kepustakaan

Metode ini melibatkan buku untuk sebagai sumber pengumpulan informasi. Agar dapat memberikan jawaban dengan menggunakan gagasan, temuan penelitian, dan sudut pandang para tokoh, maka studi literatur ini bersumber dari berbagai buku dan terbitan berkala yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti peneliti.

b. Studi Dokumentasi

Salah satu cara untuk mendapatkan data adalah melalui dokumentasi, yang melibatkan pengumpulan dan pemeriksaan berbagai jenis makalah. Studi dokumentasi penelitian ini didasarkan pada laporan yang memberikan penjelasan mengenai data yang relevan.

### 1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

Tahap pengembangan sistem merupakan tahapan penting dalam proses pembuatan sistem. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode *Agile Software Development* untuk merancang dan mengembangkan website. Pengembangan perangkat lunak tangkas dirancang untuk membantu pengembang bekerja dengan cepat dan beradaptasi dengan kebutuhan pengguna sistem (Ayunita Pertiwi dkk., 2023). Langkah langkah dalam pengembangan sistem menggunakan metode agile meliputi:

1. Perancangan (*Planning*)

Pada tahap ini dilakukan perancangan dengan mengumpulkan data dan menyusun diagram sistem untuk dikembangkan kepada pengguna berupa penyebaran kuesioner untuk mencapai kebutuhan yang diinginkan, kemudian menggunakan alat sistem dan aplikasi manajemen untuk membuat desain.

2. Implementasi (*Implementation*)

Pada tahap ini, membuat dokumentasi untuk mengimplementasikan tahap perencanaan program dalam UML dan antarmuka pengguna dalam PHP.

3. Tes Perangkat Lunak (*Testing*)

Pada tahap ini dilakukan pengujian untuk melihat apakah program bekerja dengan benar. Dapat diuji secara manual dengan menggunakan black box. Jika

kesalahan terdeteksi, penyebabnya dapat dengan mudah ditemukan di server produksi.

#### 4. Dokumentasi (*Dokumentation*)

Dokumentasi adalah proses pendokumentasian suatu perangkat, dilakukan dengan cara memfoto setiap langkah demi langkah sistem yang di bangun. Pada langkah ini, hasil pengujian didokumentasikan untuk memudahkan pemeliharaan di masa mendatang.

#### 5. Penyebaran (*Deployment*)

Pada tahap ini pengembang menyebarkan informasi tentang pembaruan layanan kepada customer. Pada langkah ini pengujian terhadap system dilakukan kembali dengan tujuan untuk melihat apakah system sudah memenuhi syarat atau tidak.

#### 6. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Memelihara sistem agar dalam kondisi terbaik. Pada langkah ini proses maintenance dilakukan secara rutin supaya Software tetap berjalan dan terjaga sesuai kualitas terbaik dengan seharusnya.

### 1.6.3 Metode Perancangan Sistem

UML (*Unified Modeling Language*) adalah sebuah bahasa pemodelan visual yang dirancang untuk memberikan representasi yang jelas dan efektif dalam perencanaan, pengembangan, dan dokumentasi sistem perangkat lunak. Dengan menggunakan diagram dan teks pendukung, UML memungkinkan para pengembang untuk memvisualisasikan, membangun, serta mendokumentasikan berbagai aspek dari sistem tersebut, mulai dari struktur data hingga alur kerja. Sebagai sebuah bahasa pemodelan berorientasi objek, UML menyediakan berbagai notasi yang memungkinkan para pengembang untuk memodelkan sistem dari berbagai perspektif.

Selain itu, UML juga dapat diaplikasikan dalam berbagai bidang di luar pengembangan perangkat lunak, seperti pemodelan bisnis dan sistem non-perangkat lunak lainnya. Singkatnya, UML adalah alat yang sangat berguna untuk membantu tim pengembang dalam memahami, merancang, dan mengimplementasikan sistem yang kompleks dengan cara yang lebih terstruktur dan kolaboratif (Prasetya dkk., 2022). Diagram diagram UML meliputi:

1. *Use Case Diagram*

Interaksi *usecase* antara aktor dan *usecase* ditampilkan dalam diagram *usecase*. Aktor dalam konteks ini mungkin berupa orang, objek, atau sistem lain yang berkomunikasi dengan sistem yang sedang dikembangkan. Dari sudut pandang pengguna, *usecase* menentukan kemampuan sistem atau kriteria yang harus dipenuhi oleh sistem.

2. *Class Diagram*

*Class* diagram merupakan gambaran pada kelas-kelas yang akan digunakan dalam proses pengembangan sistem. Diagram ini menunjukkan kelas-kelas beserta atribut-atribut dan metode atau operasi yang dimiliki oleh setiap kelas. *Class* diagram juga menggambarkan hubungan antar kelas, berguna untuk memahami interaksi dan struktur data dalam sistem.

3. *Sequence Diagram*

Sequence diagram menggambarkan bagaimana objek-objek berinteraksi dalam suatu skenario penggunaan dengan menunjukkan waktu kapan objek berada dan pesan-pesan yang dikirim dan diterima di antara objek tersebut. Dari segi visual, grafik ini menunjukkan bagaimana objek-objek berinteraksi melalui pesan dalam suatu rangkaian skenario penggunaan atau operasi.

4. *Activity Diagram*

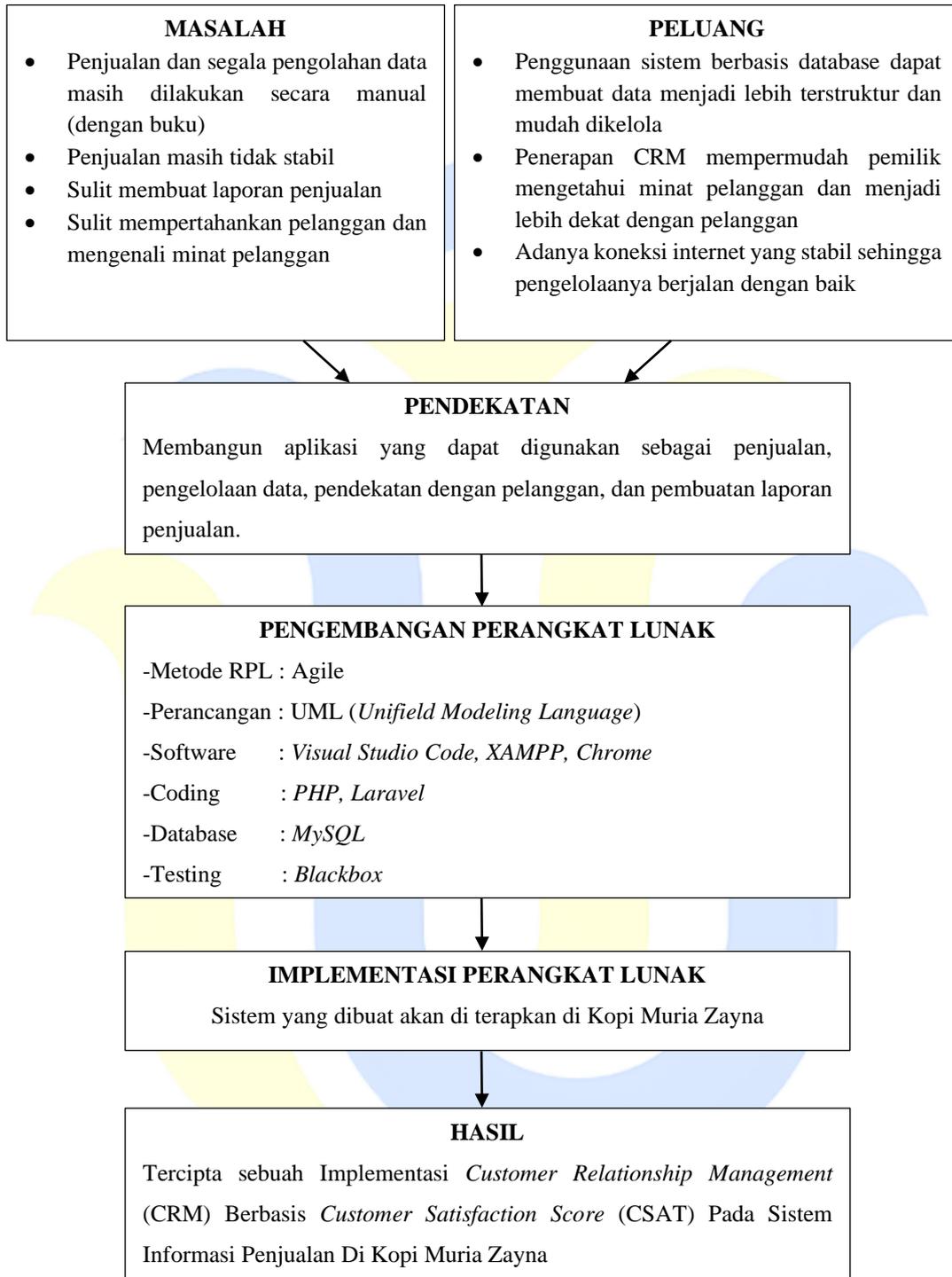
Diagram aktivitas adalah representasi visual dari alur kerja kasus penggunaan bisnis. Diagram alur ini menggambarkan tugas-tugas yang terlibat dalam alur kerja, poin pengambilan keputusan, siapa yang bertanggung jawab menyelesaikan setiap tugas, dan alat yang digunakan.

5. *Statechart Diagram*

Diagram statechart dapat digunakan untuk menampilkan beberapa keadaan di mana suatu item mungkin berada. Diagram statechart digunakan untuk menggambarkan perilaku dinamis sistem jika diagram kelas memberikan gambaran statis dari kelas-kelas dan koneksinya.

## 1.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir yang diterapkan dalam penelitian ini ditunjukkan pada gambar 1.1 berikut :



**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**