

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sistem informasi pada era globalisasi ini merupakan sebuah solusi untuk mengatasi beberapa masalah dalam dunia bisnis. Perkembangan sistem informasi ini sangat berpengaruh terhadap pelayanan. Sebuah perusahaan dituntut meningkatkan pelayanan terhadap konsumen yang semakin hari semakin bertambah dan kebutuhan konsumen akan produk barang dan jasa yang mengedepankan kualitas pelayanan. Dengan dukungan ilmu pengetahuan dan teknologi maka dibutuhkannya sebuah revolusi publikasi dalam membuka jangkauan informasi yang lebih luas dan menyampaikan berbagai jenis informasi mengenai wedding organizer tersebut yaitu dengan menggunakan sistem informasi berbasis website.

Pernikahan adalah ikatan janji nikah yang dilaksanakan oleh dua orang dengan maksud meresmikan ikatan pernikahan secara norma agama, dan norma hukum. Upacara pernikahan memiliki banyak ragam dan variasi menurut tradisi, suku, agama, budaya, bangsa maupun kelas sosial. Pernikahan sebagai peristiwa penting bagi manusia dan perlu disakralkan. Dizaman modern ini, sebagian calon pengantin akan menyelenggarakan sebuah pesta pernikahan dalam rangka menyambut peristiwa penting tersebut.

Wedding Event Organizer (WO) merupakan pengelola atau pengatur dalam sebuah acara pernikahan. Sekarang sudah banyak orang yang menggunakan jasa WO. Dengan memakai jasa WO pasangan yang ingin menikah dapat dibantu untuk

menentukan vendor mana yang akan digunakan pada saat acara pernikahan. Vendor yang biasa digunakan untuk acara pernikahan adalah gaun pengantin, tempat, perlengkapan, make up, kendaraan, katering, MC, kue pengantin dan lainnya.

Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi bisnis yang terdiri dari software dan layanan yang didesain untuk meningkatkan keuntungan (profit), pendapatan (revenue) dan kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Caranya adalah dengan membantu berbagai bentuk perusahaan untuk mengidentifikasi pelanggannya dengan tepat, memperoleh lebih banyak pelanggan dengan lebih cepat, dan mempertahankan kesetiaan pelanggannya. Pada dasarnya, tujuan suatu perusahaan mengadopsi CRM adalah untuk meningkatkan ketahanan dan kepuasan pelanggan. Secara umum dapat dikatakan bahwa tujuan setiap strategi CRM adalah untuk mengembangkan hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan. Sasaran utama dari CRM adalah untuk meningkatkan pertumbuhan jangka panjang dan keuntungan perusahaan melalui pengertian yang lebih baik terhadap kebiasaan (behavior) pelanggan.

Customer Relationship Management (CRM) proses membangun dan memelihara hubungan jangka panjang yang menguntungkan bagi pelanggan dan perusahaan. Restoran serta perusahaan ritel juga telah menerapkan CRM dengan penyediaan manfaat secara financial benefit, social benefit dan structural benefit bagi pelanggannya (Kotler and Amstrong, 2004). Konsumen dan pelanggan merupakan mitra utama bagi pemasar. Pelanggan (Customer) berbeda dengan konsumen (Consumer), seseorang dapat dikatakan sebagai pelanggan apabila orang tersebut mulai membiasakan diri untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan

oleh badan usaha. Kebiasaan tersebut dapat dibangun melalui pembelian berulang (Repurchase) dalam jangka waktu tertentu, apabila dalam jangka waktu tertentu tidak melakukan pembelian ulang maka orang tersebut tidak dapat dikatakan sebagai pelanggan tetapi sebagai seorang pembeli (Musanto, 2004).

Manfaat dari penerapan customer relationship management (CRM) dapat disimpulkan sebagai berikut (Tunggal, 2000, p.10) : (1) Mendorong loyalitas pelanggan, CRM memungkinkan perusahaan untuk mendayagunakan informasi dari semua titik kontak dengan pelanggan, baik via web, call center, ataupun lewat staff pemasaran dan pelayanan di lapangan. Konsistensi dan aksesibilitas informasi ini memungkinkan penjualan dan pelayanan yang lebih baik dengan informasi penting mengenai pelanggan itu. (2) Mengurangi biaya, dengan kemampuan dalam penjualan dan pelayanan pelanggan, ada biaya yang bisa dikurangi. Misalnya dalam memanfaatkan teknologi web. Aplikasi CRM juga memungkinkan penjualan atau pelayanan dengan biaya lebih murah dalam skema program pemasaran yang spesifik dan terfokus. Tertuju ke pelanggan yang tepat dan pada waktu yang tepat pula. (3) Meningkatkan efisiensi operasional, Otomasi penjualan dan proses layanan dapat mengurangi resiko turunya kualitas pelayanan dan mengurangi beban cash flow. Penggunaan teknologi web dan call center akan mengurangi hambatan birokrasi dan biaya serta proses administratif yang mungkin timbul. (4) Peningkatan time to market Web dengan mengimplementasikan CRM memungkinkan kita membawa produk ke pasar dengan lebih cepat dengan informasi pelanggan yang lebih baik, adanya data trend pembelian oleh pelanggan, sampai integrasi dengan aplikasi ERP untuk keperluan perencanaan yang lebih

baik. Dengan kemampuan penjualan di web, maka hambatan waktu geografis, sampai ketersediaan sumber data dapat dikesampingkan untuk mempercepat penjualan produk tersebut.

Penerapan CRM yang baik membuat konsumen merasa lebih diperhatikan dan lebih nyaman. Tujuan dari CRM sendiri yaitu menggunakan hubungan yang sudah ada untuk meningkatkan pendapatan. Hal ini berarti mempersiapkan pandangan yang komprehensif dari pelanggan untuk memaksimalkan hubungan pelanggan dengan perusahaan baik melalui up-selling atau cross-selling dan pada saat yang sama, meningkatkan profit, menarik perhatian pelanggan dan mempertahankan pelanggan

Project Wedding Semarang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang usaha jasa membantu calon pengantin & keluarga dalam perencanaan dan supervisi pelaksanaan rangkaian acara pesta pernikahan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Saat ini sistem pengelolaan pemesanan yang ada, pada Project Wedding Semarang menjalankan suatu kegiatan pemesanan masih bentuk tulisan tangan, sistem yang masih berjalan saat ini data harus disimpan dalam metode pengarsipan kertas dan penulisan pemesanan dalam bentuk tulis tangan maka kegiatan tersebut terjadi beberapa kendala seperti arsip data hilang.

Maka dibutuhkan suatu perancangan sistem informasi yang dapat mengatasi hal-hal tersebut, dengan mengimplementasikan CRM pada sistem informasi wedding organizer berbasis web, untuk memudahkan pihak perusahaan dan konsumen dalam proses pemesanan wedding organizer dan memanjakan konsumen pada produk penawaran agar loyal kepada perusahaan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana mengimplementasi konsep CRM pada sistem informasi wedding organizer berbasis web terutama pada menu forum diskusi yang membantu pelanggan dalam berkomunikasi dengan pihak wedding organizer yang responsif agar terjalin hubungan yang baik atau loyal dan dapat membantu customer dalam melakukan pembelian tanpa harus datang langsung.

1.3. Pembatasan Masalah

Sesuai dengan penjabaran dirumusan masalah batasan masalah pada implementasi CRM sistem informasi wedding organizer berbasis web pada Project Wedding Semarang :

1. Studi kasus dilakukan di Project Wedding Semarang
2. Sistem yang dibuat untuk dapat membantu dalam melakukan pemesanan paket pernikahan dan sebagai media promosi
3. Pembuatan sistem informasi Wedding Organizer berbasis web ini dibatasi hanya pada pembuatan profil perusahaan, penampilan paket pernikahan, proses pemesanan, pemesanan paket pernikahan, proses pembayaran, proses laporan transaksi dan ditambah dengan fasilitas komunikasi konsumen dengan pihak project wedding, berbagai informasi model pernikahan.

1.4.Tujuan Penelitian

Berangkat dari permasalahan yang dihadapi oleh pemilik wedding organizer yang masih menggunakan pemesanan tradisional yaitu dengan mendatangi langsung pemilik wedding organizer. Maka agar memudahkan customer dalam melakukan pemesanan wedding organizer dibuatlah sebuah sistem berbasis web.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu membangun sistem informasi wedding organizer berbasis web di Project Wedding Semarang sebagai sarana bagi para pelanggan untuk melakukan pemesanan wedding organizer tanpa harus datang langsung Project Wedding Semarang. Menerapkan konsep customer relationship management (CRM) agar mengurangi biaya yang dikeluarkan dalam rangka mendapatkan pelanggan baru, karena dengan CRM, perusahaan dapat mempertahankan pelanggan lama untuk tetap setia pada perusahaan dan membuat customer menjadi loyal pada pihak perusahaan.

1.5.Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan hasilnya akan memberikan manfaat yang berarti bagi semua pihak antara lain :

Manfaat Teoritis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu pengembangan sistem informasi berbasis web khususnya pada wedding organizer

Manfaat Praktis: Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadikan masukan pada usaha yang bergerak dibidang wedding organizer atau UMKM yang bergerak pada usaha yang sejenis dan mampu meningkatkan serta bertahan di era ekonomi digital.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh langsung dari project wedding semarang melalui pengamatan atau penelitian terhadap objek penelitian.

b. Data Sekunder

Adalah data yang dilakukan secara langsung melalui dokumentasi data diri buku literature yang berkaitan.

1.6.2. Metode Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk menyusun Penelitian ini adalah :

a. Interview (wawancara)

Yaitu metode pengumpulan data sistem pendaftaran dan pemesanan melalui tanya jawab di Project wedding Semarang.

b. Observasi (Pengamatan langsung)

Suatu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan proses pendaftaran dan pemesanan.

c. Studi Pustaka.

Mempelajari buku-buku literature dan hasil dari penelitian yang berkaitan.

1.6.3. Metode Pengembangan Sistem

Pada kasus kali ini metode yang paling cocok digunakan adalah metode pengembangan sistem prototype. Metode ini adalah metode pengembangan yang paling cocok digunakan dalam mengembangkan sebuah sistem informasi. Metode

ini memiliki beberapa tahapan yang harus dilalui dalam pembuatannya, antara lain sebagai berikut :

- a. Pengumpulan Kebutuhan. Pada tahap ini developer mulai menentukan kebutuhan yang diperlukan sistem sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh user secara garis besar.
- b. Membangun Prototyping. Pada tahap ini, peneliti membuat sebuah rancang bangun yang bersifat sementara, berdasarkan kebutuhan sistem.
- c. Evaluasi Prototyping. Tahap ini dilakukan analisa terhadap rancang bangun untuk memperlihatkan apakah rancang bangun sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan atau belum.
- d. Coding Sistem. Setelah melakukan evaluasi untuk rancang bangun, selanjutnya adalah mulai membuat program menggunakan bahasa pemrograman PHP7 dan media penyimpanan database Mysql.
- e. Testing Sistem. Setelah sistem informasi telah selesai dibuat, tahapan yang selanjutnya adalah memulai menguji sistem. Pengujian ini dilakukan apakah masih bug pada program yang telah dibuat melalui penyimpanan lokal.
- f. Evaluasi Sistem. Pada tahap ini penulis melakukan sebuah evaluasi tentang sistem yang telah dibuat, apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan atau belum.

- g. Implementasi Sistem Setelah program sudah selesai dievaluasi tahapan selanjutnya adalah diimplementasikan dengan cara membuat hosting lalu di upload agar bisa digunakan.

1.7.Sistematika Penulisan

Sistem penulisan Tugas Akhir ini disajikan ke dalam bentuk terstruktur dan sistematis, sehingga mempermudah pembaca untuk memahami Tugas Akhir ini. Adapun Sistematika Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang menguraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat uraian sistematis tentang informasi hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan menghubungkan dengan masalah penelitian yang sedang diteliti dan fakta-fakta yang dikemukakan sejauh mungkin dari sumber aslinya.

BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Pada bab ini akan dijelaskan dan diuraikan tentang analisa deskripsi dan perancangan sistem terperinci yang berupa

DFD, ERD. Perancangan database, perancangan struktur program, perancangan struktur tampilan, dan desain konseptual. Sehingga dapat membangun dan merancang sistem pendaftaran konsultasi dan pemeriksaan menggunakan metode fifo pada klinik gigi berbasis web.

BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM

Pada bab ini membahas tentang proses pembuatan program, cara kerja program, dan implementasi program.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menerangkan hasil dari suatu sistem yang di uji coba terlebih dahulu, untuk mengetahui suatu kekurangan dan perbaikansistem nantinya.

BAB VI KESIMPULAN

Pada bab ini akan dikemukakan kesimpulan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan membantu para pembaca untuk memeberikan saran yang diperlukan untuk pembuatan aplikasi sistem guna mencapai tujuan yang akan dicapai.