

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan yang semakin maju, mengakibatkan banyak perusahaan saling bersaing dalam dunia bisnis perdagangan. Setiap perusahaan pasti membutuhkan pelanggan untuk membuat perusahaannya semakin maju. Oleh karena itu perusahaan berlomba – lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Perusahaan membutuhkan konsep Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM – *Customer Relationship Management*) guna mempertahankan pelanggan yang telah ada dan membuka peluang untuk mendapatkan pelanggan baru.

PT. Cipta Gaya Kreasindo merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang konveksi yang menerima pesanan (seragam kantor). PT. Cipta Gaya Kreasindo mengalami kendala dalam berkomunikasi dengan pelanggannya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kurangnya pengetahuan pelanggan mengenai harga terbaru karena kurangnya sosialisasi dari perusahaan. Karena alur sistem komunikasi yang dibuat perusahaan terlalu panjang, sementara pelanggan butuh jawaban cepat dari perusahaan. Hal ini membuat pelanggan PT. Cipta Gaya Kreasindo ada yang bertahan dan ada yang pergi mencari kompetitor lain.

Dengan permasalahan yang dihadapi oleh PT. Cipta Gaya Kreasindo, maka penulis tertarik untuk menyusun laporan skripsi dengan judul “Analisis dan

Perancangan Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Pada PT. Cipta Gaya Kreasindo”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka penulis merumuskan pokok permasalahan yang akan dikaji lebih lanjut yaitu :

Bagaimana menganalisis dan merancang sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada PT. Cipta Gaya Kreasindo ?

C. Ruang Lingkup

Agar pembahasan tidak menyimpang dari apa yang telah ditetapkan, maka permasalahan dibatasi sebagai berikut:

- a. Obyek dalam penelitian ini adalah di PT. Cipta Gaya Kreasindo.
- b. Sistem akan dirancang dengan bahasa pemograman *PHP* dan *database MySQL*.

D. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan yang ingin dicapai adalah :

- a. Menerapkan konsep Manajemen Hubungan Pelanggan/*CRM (Customer Relationship Management)* dalam mempertahankan pelanggan.
- b. Merancang aplikasi Sistem Informasi berbasis *website* untuk membantu perusahaan dalam bersosialisasi dengan pelanggan

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan akan didapat dari penelitian ini adalah :

- a. Menjaga pelanggan yang sudah ada.
- b. Menarik pelanggan baru.
- c. Mengurangi risiko operasional karena data pelanggan tersimpan dalam satu sistem.

E. Sistematika Penulisan

Proposal Laporan Skripsi ini dibuat dengan membaginya menjadi beberapa bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menerangkan tentang tinjauan Pustaka, sistem, informasi, sistem informasi, manajemen hubungan pelanggan/crm(*customer relationship management*), pelanggan, *script php*, pengertian html, uml(*unified modelling language*), basis data, *mysql*, *waterfall*.

BAB III : ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menerangkan tentang waktu dan tempat penelitian, struktur organisasi, deskripsi tugas dan peranan struktur di dalam perusahaan, analisis sistem berjalan, usulan pemecahan masalah, kerangka berfikir.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Analisis Hasil

Dalam bab ini berisikan tentang analisa sistem, diagram alir proses, usecase diagram dan lain-lain yang berkaitan dengan analisis hasil.

PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil pembahasan rancangan yang sudah dibuat atau disusun.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran mengenai apa saja yang dihasilkan dan beberapa yang belum terdapat dalam penulisan skripsi ini.

