

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi, komputer sudah menjadi kebutuhan primer untuk setiap individu dan juga setiap perusahaan, bagi perusahaan komputer sangat penting untuk pengolahan data-data di perusahaan, seperti pengolahan data-data *client* atau data-data pelanggan. Dalam dunia usaha perdagangan produk dan jasa masih banyak yang belum memperhatikan pentingnya pengolahan data pelanggan, seperti perusahaan jasa percetakan yang masih lambat dalam merespon permintaan dan keluhan pelanggan sehingga pelanggan mudah untuk berpindah ke pesaing perusahaan tersebut, maka dari itu dengan meningkatkan kepuasan pelayanan dan menjalin hubungan yang kuat dengan pelanggan secara jangka panjang akan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan yang nantinya dapat mempengaruhi kualitas pelanggan di masa mendatang.

CV. RIZQUNA FINISHING, merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa percetakan, yaitu menerima jasa cetak seperti undangan, amplop, kalender, paper bag, buku yasin, poli & embos.

Dalam penelitian ini penulis mengambil kasus pengembangan Strategi manajemen hubungan pelanggan di CV. RIZQUNA FINISHING, hal ini bertujuan untuk mengelola data pelanggan serta meningkatkan kualitas dan kuantitas komunikasi untuk membina hubungan yang baik, oleh karena itu untuk

mengoptimalkan pengaplikasian manajemen hubungan pelanggan perlu adanya sistem aplikasi yang mendukung pengolahan data pelanggan dengan baik.

Maka dari itu penulis menyimpulkan judul skripsi ini adalah “ ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA CV. RIZQUNA FINISHING”

### 1. Daftar pelanggan

#### a). Tabel Pelanggan tetap 2015

No	Nama	Alamat	Nomor Telephone
1	Bapak. Yuda Anggoro	Jl. Surya penalukan	0856898956
2	Bapak. Teguh widodo	Jl. Kapiseraba 50	08123767579
3	Bapak. Ahmad rifki	Jl. Mega jaya perkas	08127778926
4	Ibu. Putri andini	Jl. Kalilurang	08123878456
5	Bapak. Iswanto	Jl. Tulungagung	08123679660
6	Ibu. Citra wibowo	Jl. Merpati 69	0856784432
7	Bapak. Dian iwak	Jl. Perkutut	0899778755

**Tabel 1.** Pelanggan tetap 2015.

No	Nama	Alamat	Nomor Telephone
1	Bapak. Yuda Anggoro	Jl. Surya penalukan	0856898956
2	Bapak. Ahmad rifki	Jl. Mega jaya perkas	08127778926
3	Ibu. Putri andini	Jl. Kalilurang	08123878456
4	Bapak. Iswanto	Jl. Tulungagung	08123679660
5	Ibu. Citra wibowo	Jl. Merpati 69	0856784432
6	Bapak. Dian iwak	Jl. Perkutut	0899778755

**Tabel 2.** Pelanggan tetap 2016.

No	Nama	Alamat	Nomor Telephone
1	Bapak. Yuda Anggoro	Jl. Surya penalukan	0856898956
2	Bapak. Ahmad rifki	Jl. Mega jaya perkas	08127778926
3	Ibu. Putri andini	Jl. Kalilurang	08123878456
4	Bapak. Iswanto	Jl. Tulungagung	08123679660
5	Ibu. Citra wibowo	Jl. Merpati 69	0856784432

6	Bapak. Dian iwak	Jl. Perkutut	0899778755
---	------------------	--------------	------------

**Tabel 3.** Pelanggan tetap 2017.

No	Nama	Alamat	Nomor Telephone
1	Bapak. Yuda Anggoro	Jl. Surya penalukan	0856898956
2	Bapak. Ahmad rifki	Jl. Mega jaya perkas	08127778926
3	Bapak. Iswanto	Jl. Tulungagung	08123679660
4	Ibu. Citra wibowo	Jl. Merpati 69	0856784432
5	Bapak. Dian iwak	Jl. Perkutut	0899778755

**Tabel 4.** Pelanggan tetap 2018.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini dapat dirumuskan bagaimana merancang sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada CV RIZQUNA FINISHING agar terkelolanya data pelanggan dengan baik dan cepat.

### C. Batasan masalah.

Batasan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengelola 2 jenis data, yaitu data pelanggan yang sudah tetap dan juga pelanggan yang baru memakai jasa percetakan.
2. Berjalan berbasis web, yang nantinya dapat diakses melalui browser dengan koneksi internet.
3. Menggunakan prosedur dan struktur database seperti data pelanggan yang telah dicatat yang sudah ada di CV. RIZQUNA FINISHING

### D. Tujuan dan manfaat penelitian.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada CV. RIZKUNA FINISHING.

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dari Sistem informasi manajemen hubungan pelanggan ini adalah :

1. Manfaat bagi perusahaan adalah untuk meningkatkan keuntungan.
2. Manfaat bagi karyawan adalah sebagai alat bantu untuk memudahkan pekerjaan.
3. Manfaat Bagi penulis adalah sebagai pengetahuan.

## **E. Sistematika Penulisan.**

Untuk memberikan kemudahan dalam setiap bab dalam penelitian laporan skripsi, berikut merupakan garis besar pembagian tiap bab nya :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dibahas tentang latar belakang, alasan pemilihan judul, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori dasar dan konsep-konsep yang relevan yang di gunakan dalam penulisan maupun perancangan yang menjadi bahan acuan dalam menganalisis masalah.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang metode pengumpulan data yang di lakukan penulis, analisa permasalahan, usulan pemecahan permasalahan dan kerangka berfikir.

### **BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang analisis data yang telah di kumpulkan, perancangan sistem, dan hasil implementasi rancangan yang sudah di buat.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

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