

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Persaingan usaha yang ketat mengharuskan perusahaan untuk berfokus kepada kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi pemasaran yang membangun relasi yang erat antara perusahaan dengan para pelanggannya dan CRM sendiri bertujuan agar para pelanggan bisa lebih setia dengan perusahaan. Hubungan antara perusahaan dan pelanggan yang terjalin sangat erat akan membuat pelanggan merasa ikut memiliki perusahaan. Dari situ, loyalitasnya terhadap perusahaan sedikit demi sedikit akan semakin tumbuh dan berkembang. Dengan demikian, perusahaan akan memperoleh manfaat dari penerapan CRM ini, yakni memiliki pelanggan yang loyal.

*Sakndolet: "Konveksi + Printing"* merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan pakaian. Kendala yang sekarang ini terjadi pada *Sakndolet: "Konveksi + Printing"* adalah kesulitan memasarkan produk secara luas dan belum menggunakan media *online shop* sehingga kesulitan dalam menawarkan produk kepada konsumen yang berada di luar kota. Selain itu, juga mengakibatkan dampak yang pengaruh kepada proses penjualan produk yaitu ketidaktahuan konsumen yang berada di luar kota akan keberadaan *Sakndolet: "Konveksi + Printing"*. Proses penjualan *Sakndolet: "Konveksi + Printing"* hanya dilakukan apabila terdapat konsumen yang datang ke toko tersebut, sedangkan banyak konsumen yang di luar kota tidak bisa datang atau tidak tahu keberadaan toko *Sakndolet: "Konveksi + Printing"*. Sistem penjualan

yang digunakan sekarang ini adalah sistem konvensional, yaitu konsumen harus datang langsung ke toko untuk melihat produk yang ditawarkan. Dengan adanya sistem tersebut akan menyita waktu konsumen sehingga kesulitan memperoleh informasi mengenai spesifikasi produk yang ditawarkan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka dibangunlah toko online *Sakndolet: "Konveksi + Printing"*. agar produk – produk perusahaan dapat di pasarkan lebih luas ke masyarakat . Toko *online* ini juga di lengkapi oleh sistem SMS gateway yang dapat digunakan oleh admin *Sakndolet: "Konveksi + Printing"* dalam menghubungi pelanggan. Dengan adanya fitur ini admin *Sakndolet: "Konveksi + Printing"* dapat dengan mudah dalam memberi info terkait orderan yg telah di buat ke pelanggan .

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang di atas maka solusi yang kami sarankan sebagai berikut:  
Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pemesanan konveksi yang menerapkan metode CRM (Customer Relationship Management) oprasional

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar pembahasan skripsi ini tidak mengalami perluasan kajian, maka penulisan laporan ini terdapat beberapa batasan masalah yaitu :

1. Membahas sistem Pemesanan barang
2. *Website* toko *online* ini tidak terintegrasi dengan sistem jasa pengiriman
3. Sistem berbasis *web* dengan bahasa pemrograman PHP
4. Pengelolaan database menggunakan *MySQL*
5. Menggunakan system sms gateway satu arah

## **1.4 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan merancang dan membangun web pada toko online *Sakndolet*: “*Konveksi + Printing*” ialah:

merancang dan membangun sistem informasi pemesanan konveksi yang menerapkan metode CRM (customer relationship management) oprasional dengan tambahan fitur sms gateway

## **1.5 Manfaat**

1. Bagi Admin.
  - a. Dapat mempermudah dalam melakukan proses promosi ke pelanggan.
  - b. Dapat memudahkan dalam melakukan pembuatan laporan.
  - c. Dapat memudahkan admin dalam melakukan komunikasi dengan pelanggan melalui sms gateway.
2. Bagi Pelanggan
  - a. Mudah dalam melakukan pemesanan.
  - b. Mudah dalam berkomunikasi dengan admin.
3. Bagi Perusahaan
  - a. Diharapkan dengan adanya sistem pemesanan berbasis web di *Saknduliet* : konveksi + printing , maka pemesanan dapat dilakukan dengan cepat dan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga perusahaan dapat terbantu dalam mengembangkan usaha konveksinya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam laporan skripsi ini, pembahasan disajikan dalam lima bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

## **BAB I      PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisi tentang gambaran umum mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

## **BAB II     LANDASAN TEORI**

Pada bab ini dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan dalam membangun dan merancang sistem informasi pemesanan konveksi yang menerapkan metode CRM (Customer Relationship Management) oprasional

## **BAB III    ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Pada bab ini dijelaskan mengenai tahapan pengerjaan sesuai dengan metode yang digunakan. Tahapan dalam penyusunan bab III skripsi yaitu *Proses bisnis manual, Proses bisnis, Diagram Konteks, Diagram Level 0, Conceptual Data Model (CDM), Physical Data Model (PDM)*, dan perancangan *Graphical User Interface (GUI)*.

## **BAB IV    IMPLEMENTASI DAN UJI COBA SISTEM**

Pada bab ini terdapat pembahasan pengimplementasian hasil perancangan sistem yang telah dibuat ke dalam bentuk sistem informasi yang akan dibangun dan uji coba yang telah dibuat.

**BAB V PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran untuk sistem informasi pemesanan konveksi yang menerapkan metode CRM (customer relationship management) oprasional

**DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini akan dipaparkan tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan laporan ini.