

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi digital yang semakin meningkat dari tahun ke tahun menjadikan kebutuhan akan adanya sarana digital semakin meningkat. Salah satu dampak yang dirasakan saat ini adalah begitu mudahnya untuk mendapatkan informasi yang di butuhkan secara *online*.

CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penjualan dan pemesanan makanan ringan di Tulang Bawang Barat. Pada saat ini rata-rata penjualan makanan ringan pada CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat mencapai 350 bungkus per hari. Adapun jenis makanan ringan yang di produksi yaitu keripik pisang aneka rasa, keripik waloh, keripik singkong dan keripik kentang. Perusahaan ini buka setiap hari mulai pukul 08:00 – 17:00 Wib. Dalam proses produksinya CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat memperkerjakan 7 karyawan. Dalam sehari perusahaan dapat memproduksi lebih dari 400 bungkus.

Proses penjualan dan pemesanan makanan ringan pada CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat sejauh ini masih dilakukan secara konvensional yaitu pembeli datang langsung ke tempat penjualan untuk melakukan pembelian. Sehingga membuat penjualan makanan ringan tersebut kurang maksimal. Kurangnya informasi mengenai lokasi perusahaan pun membuat perusahaan kurang berkembang dan dikenal oleh masyarakat luas. Hanya masyarakat setempat dan orang-orang yang sudah tahu dan biasa membeli makanan ringan tersebut.

Terbatasnya waktu dan lokasi perusahaan juga dapat mempengaruhi setiap pelanggan yang akan melakukan permintaan. Proses promosi dan publikasi yang digunakan untuk mendukung proses pemasaran perusahaan makanan ringan

terbatas pada pemasangan media periklanan surat kabar yang membutuhkan biaya setiap bulannya sehingga membuat sedikit pemborosan anggaran perusahaan. Akibatnya pelayanan yang diberikan kurang maksimal dan dapat mengurangi minat atau permintaan pelanggan terkait dengan proses kerja yang lambat dan secara tidak langsung perusahaan juga akan mengalami penurunan pendapatan karena pelayanan yang diberikan kurang baik.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat membutuhkan suatu sistem yang mengatasi pemasaran pelayanan dalam proses pemesanan agar pelayanan optimis. Oleh Karena itu, peneliti mencoba membuat usulan sebuah sistem pelayanan dengan memanfaatkan teknologi sistem informasi berbasis e-crm (elektronik customer relationship management). Pada E-CRM peneliti membuat sistem pemesanan secara online agar setiap pelanggan yang ingin melakukan pemesanan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa mempengaruhi waktu yang ada. Sistem ini terdapat pelayanan diskon produk untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Selain itu peneliti juga membuat sistem pengaduan online yang nantinya pelanggan dapat mengadukan keluhan-keluhannya terhadap perusahaan sehingga dapat memberikan masukan kepada pelanggan untuk perusahaan agar menjadi lebih baik lagi.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka didapatkan suatu rumusan masalah yaitu “Bagaimana merancang *E-Customer Relationship Management* (E-CRM) pemesanan dan penjualan makanan ringan pada CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat”.

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **a. Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian di mulai pada Bulan Februari 2017 yang bertempat di CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat.

#### **b. Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya dibatasi pada pada proses pemesanan, penjualan dan pengaduan pelanggan pada CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat dengan metode E-Customer Relationship Management.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian di CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat adalah sebagai berikut:

1. Merancang sistem pemesanan dan penjualan secara online.
2. Membuat sebuah website media promosi atau marketing.
3. Membuat media pengaduan pelanggan secara online.
4. Membuat pelayanan diskon produk.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini yaitu :

1. Membantu pelanggan dalam proses pemesanan makanan ringan yang dapat dilakukan secara online.
2. Membantu dalam proses pemasaran agar perusahaan dapat lebih dikenal oleh masyarakat luas.
3. Adanya sistem yang dapat menampung masukan dari customer seperti pengaduan pelanggan secara online.
4. Membantu dalam menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama.

Manfaat bagi peneliti yaitu :

1. Pemesanaan dan pengaduan pelanggan pada CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat.
2. Menambah wawasan penulis tentang *E - CRM*
3. Memenuhi salah satu syarat dalam menempuh gelar Strata Satu (S1) pada fakultas ilmu komputer jurusan sistem informasi IBI Darmajaya.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

- a. BAB I Pendahuluan  
Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- b. BAB II Landasan Teori  
Pada bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dan mendukung penelitian serta penulisan skripsi ini yang akan dilakukan oleh penulis/peneliti.
- c. BAB III Metodologi Penelitian  
Dalam bab ini dijelaskan tentang metodologi penelitian penyelesaian masalah yang dijelaskan di perumusan masalah yang meliputi metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem, serta alat dan bahan pendukung.
- d. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan  
Pada bab ini akan dibahas tentang hasil penelitian yang berupa aplikasi yang dibangun, termasuk cara pengoperasiannya.
- e. BAB V Simpulan dan Saran  
Bab ini berisikan simpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang diperlukan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.
- f. Daftar Pustaka
- g. Lampiran.