BAB III

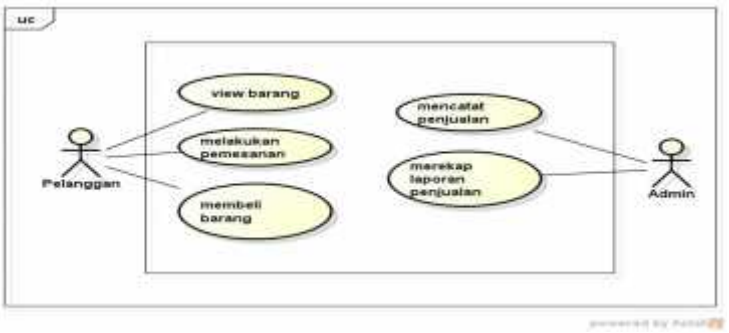
PERMASALAHAN PERUSAAN

3.1. Analisa Permasalahan Yang Dihadapi Perusahaan

3.1.1 Temuan Masalah

1. Tidak adanya strategi dalam mempertahankan pelanggan
2. Tidak adanya tempat layanan jika pelanggan melakukan komplain.
3. Kurangnya informasi lengkap mengenai suplemen yang dijual.
4. Lama dalam proses pemesanan suplemen.
5. Pelanggan harus datang langsung untuk melakukan transaksi
6. Lama dalam proses pelaporan pelanggan dan pemesanan dikarenakan tidak adanya laporan secara priode.

3.1.2 *Usecase System* yang sedang berjalan



Gambar 3.1 *Usecase Diagram* yang sedang berjalan

Analisis system yang sedanng berjalan

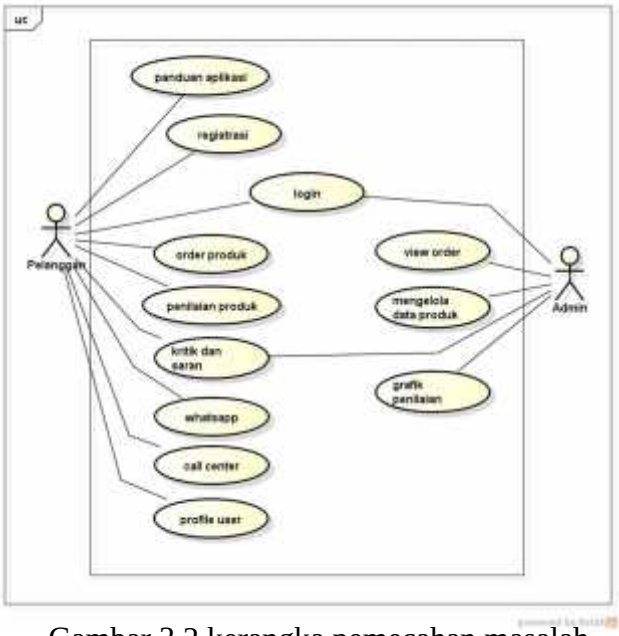
Berikut ini adalah beberapa kelemahan pada sistem yang berjalan, yaitu :

1. Banyak konsumen yang tidak dapat mengetahui informasi mengenai suplemen Blackmores.
2. Konsumen harus datang langsung atau *via telephone* ke PT. Kalbe Blackmores, jika konsumen ingin mendapatkan informasi atau ingin melakukan pemesanan mengenai suplemen.
3. Pengolahan data pemesanan juga masih dilakukan secara manual yaitu dicatat kedalam nota pemesanan
4. Sering terjadi kehilangan data pelanggan, data barang, data penjualan, nota, dan rekapan penjualan, serta kerusakan nota tersebut yang membuat pelayanan menjadi kurang maksimal.

3.1.3 Perumusan Masalah

1. Bagaimana cara mempercepat proses penjualan blackmores secara online?
2. Apa manfaat aplikasi yang ditawarkan?
3. Menganalisa tentang masalah informasi barang kekonsumen

3.1.4 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.2 kerangka pemecahan masalah

3.2 LandasanTeori

3.2.1 *Customer Relationship Management (CRM)*

Menurut Wijaya, & Darudianto (2019), *Customer Relationship Management* (CRM) adalah strategi yang digunakan dalam mempelajari kebutuhan dan perilaku pelanggan untuk membangun relasi yang kuat dengan pelanggan. CRM merupakan sebuah pendekatan untuk mengerti dan mempengaruhi tingkah laku pelanggan, yang dapat dilakukan melalui kemampuan berkomunikasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap permintaan order pelanggan. Program CRM merupakan suatu proses interaksi pelanggan dengan sistem, dimana pelanggan dapat memperoleh informasi berguna seperti: status order, kontak person in charge, yang akhirnya bertujuan untuk dapat meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan. Secara umum, solusi CRM adalah penyediaan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung program penjualan, pelayanan dan pemasaran.

3.2.2 Tahapan CRM

Berikut ini merupakan tahapan-tahapan penggunaan *Customer Relationship Management* (CRM) antara lain :

1. Memperoleh pelanggan baru (*acquire*), dengan mempromosikan keunggulan produk atau jasa dalam hal inovasi serta kemudahan karena nilai suatu jasa bagi pelanggan adalah produk yang lebih baik dan didukung oleh layanan yang memuaskan.
2. Meningkatkan keuntungan yang diperoleh dari pelanggan yang sudah ada. *(enhance*), dengan mendorong terciPT.anya persaingan dan penjualan sepeda motor yang lebih baik yang dimiliki oleh pelanggan.
3. Mempertahankan pelanggan yang memberi keuntungan, dengan menawarkan

apa yang dibutuhkan oleh pelanggan spesifik bukan yang dibutuhkan oleh pelanggan pasar, karena nilai bagi pelanggan adalah nilai proaktif yang paling sesuai dengan kebutuhannya. Fokus perusahaan saat ini adalah bagaimana mempertahankan pelanggan yang sudah ada pasti memberikan keuntungan bagi perusahaan dari pada bagaimana mendapatkan pelanggan baru yang belum tentu menguntungkan.

3.2.3 Sistem

Sistem adalah kumpulan atau himpunan dari unsur atau variable-variabel yang saling terkait, saling berinteraksi, dan saling tergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan (Tohari,2017).

3.2.4 Informasi

Informasi merupakan kumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerima. Tanpa suatu informasi, suatu sistem tidak akan berjalan dengan lancar dan akhirnya bisa mati. Suatu organisasi tanpa adanya suatu informasi maka organisasi tersebut tidak bisa berjalan dan tidak bisa beroperasi (Kristanto, 2018).

3.2.5 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi (Kristanto, 2018).

3.2.6 Pemesanan

Pemesanan yaitu proses, perbuatan, cara memesan (tempat,barang,dsb) seperti diantaranya akomodasi, meal, seat pada pertunjukan, pesawat terbang, kereta api,

bus, hiburan, night club, discoutegue dan sebagainya (Kolter, 2016).

3.2.7 Jenis Pemesanan

Pemesanan di bagi menjadi 2 jenis yaitu pemesanan online dan pemesanan offline :

1. Pemesanan *online*

   Kemajuan teknologi saat ini mengakibatkan sistem pemesanan juga mengalami perkembanga kearah sistem pemesanan online. Pemesanan online bisa diakses oleh siapapun dan dimanapun mereka berada yang memiliki akses internet.

2. Pemesanan *offline*

   Sistem pemesanan yang menggunakan pengiriman pemesanan langsung ke tempat dengan media pemesanan seperti telepon, fax, e-mail, dan walk in.

3.2.8 Layanan Pelanggan

Menurut Kotler, & Keller (2016), kaitan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, bagaimanaun tidak sepadan. Yang dapat dijelaskan dari skala 1 sampai 5. Tingkat kepuasan pelanggan yang sangat rendah (level 1), para pelanggan mungkin akan meninggalkan perusahaan dan bahkan berkata jelek. Pada level 2 hingga 4, para pelanggan agak puas tetapi masih menemukan perkataan jelek dan beralih bila tawaran lebih baik datang. Pada level 5, pelanggan sangat mungkin membeli kembali dan bahkan menyebarkan berita yang baik dari mulut ke mulut tentang perusahaan. Kepuasan tinggi atau sangat puas menciPT.akan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan, bukan

hanya pilihan rasional.

3.2.9 Bahasa Pemodelan Pengembangan Sistem (*UML*)

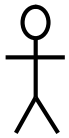
Bahasa Pemodelan Pengembangan Sistem (*Unified Modeling Language*) adalah salah satu standar bahasa yang banyak digunakan di dunia industri untuk mendefinisikan *requirement*, membuat analisis & desain, serta menggambarkan arsitektur dalam pemrograman berorientasi objek.(Rosa and Shalahudin, 2018).Beberapa jenis diagram *UML* antara lain sebagai berikut:

A. Use Case Diagram

Use case diagram atau diagram *use case* merupakan pemodelan untuk kelakuan *(behavior)* sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat(Rosa and Shalahudin, 2018)

Berikut adalah symbol-simbol yang ada diagram usecase

Tabel 3.1 Simbol Usecase Diagram

Simbol	**Deskripsi**
Use Case **nama*use***	Fungsionalitas yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang saling bertukar pesan antar unit atau aktor, biasanya dinyatakan dengan menggunakan kata kerja di awal frase nama *use case*
Aktor/*actor* 	Orang, proses atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat itu sendiri, jadi walaupun simbol dari aktor adalah gambar orang, tapi aktor belum tentu merupakan orang, biasanya dinyatakan menggunakan kata

	benda di awal frase nama *actor*
Asosiasi/*association*	Komunikasi antara aktor dan *use case* yang berpatisipasi pada *use case* atau *use case* memiliki interaksi dengan *actor*
Ekstensi/*extend*	Relasi *use case* tambahan ke sebuah *use case* dimana *use case* yang ditambahkan
<<*extend*>>	dapat berdiri sendiri walau tanpa *use case* tambahan itu mirip dengan prinsip *inheritance* pada pemrograman berorientasi objek biasanya *use case* tambahan memiliki nama depan
Generalisasi/***general ization***	Hubungan generalisasi dan spesialisasi (umum-khusus) antara dua buah *use case* dimana fungsi yang satu adalah fungsi yang lebih umum dari lainnya.
Menggunakan/*Inclu de/uses* <<*include*>>	Relasi *use case* tambahan ke sebuah *use case* dimana *use case* yang ditambahkan memerlukan *use case* ini untuk menjalankan fungsinya

B. Activity Diagram

Activity diagram atau Diagram aktivitas menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis. Yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktivitas menggambarkan

aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan aktor, jadi aktivitas yang dapat dilakukan oleh sistem(Rosa and Shalahudin, 2018)

Tabel 3.2 Simbol Activity Diagram

Simbol	**Deskripsi**
Status awal	Status awal aktivitas sistem,sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status awal.
Aktivitas Aktivitas	Aktivitas yang dilakukan sistem, aktivitas biasanya diawali dengan kata kerja.
Percabangan/*decision*	Asosiasi percabangan dimana jika ada pilihan aktivitas lebih dari satu
Penggabungan/*join*	Asosiasi penggabungan dimana lebih dari satu aktivitas digabungkan menjadi satu
Tabel	Suatu file komputer dari mana data bisa dibaca atau direkam selama kejadian bisnis
Dokumen	Menunjukan dokumen sumber atau laporan
Status akhir	Status akhir yang dilakukan sistem, sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status akhir.
Swimlane nama	Memisahkan organisasi bisnis yang bertanggung jawab terhadap aktivitas yang terjadi

C. Class Diagram

Diagram kelas atau *class diagram* menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi(Rosa and Shalahudin, 2018)**.**

Tabel 3.3 Simbol Class Diagram

ol	**Deskripsi**
Kelas **nama_kelas** +atribut +operasi()	Kelas pada struktur system
Antarmuka/*Interface* **nama_*interface***	Sama dengan konsep *interface* dalam pemrograman berorientasi objek
Asosiasi/*association*	Relasi antar kelas dengan makna umum, asosiasi biasanya juga disertai dengan *multiplicity*
Asosiasi berarah/*directed association*	Relasi antar kelas dengan makna kelas yang satu digunakan oleh kelas yang lain, asosiasi biasanya disertai dengan *multiplicity*
Generalisasi	Relasi antar kelas dengan makna generalisasi-spesialisasi(umum khusus)

Kebergantungan/*dependecy*	Relasi antar kelas dengan makna kebergantungan antar kelas
Agregasi/*agregation*	Relasi antar kelas dengan makna semua bagian (*whole-part*)

3.2.10 Metode Pengembangan Sistem *Prototype*

Model prototipe dapat digunakan untuk menyambung ketidakpahaman pelanggan mengenai hal teknis dan memperjelas spesifikasi kebutuhan yang diinginkan pelanggan kepada pengembang perangkat (Rosa and Shalahudin, 2018).

Gambar 3.4 Ilustrasi Model *Prototipe.*

Menurut (Rosa and Shalahudin, 2018)terdapat tahapan dalam proses *prototipe* yaitu:

1. Mendengarkan Pelanggan

   Pada tahap ini, dilakukan pengumpulan kebutuhan dari sistem dengan cara mendengar kebutuhan pelanggan sebagai pengguna sistem perangkat lunak untuk menganalisis serta mengembangkan kebutuhan pengguna.

2. Merancang dan Membuat *Prototipe*

   Pada tahap ini, dilakukan perancangan dan pembuatan prototipe sistem

yang disesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. Uji Coba

Pada tahap ini, dilakukan pengujian *prototipe* sistem oleh pengguna kemudian dilakukan evaluasi sesuai dengan kekurangan-kekurangan dari kebutuhan pelanggan. Jika sistem sudah sesuai dengan prototipe, maka sistem akan diselesaikan sepenuhnya. Namun, jika masih belum sesuai kembali ke tahap pertama.

3.2.11 Kelebihan dan Kelemahan Metode Prototype

A. Kelebihan metode prototype

1. Menghemat waktu dalam pengembangan sistem.

2. Penentuan kebutuhan lebih mudah diwujudkan.

3. Klien berpartisipasi aktif dalam pengenbangan sistem, sehingga hasil perangkat lunak mudah disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

4. Komunikasi yang baik antaral pelanggan dan pengembang.

5. Pengembang dapat lebih mudah dalam menentukan kebutuhan pelanggan.

B. Kekurangan metode prototype

1. Proses perencangan dan analisi terlalu singkat.
2. Biasanya Kurang fleksibel dalam menghadapi perubahan.

3. Pengembang kadang-kadang membuat kompromi implementasi dengan menggunakan sistem operasi yang tidak relevan dan algoritma yang tidak efisien.

3.2.12 Teknik pengumpulan data

Metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data dan penelitain ini adalah sebagai berikut:

A. **Observasi**

Pada tahapan ini peneliti melakukan pengamatan dengan masalah yang berjalan hasil pengamatan yang dilakukan yaitu proses sistem pemasaran dan pemesanan masih dilakukan secara manual.

B. **Wawancara / *Interview***

Adalah suatu kegiatan tanya jawab dengan admin Blackmores dengan melakukan beberapa pertanyaan, yaitu :

1. Bagaimana proses pelayanan kepada pelanggan ?
2. Bagaimana pelanggan jika melakukan kritik dan saran ?
3. Bagaimana proses pemesanan suplemen yang berjalan ?
4. Adakah kendala yang dihadapi ?
5. Berapa lama dalam proses pemesanan ?