

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Teknologi informasi dan sistem informasi saat ini berperan sangat penting guna keberhasilan perusahaan dalam mengelola data, manajemen data maupun menyebarkan informasi. PT. Batu Makmur merupakan perusahaan yang menyediakan solusi untuk konstruksi dan proyek tambang yang berkonsentrasi pada penyediaan bahan baku batu bangunan. Batu yang disediakan adalah batu split yang identik digunakan sebagai material untuk konstruksi bangunan yang digunakan sebagai bahan bangunan, jalan raya, ataupun jembatan.

PT. Batu Makmur berdiri pada 1 Juli 1991 nomor 2 dihadapan Notaris Jenmerdin, SH di Tanjungkarang Lampung dan diperbaiki dengan akta tertanggal 6 Januari 1993 nomor 8 yang dibuat dihadapan Notaris itu juga. PT. Batu Makmur telah memperluas layanan dan pasar kami daerah. Saat ini PT. Batu Makmur memiliki Ketua Kice di Sukaraja (Bandar Lampung) dan 6 (enam) cabang di Soekarno Hatta (Bandar Lampung), Kaliasin, Sebalang, Bakauheni, Rangai Tritunggal (Lampung Selatan), dan Tegineneng (Pesawaran).

Sebagai perusahaan dibidang pengadaan bahan baku bangunan, PT. Batu Makmur tidak memiliki informasi dalam mengolah data transaksi berkaitan dengan produk batu split andalannya. Biasanya perusahaan hanya menerima atau mendapatkan permintaan langsung dari klien. Agar terciptanya permintaan yang stabil, perlu kiranya melakukan strategi yang matang dan tepat. Strategi tersebut adalah dengan melakukan pembaharuan pemasaran yang berkaitan dengan produk, harga, tempat, informasi, dan pengolahan data yang baik. Strategi tersebut juga merupakan faktor yang menentukan sebuah perusahaan dapat bertahan dan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Sehingga, apabila salah satu komponen dari strategi pemasaran tersebut terabaikan, maka dapat memberikan pengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan tersebut. Oleh karena itu, maka pada penelitian dalam pembuatan skripsi ini akan dibuat "E-CRM PT. Batu Makmur Berbasis Web".

### **1.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dari latar belakang masalah yang telah diuraikan adalah :

- a. Bagaimana membangun suatu sistem e-CRM yang dapat berperan sebagai media promosi serta jual beli batu bangunan PT. Batu Makmur?
- b. Bagaimana membangun suatu sistem pengelolaan data transaksi penjualan batu Batu Pada PT. Batu Makmur?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

- a. Data yang diolah berupa data transaksi PT. Batu Makmur yang mencakup data batu split.
- b. Pembayaran transaksi pembelian batu dilakukan dengan cara transfer dengan mengirim bukti pembayaran melalui web.
- c. Terdapat laporan transaksi penjualan batu split.

### **1.4 Tujuan**

Tujuan dari penelitian dalam pembuatan skripsi ini adalah membangun suatu sistem e-CRM pengolahan data transaksi yang mencakup data jual beli batu bangunan yang berbasis aplikasi web.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari sistem yang akan dibangun adalah :

- a. Memudahkan proses transaksi jual beli batu bahan bangunan.
- b. Sebagai media yang dapat memberikan informasi batu bahan bangunan yang tersedia pada PT. Batu Makmur.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Secara garis besar pembuatan skripsi ini terdiri dari lima bab yaitu Bab I, Bab II, Bab III, Bab IV, dan Bab V, daftar pustaka, serta lampiran dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

- a. BAB I Pendahuluan

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

- b. BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dan mendukung penelitian dalam membangun e-CRM berbasis web. Bab ini berisikan teori mengenai CRM, web, *database* MySQL, bahasa pemrograman *Javascript*, serta metode pengembangan sistem prototipe.

c. BAB III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini dijelaskan tentang metodologi penelitian penyelesaian masalah yang dijelaskan di perumusan masalah yang meliputi pengumpulan data terdiri dari wawancara dan studi pustaka serta metode pengembangan sistemprototipe. Pada bab ini juga dijabarkan perancangan sistem yang diusulkan dimulai dari perancangan kerangka penelitian, arsitektur sistem, *database*, sertainterface laman web.

d. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini akan dibahas tentang hasil penelitian yang berupa web e-CRM 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

Daftar pustaka berisikan sumber dari teori-teori yang digunakan dalam membangun web ini.

g. Lampiran