

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan globalisasi informasi yang didukung oleh kemajuan teknologi mempengaruhi gaya hidup dan cara pandang masyarakat yang terbiasa dan berada di lingkungan teknologi. Mereka ingin dimudahkan dalam segala hal, salah satunya dalam bisnis perdagangan, mereka tidak ingin membuang waktu dan tenaga dalam memilih barang yang akan mereka inginkan. Untuk mengatasi masalah tersebut maka kini muncul transaksi yang menggunakan media internet untuk menghubungkan antara penyedia jasa dan konsumennya. Salah satunya adanya jasa pelaminan. Internet merupakan salah satu solusi terobosan yang banyak diminati oleh perusaha-perusahaan dalam mengenalkan produk kepada masyarakat. Dengan menggunakan koneksi internet yang didalamnya terdapat fasilitas yang bernama website, yaitu suatu fasilitas yang terdapat di internet, dan sering dimanfaatkan untuk media informasi (Permata, Tasrif, and Dewi 2018).

Kiandra Pelaminan adalah sebuah bidang usaha yang bergerak dalam bidang jasa pemasangan tenda dan peralatan pesta di acara pesta atau pernikahan yang berada di Pesisir Selatan. Kiandra Pelaminan menawarkan berbagai dekorasi untuk menghormati para tamu dengan menggunakan tenda dan alat-alat yang menarik dalam acara pernikahan. Akan tetapi system yang terdapat pada kiandra pelaminan saat ini masih jauh dari kata sempurna, karena system yang lama

masih di lakukan secara manual yaitu mempromosikan masih dari mulut ke mulut,. Untuk itu perlu dibuat suatu system informasi yang baru agar nantinya dapat memudahkan dan lebih menguntungkan pihak kiandra pelaminan dalam meningkatkan promosi dan informasi bagi para pelanggan.

Kiandra Pelaminan memiliki komitmen tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya dengan menggunakan *customer relationship management* (CRM) sebagai solusi untuk menjawab tuntutan persaingan bisnis tersebut. *Rapid Application Development* (RAD) adalah salah satu metode pengembangan suatu system informasi dengan waktu yang relative singkat. Tujuan dari penggunaan CRM dengan metode RAD adalah memberikan suatu system dapat memenuhi harapan dari para pemakai dalam melakukan interaksi pemesanan di Kiandra Pelaminan. Pelayanan pengaduan pelanggan pada kiandra pelaminan di pesisir selatan masih memiliki kendala. Kendala yang sering terjadi adalah banyaknya complain pelanggan yang masuk seperti alat dekorasi kurang, pemesanan tidak sesuai dengan harga yang dipesan,dan lain-lain. Pelanggan yang melakukan complain dengan cara datang pada perusahaan/tempat, SMS, maupun telepon membuat kinerja dalam pendataan pada bagian layanan pengaduan menjadi kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengajukan penelitian yakni: **“Perancangan Sistem Informasi CRM (Customer Relationship Management) dengan Metode RAD (Rapid Application Development) Dan Layanan Pengaduan Pelanggan Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan Database MySql”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah :

1. Bagaimana merancang aplikasi penyewaan pelaminan yang menarik, efektif dan efisien sehingga bermanfaat untuk semua pihak Kiandra Pelaminan.
2. Bagaimana membangun system informasi *Customer Relationship Management* dengan metode *rapid application development* yang dapat memberikan pelayanan informasi kepada konsumen tentang pemesanan dan transaksi yang ada di Kiandra Pelaminan.
3. Bagaimana *Customer Relationship Management (CRM)* dapat memudahkan pengguna (pelanggan) dalam melakukan pemesanan dan transaksi pada Kiandra Pelaminan.
4. Bagaimana membuat aplikasi pelayanan pengaduan pelanggan agar para pelanggan merasa nyaman dalam pemesanan pada Kiandra Pelaminan

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tepat maka diperlukan batasan masalah dalam penelitian ini. Adapun penelitian ini dibataskan dengan:

1. Objek penelitian di Kiandra Pelaminan.
2. Subjek penelitian, yaitu pelanggan Pelanggan Kiandra pelaminan.
3. Metode yang digunakan untuk penyelesaian masalah adalah metode *customer relationship management (CRM)* dan *rapid application*

development (RAD) dan layanan pengaduan pelanggan menggunakan bahasa pemrograman PHP MySQL.

1.4 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka diperoleh hipotesa yaitu:

1. Diharapkan dengan merancang sistem aplikasi Penyewaan pelaminan *Customer Relationship Management (CRM)* dengan menggunakan metode *Rapid Application Development (RAD)* dapat meningkatkan jumlah konsumen pada Kiandra pelaminan.
2. Dengan menggunakan sistem aplikasi penyewaan *Customer Relationship Management (CRM)* dengan menggunakan metode *Rapid Application Development (RAD)* ini diharapkan dapat membantu pelanggan dalam mengakses informasi pada Kiandra pelaminan.
3. Dengan adanya system *customer relationship management* ini diharapkan pelanggan atau pemakai dapat menghemat waktu dan biaya dalam pemesanan.
4. Dengan adanya layanan pengaduan pelanggan dalam menjalin hubungan baik antara pemilik Kiandra pelaminan dengan pelanggan dan bisa mengetahui apa saja keluhan yang dirasakan pelanggan.

1.5 Tujuan Penelitian

Dari penelitian ini penulis mempunyai beberapa tujuan, yaitu:

1. merancang sebuah website yang dapat mempermudah pengelola Kiandra Pelaminan dalam mempromosikan alat-alat pelaminan dan memberikan informasi yang up to date serta mudah diakses untuk calon pelanggannya.
2. Mengimplementasikan model CRM pada Kiandra Pelaminan sebagai proses bisnis.
3. Untuk memperluas jangkauan pemasaran pada Kiandra Pelaminan.
4. Menyelesaikan masalah pemesanan dan daya saing yang di hadapi oleh Kiandra Pelaminan yang tergolong manual dengan bantuan teknologi Informasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1. System aplikasi CRM pada Kiandra pelaminan akan menunjang dalam memperkenalkan ke lingkungan yang lebih luas, sehingga dapat meningkatkan jumlah pelanggan dan pemesanan.
2. Pemilik dapat melakukan promosi penjualan menggunakan sisten aplikasi CRM secara online sehingga dapat Menghemat biaya dan waktu.
3. Sebagai bahan pertimbangan untuk menerapkan pemesanan online pada masa yang akan datang, mempermudah perusahaan dalam mengelola dan menyimpan data-data perusahaan dan meningkatkan keuntungan perusahaan dalam melakukan jasanya.

4. untuk memudahkan pelanggan memperoleh informasi yang up to date mengenai Kiandra Pelaminan yang sudah menggunakan website yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja.
5. Dapat mengetahui kekurangan dari layanan yang diterima pelanggan dan bagaimana cara meningkatkan kualitas jasa pada kiandra pelaminan serta meningkatkan loyalitas pelanggan.

1.7 Gambaran Umum Perusahaan

Berikut ini adalah sekilas gambaran umum tentang kiandra pelaminan:

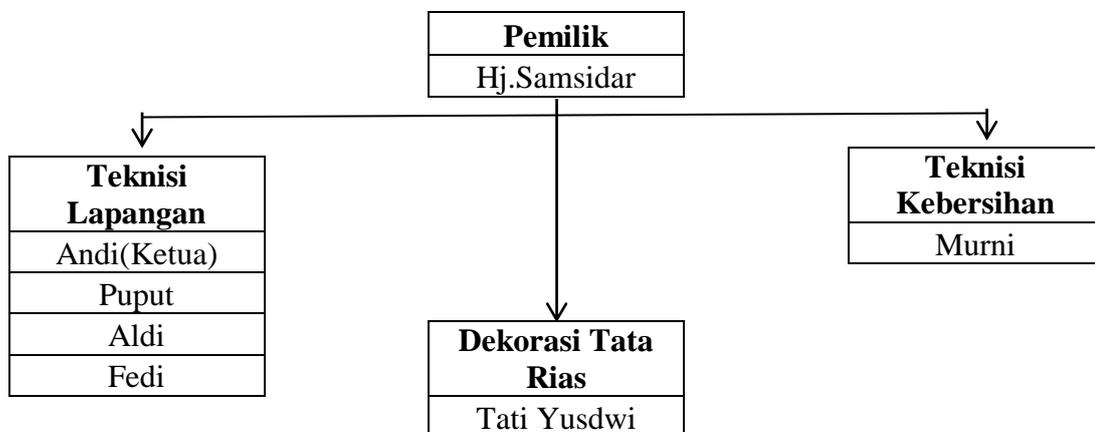
1.7.1 Sejarah Singkat kiandra pelaminan

Kiandra pelaminan berdiri pada November 2011, yang berlokasi di jalan pasar miskin kambang pesisir selatan. Nama pemilik usaha ini adalah ibuk Hj.Samsidar. kiandra menyewakan perlengkapan pesta dan perkawinan. Dimana beliau biasa di panggil dengan nama Uwo gadih. Beliau adalah seorang perempuan ulet, tangguh, dimana beliau mendirikan kiandra pelaminan ini dengan uang beliau sendiri.beliau memulai merintis usaha jasa ini dari nol, dimana semuanya beliau beli secara bertahap. Perkembangannya kiandra pelaminan, Pada awal beliau hanya mempunyai 2 tenda, 2 pelaminan, 4 stel pakaian, 2 kelambu pengantin, hingga saat ini, usaha beliau maju dan berkembang dengan pesat. Bahkan kiandra pelaminan akan membuka cabang di luar provinsi. Kiandra pelaminan ini menyediakan jasa berupa paket pernikahan dimana tersedia 4 paket yaitu : perak, silver, gold, Dan kristal.

1.7.2 Struktur Organisasi

Organisasi adalah sebuah koordinasi rasional kegiatan oleh sejumlah orang guna meraih tujuan dengan melalui pembagian pekerjaan serta fungsi melalui hirarki otoritas dan juga tanggung jawab, pengorganisasian adalah suatu fungsi manajemen yang sangat bagi suatu perusahaan, agar setiap orang yang ada dalam organisasi tersebut mengetahui kegiatan yang harus dilaksanakan, dan hubungan kerja akan menjadi jelas, artinya sampai dimana batas-batas wewenang dan tanggung jawab serta mengetahui siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan. Dengan mengetahui tugas dan tanggung jawab ini, maka pimpinan akan mudah mengawasi pelaksanaan kerja bawahan.

Adapun bentuk struktur organisasi pada kiandra pelaminan dapat dilihat pada gambar 1.1 :



Sumber : Kiandra pelaminan, 2016

Gambar 1.1. Struktur Organisasi

1.7.3 Tugas dan Wewenang dalam Struktur Organisasi

Setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab masing - masing sesuai dengan bagiannya. Adapun tugas dan tanggung jawab tersebut sebagai berikut:

1. Pemilik : Hj.Samsidar selaku Pemilik Kiandra pelaminan. Bertugas mengendalikan semua yang terjadi di kiandra pelaminan seperti mengatur jadwal kerja, mempekerjakan dan memberhentikan karyawan, pemasaran, keuangan, pemberian gaji pegawai dan lain-lain. serta mengelolah kiandra pelaminan dengan baik.
2. Teknisi Lapangan: Andi, puput, aldi, fedi di Kiandra pelaminan bertugas mendirikan tenda dan menghias tenda pelaminan.
3. Dekorasi tata rias : Tati yusdwi bertugas menghias kamar pengantin dan sebagainya.
4. Teknisi Kebersihan : Murni bertugas membersihkan dan mencuci kain atau perlengkapan pelaminan yang kotor.