

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
MENGUNAKAN METODE RAPID APPLICATION DEVELOPMENT
PADA TOKO AZWA PERFUME**

SKRIPSI

*Ditujukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana Komputer*

Program Studi : Sistem Informasi
Jenjang Pendidikan : Strata1 (S 1)



Diajukan Oleh:

SERGIE VANDO

18101152610612

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA "YPTK"
PADANG
2022**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat tidak terlepas dari dukungan teknologi komputer. Fakta membuktikan bahwa teknologi komputer berperan penting dalam menunjang kelancaran kegiatan kerja. Teknologi informasi telah menjadi sarana utama bagi hampir semua kegiatan seperti ekonomi, sosial budaya, pendidikan, dan kesehatan (Jailani & Patrie, 2019).

Teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk mengolah, memperoleh, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas tinggi, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu untuk keperluan pribadi, komersial, dan pemerintah. itu adalah informasi strategis untuk pengambilan keputusan (Meswadi & Usman, 2020).

Azwa Perfume merupakan sebuah toko yang ada di daerah Sumatra Barat yang berada di kota padang, bergerak pada penjualan berbagai aneka perfume. Toko Azwa Perfume beralamat di Jl. Perintis Kemerdekaan, Sawahan, Padang Timur, Kota Padang, Sumatra Barat. Azwa parfume adalah anak perusahaan dari azzwars parfume yang didirikan pada tahun 2015. Azwa parfume menyediakan berbagai jenis parfum mendesain wangi parfum yang tidak ada dijual dipasaran dengan kualitas dan ketahanan parfum yang sangat bermutu.

Saat ini Strategi bisnis yang terdapat pada toko azwa perfume belum berjalan dengan baik. Akibatnya penjualan tidak dapat tersalurkan secara maksimal. Selain itu, konsumen cenderung pasif dan bahkan memutuskan beralih ke toko parfume yang lain. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan strategi bisnis Customer relationship Management, dimana strategi ini dapat mendatangkan banyak keuntungan terutama untuk peningkatan loyalitas (Rozy et al., 2021).

Metode pengembangan sistem perangkat lunak yang akan digunakan yaitu metode Rapid Application Development (RAD). Metode ini merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengembangkan sistem secara cepat. Menurut James Martin "Rapid Application Development (RAD) yaitu pengembangan siklus yang dirancang dapat memberikan pengembangan yang jauh lebih cepat dan hasil yang lebih berkualitas tinggi dari pada yang dicapai dengan siklus hidup tradisional. Metode pengembangan sistem perangkat lunak ini terdiri dari 4 tahapan yaitu rencana kebutuhan (Required Planning Phase), desain pengguna (User Design Phase), konstruksi (Construction Phase) dan Cutover Phase. Metode pengembangan sistem ini juga fleksibel terhadap perubahan yang mungkin terjadi sewaktu-waktu dalam proses pengembangan (Putri & Effendi, 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk mempercepat pelayanan konsultasi pelanggan kepada penjual dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan merasakan kepuasan tersendiri terhadap pelayanan yang diterima. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh Toko Azwa Perfume tersebut, untuk itu penulis tertarik mengangkat sebuah penelitian dengan judul: **"Implementasi Customer Relationship Management Menggunakan Metode Rapid Application Development pada Toko Azwa Perfume"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis membuat rumusan masalah yang jelas supaya skripsi ini sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Maka rumusan masalah dalam skripsi ini, antara lain:

1. Bagaimana cara menganalisa strategi CRM pada penjualan Toko Azwa Parfume?
2. Bagaimana cara mengimplementasikan metode Rapid Application Development (RAD) pada Toko Azwa Parfume?
3. Bagaimana cara memperluas area pemasaran dan penambahan pembeli pada Toko Azwa Parfume tersebut?

1.3 Hipotesa

Hipotesa merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga dimana akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka dapat di kemukakan hipotesa, sebagai berikut:

1. Dapat menggunakan metode Rapid Application Development (RAD) diharapkan karyawan dapat menggunakan sistem tersebut dengan cepat dan mudah.
2. Dapat mempermudah dalam melakukan penjualan parfume.
3. Dapat meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan dengan menyediakan layanan pelanggan untuk berinteraksi.

1.4 Batasan Masalah

Agar tidak terjadi penyimpangan kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, maka diterapkan batasan terhadap sistem yang akan diteliti. Hal ini dimaksud agar

langkah pemecahan masalah tidak menyimpang ataupun mengalami kesalahan.

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini diambil, antara lain:

1. Informasi yang disediakan hanya berupa informasi tentang pada Toko Azwa Perfume.
2. Data yang digunakan hanya diambil dari tempat penelitian.
3. Sistem ini dikembangkan dengan menggunakan metode Rapid Application Development (RAD), dengan bahasa pemrograman PHP serta menggunakan MySQL sebagai databasenya.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di sebutkan sebelumnya, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa cepat pengembangan sistem dengan menggunakan *Metode Rapid Application Development*.
2. Dapat mengetahui bagaimana menganalisa penjualan pada Toko Azwa Perfume.
3. Mengetahui Implementasi CRM pada Toko Azwa Perfume.

1.6 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian tentu mengharapkan sebuah tujuan dan manfaat yang diinginkan. Berdasarkan permasalahan yang ada pada Toko Azwa Perfume tersebut, maka dapat dikemukakan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut;

- a. Memberikan kemudahan dalam penjualan perfume tersebut.
- b. Layanan belanja di toko azwa perfume relative cepat.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

Azwa Perfume merupakan sebuah toko yang ada di daerah Sumatra Barat yang berada di kota Padang, bergerak pada penjualan berbagai aneka perfume. toko azwa perfume beralamat di Jl. Perintis Kemerdekaan, Sawahan, Padang Timur, Kota Padang, Sumatra Barat. Azwa perfume adalah anak perusahaan dari azzwars perfume yang didirikan pada tahun 2015. Azzwars perfume menyediakan berbagai jenis parfum mendesain wangi parfum yang tidak ada dijual dipasaran dengan kualitas dan ketahanan parfum yang sangat bermutu.

1.7.1 Sejarah Toko Azwa Perfume

Azwa Perfume merupakan sebuah toko yang ada di daerah Sumatra Barat yang berada di kota Padang, bergerak pada penjualan berbagai aneka perfume. Toko Azwa Perfume beralamat di jl. Perintis kemerdekaan, sawahan, padang timur, kota padang, Sumatra barat. Azwa Perfume adalah anak perusahaan dari azzwars perfume yang didirikan pada tahun 2015. Azzwars Perfume menyediakan berbagai jenis parfum mendesain wangi parfum yang tidak ada dijual dipasaran dengan kualitas dan ketahanan parfum yang sangat bermutu.

Azwa perfume menggunakan parfum yang diproduksi secara khusus di swiss, jerman, dan prancis. Kelebihan Azwa Perfume dengan dibandingkan dengan parfum lainnya adalah mereka memiliki aroma yang cocok untuk setiap kepribadian dan dapat dipesan sesuai dengan selera customer. Adapun Visi, Misi pada Toko Azwa Perfume yaitu:

1. Visi
 - a. Unggul dalam lokasi produk dan pelayanan terbaik.
 - b. Terdepan menjadi toko yang kreatif, intuitif dan berinovasi.

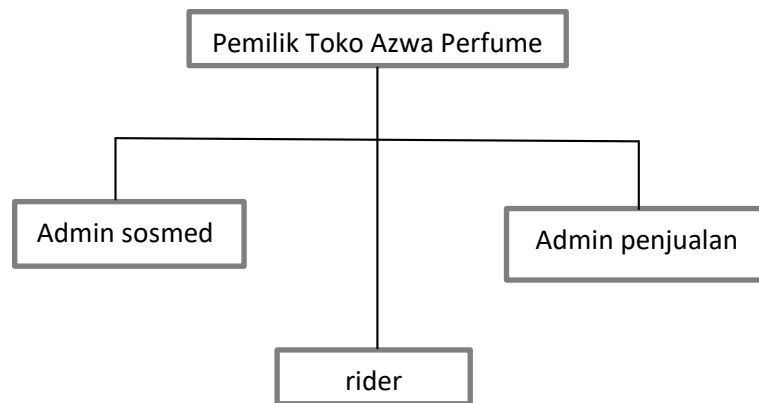
2. Misi

- a. Menyediakan kualitas produk dengan parfume yang unik dan eksklusif.
- b. Melakukan inovasi terhadap produk parfume secara terus menerus.
- c. Berkomitmen untuk selalu memenuhi kebutuhan pelanggan.

1.7.2 Struktur Organisasi Toko Azwa Perfume

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang memperlihatkan sejumlah tugas dan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Hubungan antara fungsi, wewenang dan tanggung jawab masing-masingnya berlangsung seperti yang diharapkan sehingga tujuan dapat tercapai. Jadi, organisasi dapat berjalan dengan baik dan lancar karena adanya hubungan yang harmonis antara sesama karyawan. Adapun struktur organisasi dari toko Azwa Perfume seperti terlihat pada Gambar 1.1

STRUKTUR ORGANISASI AZWA PERFUME



Sumber: Azwa Perfume

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Azwa perfume

1.7.3 Pembagian Tugas dan Wewenang

Adapun pembagian tugas dan wewenang yang ada pada Toko Azwa Perfume sebagai berikut:

1. Pemilik Toko
 - a. Sebagai pemilik dari Toko Azwa Perfume Cabang Sawahan.
 - b. Mengambil keputusan yang terkait dengan permasalahan pada toko.
 - c. Mengawasi jalannya aktivitas bisnis penjualan pada toko.
2. Admin sosmed
 - a. Mengelola akun media social dan merancang konten.
 - b. Memasarkan produk melalui social media dan pesanan.
 - c. Memberikan informasi terbaru dari produk parfume.
3. Admin penjualan
 - a. Menangani permintaan pelanggan secara fisik.
 - b. Menekan target penjualan harian.
 - c. Meracik dan mengemas produk parfume dengan baik.
4. Rider
 - a. Menangani pengantaran orderan produk parfume.
 - b. Memastikan barang dan alamat yang dituju sudah lengkap.
 - c. Mengantarkan barang ke pelanggan dengan tepat waktu.