

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

CV. RPM adalah salah satu *dealer* resmi sepeda motor Yamaha yang terletak di kota Luwuk, Sulawesi Tengah dan telah beroperasi sejak tahun 2009. Produk yang dijual CV. RPM adalah sepeda motor, suku cadang, jasa *service*, dan aksesoris sepeda motor dan *merchandise* merk Yamaha. CV. RPM telah memiliki tiga *dealer* cabang yang dapat melayani penjualan sepeda motor.

CV. RPM telah menggunakan sistem informasi untuk membantu kegiatan operasional perusahaan seperti proses *accounting*, pengelolaan stok, penjualan dan pembelian. Dalam proses penjualan, sistem informasi digunakan untuk membantu dalam melakukan pencatatan data konsumen, pencatatan informasi produk, pembuatan *sales order*, dan pembuatan surat jalan. Untuk divisi *accounting*, sistem informasi membantu proses penagihan kepada pihak *leasing*, yang merupakan lembaga penanggung biaya ketika konsumen melakukan pembelian sepeda motor dengan metode pembayaran cicilan, melakukan pembukuan, mengelola tagihan perusahaan, dan laporan keuangan. Dalam mengelola stok barang, sistem informasi digunakan untuk melakukan pencatatan stok dan keluar masuknya barang.

Selain itu, CV. RPM juga menggunakan aplikasi *SMS Gateway* yang dapat mengirimkan *SMS* kepada konsumen untuk mengingatkan jadwal *service* berkala sepeda motor yang dimiliki oleh konsumen. Cara ini digunakan untuk menarik konsumen, baik yang memiliki kupon gratis maupun tidak, untuk selalu melakukan *service* di bengkel yang dimiliki oleh CV. RPM. Selain mengingatkan jadwal *service* berkala, *SMS* akan mengirimkan ucapan terima kasih dan ucapan selamat ulang tahun. *Owner* menginginkan agar *SMS* dapat digunakan sebagai sarana promosi yang ditujukan untuk suatu kelompok konsumen tertentu.

Saat ini, sistem informasi yang dimiliki oleh CV. RPM hanya digunakan untuk melakukan penyimpanan data-data transaksi yang diperlukan dan hanya dapat diakses melalui komputer yang digunakan oleh pegawai administrasi. Data konsumen yang disimpan saat ini sangat kurang dan hanya berupa informasi umum seperti nama, alamat, dan nomor telepon. Selain kurangnya informasi

mengenai konsumen yang ada, data konsumen tidak dapat diakses oleh *sales* untuk menawarkan produk kepada konsumen. Oleh karena itu, diperlukan pembenahan dalam *database* konsumen sehingga dapat menyimpan informasi konsumen yang lebih detail dan membuat *sales* dapat mengakses dan menggunakan data konsumen sebagai sarana promosi.

Pengelolaan *complaint* saat ini masih dilakukan secara manual dan tidak dilakukan pencatatan. Akibatnya, perusahaan tidak dapat memantau proses penyelesaian masalah yang dilakukan oleh pegawai CV. RPM terhadap *complaint* yang disampaikan oleh konsumen, melihat riwayat *complaint* yang telah disampaikan oleh konsumen, dan memungkinkan pegawai untuk membiarkan dan tidak merespon *complaint*. Maka, untuk dapat mengelola *complaint* konsumen dan memantau proses yang terjadi didalamnya, diperlukan aplikasi yang dapat mencatat, menyimpan, menjawab *complaint* konsumen dan menampilkan laporan mengenai *complaint* konsumen.

Berdasarkan masalah di atas maka diperlukan aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)* yang dapat membantu kegiatan operasional dan meningkatkan loyalitas konsumen.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini :

- Bagaimana membuat aplikasi *Customer Relationship Management* yang dapat memenuhi kebutuhan CV. RPM.
- Bagaimana membuat data dan informasi konsumen dapat dengan mudah diakses oleh *sales*.
- Bagaimana mengelola *complaint* yang disampaikan konsumen.
- Bagaimana membuat *catalog* yang menarik dan dengan mudah diakses oleh konsumen.
- Bagaimana membuat laporan sesuai dengan kebutuhan CV. RPM.

## **1.3. Tujuan Skripsi**

Tujuan dibuatnya skripsi ini adalah menghasilkan aplikasi *Customer Relationship Management* yang dapat membantu kegiatan operasional CV. RPM.

#### 1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari skripsi ini adalah:

a. Fasilitas meliputi:

○ Fasilitas Internal (hanya dapat diakses oleh pihak perusahaan)

▪ *Customer Data*

*Customer Data* digunakan untuk menyimpan informasi mengenai konsumen ataupun calon konsumen yang dimiliki oleh CV. RPM. Data konsumen yang akan disimpan meliputi *basic information* (nama, alamat, nomor telepon), *demographic information* (umur, jenis kelamin, status perkawinan, jenjang pendidikan, anggota keluarga, dan lain lain), dan riwayat pembelian konsumen.

▪ *Customer Group*

*Customer Group* digunakan untuk menampilkan sekumpulan konsumen yang memiliki kesamaan informasi demografis dan sepeda motor yang dimiliki.

▪ *Sales Force Automation*

*Sales Force Automation* digunakan untuk membantu sales dalam mengelola calon konsumen. Calon konsumen didapatkan melalui pencarian pada data konsumen atau konsumen baru yang datang ke dealer CV. RPM dan berminat untuk melakukan pembelian. *Sales* dapat menambahkan data calon konsumen dan melakukan pencatatan mengenai komunikasi yang telah dilakukan *sales* kepada konsumen.

▪ *Catalog*

*Catalog* digunakan untuk membuat daftar barang yang dijual oleh CV. RPM. *Catalog* akan menyimpan informasi barang yang dijual seperti harga jual, nama barang, warna, spesifikasi, dan lain lain.

▪ Penjualan

Penjualan digunakan untuk membantu CV. RPM dalam melakukan pencatatan transaksi penjualan, baik itu penjualan sepeda motor atau penjualan suku cadang dan aksesoris.

- *Inventory*

Digunakan untuk melakukan pencatatan stok, penerimaan, dan mutasi barang yang dimiliki oleh CV. RPM. Pencatatan harga beli barang juga akan dilakukan ketika proses penerimaan barang.

- *Reminder*

*Reminder* digunakan untuk mengingatkan pegawai perusahaan dalam melakukan penagihan kepada *leasing* dan mengingatkan jatuh tempo pengurusan dokumen kepemilikan sepeda motor seperti BPKB, STNK, dan plat nomor kendaraan.

- *Service*

*Service* digunakan untuk melakukan pencatatan mengenai pekerjaan yang dilakukan terhadap sepeda motor konsumen dan melakukan penjadwalan apabila konsumen melakukan *booking service*. Permintaan *booking service* dapat diajukan oleh konsumen satu hari sebelum *service* dilakukan. Apabila jadwal *service* pada hari yang diinginkan konsumen telah penuh atau jadwal yang diinginkan konsumen telah dipesan oleh konsumen lain, maka konsumen akan diberitahu oleh pengelola jadwal *service* melalui telepon untuk melakukan penjadwalan kembali.

- Interaksi antara web dengan program *sms gateway* yang sudah ada

*SMS Gateway* digunakan untuk mengirimkan pesan *SMS* kepada konsumen sebagai *reminder* konsumen untuk melakukan *service* berkala, mengirimkan *SMS* promosi, dan *SMS* pemberitahuan.

- *Marketing Campaign*

*Marketing Campaign* digunakan untuk melakukan pencatatan untuk setiap proyek atau event yang dibuat oleh pihak perusahaan dan laporan mengenai proyek yang telah dibuat. Pengajuan *event* atau proyek akan dibuat oleh pegawai, yang selanjutnya akan ditentukan oleh *owner* apakah *event* atau proyek tersebut diterima atau ditolak. Apabila diterima, proyek atau event tersebut akan memiliki status aktif dan jumlah biaya *event* akan diikutkan dalam proses penghitungan total biaya. Hasil penjualan dari sebuah *event* akan dihitung untuk melihat keuntungan yang didapatkan dari sebuah *event*.

- *Gross Profit*

*Gross profit* digunakan untuk menghitung laba kotor dengan cara mengurangi total pendapatan dengan total pengeluaran yang dilakukan. Total pendapatan didapatkan dari total penjualan produk CV. RPM. Total biaya didapatkan dari jumlah biaya yang dikeluarkan CV. RPM untuk melakukan promosi, potongan atau *cash back*, dan biaya operasional penjualan. Nilai *inventory* akan dihitung menggunakan metode *average*.

- *Complaint*

*Complaint* berguna untuk menjawab keluhan yang disampaikan oleh konsumen. *Complaint* dapat ditutup oleh konsumen apabila permasalahan dianggap selesai oleh konsumen atau akan *expired* apabila tidak ada balasan dari konsumen.

- *Membership Program*

*Membership program* digunakan untuk melakukan penghitungan poin untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh konsumen. Poin didapatkan berdasarkan kelipatan transaksi yang dilakukan konsumen. Poin dapat ditukarkan dengan

produk, jasa *service*, atau hadiah sesuai dengan promo yang dibuat oleh CV. RPM.

- Kuesioner

Kuesioner digunakan untuk melihat dan memantau pelayanan yang diberikan pegawai kepada konsumen. Kuesioner akan dibuat oleh manajer yang selanjutnya akan diisi oleh konsumen. Data kuesioner yang telah diisi selanjutnya akan disimpan ke dalam *database* dan digunakan untuk pembuatan laporan.

- Laporan

- Laporan penjualan
- Laporan *complaint*
- Laporan *service*
- Laporan *SMS gateway*
- Laporan kuesioner

- Fasilitas eksternal (dapat diakses oleh pihak luar)

- Kuesioner

Kuesioner digunakan untuk memantau dan mengecek apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai CV. RPM telah memenuhi ekspektasi konsumen. Kuesioner dapat diakses setelah melakukan proses *login* pada *website* CV. RPM.

- *Complaint*

Konsumen dapat menyampaikan komplainnya kepada perusahaan melalui *website*. *Complaint* dapat ditutup oleh konsumen apabila permasalahan yang diadukan telah dianggap selesai oleh konsumen atau akan *expired* apabila tidak ada balasan lagi dari konsumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

- *Company Profile Website*

*Company profile website* digunakan untuk menampilkan *Catalog* dan profil perusahaan. *Catalog*

digunakan untuk menampilkan daftar produk dan keterangan produk yang dijual oleh CV. RPM. *Catalog* akan ditampilkan di halaman *website* perusahaan.

- *Booking Service*

*Booking Service* digunakan konsumen untuk mempermudah konsumen melakukan *service* berkala sepeda motor di CV. RPM. Konsumen dapat memesan jadwal servis yang diinginkan melalui *website* atau melalui *SMS*.

- *Membership Area*

*Membership Area* digunakan untuk menampilkan produk-produk yang dapat ditukarkan dengan poin yang dimiliki oleh konsumen. *Membership Area* hanya dapat diakses oleh pelanggan yang memiliki status *membership*.

- b. Aplikasi dibuat menggunakan *database* MySQL.
- c. Aplikasi dibuat menggunakan *framework* Laravel.

### 1.5. Metodologi Penelitian

Langkah-langkah dalam pengerjaan skripsi:

- Studi literatur
  - Mempelajari *Framework Laravel* yang digunakan dalam pembuatan aplikasi *CRM*.
  - Mempelajari konsep-konsep *CRM* untuk mendukung pembuatan dan perancangan aplikasi.
- Pengumpulan data
  - Mengumpulkan data-data yang perlu disimpan ke dalam *database*.
- Analisis dan Desain
  - Mempelajari proses bisnis CV. RPM.
  - Melakukan analisa sistem yang digunakan saat ini.
  - Melakukan analisa permasalahan CV. RPM.
  - Melakukan analisa kebutuhan CV. RPM yang selanjutnya akan digunakan dalam perancangan aplikasi *CRM*.
  - Membuat *ERD* berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan.

- Membuat *DFD* untuk aplikasi *CRM*.
- Pembuatan aplikasi
  - Membuat *database* berdasarkan rancangan *ERD*.
  - Pembuatan aplikasi berdasarkan rancangan yang telah dibuat setelah melakukan analisa kebutuhan CV. RPM.
  - Aplikasi akan dibuat berbasis web dan menggunakan framework Laravel.
- Pengujian aplikasi
  - Pengujian terhadap semua fungsi-fungsi yang telah dibuat dan melihat apakah *output* yang diinginkan telah sesuai dan akurat.
  - Melakukan perbaikan apabila terdapat *bug* atau *error*.
- Penarikan kesimpulan
  - Membuat kesimpulan akan studi yang telah dilakukan dalam pembuatan aplikasi CRM di CV. RPM.
- Pembuatan laporan
  - Melakukan dokumentasi semua kegiatan yang telah dilakukan mulai dari studi literatur hingga penarikan kesimpulan.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan skripsi, ruang lingkup, dan metodologi penelitian.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini akan membahas teori-teori pendukung dalam pembuatan skripsi ini.

BAB III : Analisa dan Desain Sistem

Bab ini akan membahas analisa proses bisnis dan membuat desain aplikasi baru berdasarkan analisa yang dilakukan.

BAB IV : Implementasi Sistem

Bab ini akan membahas langkah-langkah yang diperlukan dalam mengimplementasikan aplikasi yang telah dibuat.

## BAB V : Pengujian Sistem

Bab ini akan membahas pengujian fungsi-fungsi yang dimiliki oleh aplikasi yang telah dibuat.

## BAB VI : Kesimpulan dan Saran

Memberikan kesimpulan dari aplikasi yang telah dibuat dan memberikan saran untuk pengembangan selanjutnya.