

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini dunia bisnis dihadapkan pada suatu era globalisasi yang didukung oleh tingkat kemajuan teknologi, baik teknologi informasi maupun transportasi, sehingga perdagangan suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya yang terletak di benua yang berbeda tidak lagi menjadi suatu hambatan. Teknologi informasi memegang peranan penting dalam era globalisasi, dalam proses bisnis penggunaan teknologi informasi biasa disebut dengan “e-bisnis” atau dengan kata lain yaitu bisnis dengan menggunakan media elektronik, dalam hal ini ialah internet. Jadi definisi singkat e-bisnis adalah menggunakan teknologi internet untuk mengembangkan dan mengubah suatu proses bisnis kunci. Seiring dengan adanya kemajuan tersebut perusahaan diharapkan mempersiapkan diri untuk dapat bersaing dan dituntut untuk tampil profesional dan terdepan.

Kemajuan-kemajuan di bidang teknologi informasi ini banyak mendorong perusahaan memperluas pemasaran mereka dengan menggunakan teknologi informasi atau internet. Dengan perkembangan teknologi informasi, ini memberikan kesempatan untuk melakukan terobosan-terobosan baru dengan mengandalkan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi informasi. Salah satu perusahaan yang akan sangat terbantu dengan hadirnya teknologi informasi ini adalah proses Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan), Enterprise Management (Manajemen Perusahaan), dan Supply Chain Management (Manajemen Rantai Pasokan).

Dengan menggunakan teknologi informasi pada proses Customer Relationship Management, kalau dulu informasi dan hubungan difokuskan pada kegiatan lapangan dalam suatu perusahaan atau organisasi maka dalam e-Customer Relationship Management kita dapat melihat dan memberikan pelayanan kepada para pelanggan yang dilakukan secara on-line. Sama halnya dengan perusahaan distributor dan supplier bahan makanan seperti PT.Sumber Pangan Sejahtera ini.

PT.Sumber Pangan Sejahtera merupakan perusahaan yang bergerak di bidang usaha supplier dan distributor bahan makanan untuk hotel, restaurant dan catering. dimana PT.Sumber Pangan Sejahtera mencakup wilayah penjualan pada area DKI Jakarta dan sekitarnya. Oleh karena itu proses penjualan dan distribusi bahan makanan ini membutuhkan Customer Relationship Management yang baik. Dalam proses saat ini, kegiatan dalam Customer Relationship Management masih dilakukan secara manual, yang penulis nilai dapat lebih dipersingkat melalui penerapan e-Customer Relationship Management.

Dari penjelasan-penjelasan di atas penulis mencoba untuk membahas bagaimana penerapan e-Customer Relationship Management. Dimana dalam hal ini berarti sebuah proses Customer Relationship Management yang berbasis teknologi informasi yaitu menggunakan teknologi internet pada PT.Sumber Pangan Sejahtera. Dan hasil yang dapat diperoleh nantinya dapat digunakan sebagai acuan dan pertimbangan bagi PT.Sumber Pangan Sejahtera itu sendiri dalam memperbaharui Customer Relationship Managementnya.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana merancang aplikasi Electronic-Customer Relationship Management yang baik sehingga mempermudah interaksi antara PT.Sumber Pangan Sejahtera(perusahaan) dengan pelanggan?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Adapun diadakan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kondisi / keadaan Customer Relationship Management pada PT.Sumber Pangan Sejahtera
2. Untuk merancang Customer Relationship Management yang lebih baik dengan bantuan teknologi informasi.
3. Memperluas jangkauan informasi kepada pelanggan.
4. Membantu meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan menyesuaikan kebutuhan pelanggan dan menjalin hubungan dengan baik agar meningkatkan loyalitas pelanggan.

Manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Membantu PT.Sumber Pangan Sejahtera untuk mengevaluasi kembali proses Customer Relationship Management yang sedang berjalan.
2. Memberi masukan bagi PT.Sumber Pangan Sejahtera dalam merancang e-Customer Relationship Management, yang diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memberikan informasi kepada pelanggan.

3. Pelanggan yang telah terdaftar dapat berinteraksi secara real-time dengan perusahaan guna meningkatkan kualitas layanan.

1.4 Ruang Lingkup Masalah

1. Menganalisis strategi perusahaan dalam manajemen hubungan dengan customer atau pelanggan dalam mempromosikan produk mereka.
2. Membuat dan membangun aplikasi e-crm yang dapat membantu kinerja dan pemasaran perusahaan dengan customer.
3. Aplikasi e-crm yang dirancang meliputi pemberian informasi yang *up to date* kepada pelanggan secara dua arah seperti email, katalog, stok barang, status pesanan, accounts payable, keluhan pelanggan, dan sebagainya.
4. Perancangan tidak membahas mengenai masalah pembayaran on-line.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah:

- a. Studi Pustaka

Pengumpulan data dan informasi dengan cara membaca referensi buku-buku serta referensi dari internet yang dapat dijadikan acuan pembahasan masalah ini.

- b. Studi lapangan

- 1) Observasi

Pengamatan langsung kepada karyawan bagian pemasaran terhadap sistem yang berjalan.

2) Metode wawancara

Melakukan wawancara langsung kepada karyawan bagian perusahaan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

c. Studi literatur

Pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan suatu kajian literatur dari hasil penelitian yang sudah ada, dimana teori yang sudah ada dapat digunakan penulis dalam menyelesaikan masalah pada penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini dibuat berdasarkan urutan dibawah ini:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan tentang latar belakang penulisan tugas akhir, ruang lingkup yang membatasi penulisan tugas akhir, tujuan dan manfaat dari penulisan tugas akhir, metodologi yang digunakan dalam penelitian serta sistematika penulisan yang merupakan gambaran umum dari tiap-tiap bab.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi penjelasan teori yang meliputi teori umum dari teori khusus mengenai analisis dan perencanaan sistem aplikasi e-crm yang digunakan sebagai landasan dalam penulisan laporan Tugas Akhir.

BAB 3 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang penjelasan perkembangan perusahaan, profil, dan struktur organisasi yang diterapkan pada perusahaan tersebut. Dan juga bab ini membahas visi dan misi perusahaan serta menganalisa crm yang sedang berjalan atau yang diterapkan pada perusahaan serta permasalahan yang dihadapi dan usulan penyelesaian masalah.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang uraian sistem e-crm yang akan diusulkan, yang dapat digunakan untuk memperoleh solusi yang tepat terhadap masalah yang sedang dan akan dihadapi oleh PT.Sumber Pangan Sejahtera

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan dari pembahasan keseluruhan bab serta saran-saran yang berguna bagi kemajuan PT.Sumber Pangan Sejahtera dan sebagai bahan masukan untuk perkembangan yang lebih lanjut dimasa yang akan datang