BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di dunia yang sangat pesat saat ini membawa pengaruh yang besar terhadap kinerja perusaahan di seluruh bidang bisnis baik dalam perusahaan dagang maupun jasa. Dalam mempertahankan daya saing yang ketat dengan kompetitor yang lebih maju, maka perusahaan harus terus mengembangkan teknologi hal lain yang perlu diperhatikan dalam membuat perusahaan lebih maju adalah relasi dengan para pelanggan yang juga merupakan hal penting untuk selalu dijaga. Kepercayaan dan loyalitas dari pelanggan merupakan hal yang mendukung suatu perusahaan agar dapat berkembang dengan baik. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas pelanggan tersebut didukung oleh kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dalam upaya pengelolaan hubungan yang baik dengan calon pelanggan maupun pelanggan, perusahaan menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM). *Customer Relationship Management* (CRM) adalah fungsi terintegrasi dari strategi pemasaran, pemesanan dan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapat dari kepuasan pelanggan (Kalakota & Robinson, 2001) . CRM suatu pelayanan terhadap pelanggan yang bersifat personal, dengan bertujuan memberi pengalamaan yang konsisten dan layanan serta dukungan superior bagi pelanggan, sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan, dan juga mendapatkan relasi yang baik dalam jangka waktu panjang. CRM diimplementasikan dalam suatu perusahaan mempunyai tujuan untuk mengurangi biaya dan meningkatkan kinerja perusahaan, dengan mendapatkan loyalitas dari pelanggan yang terpenuhi kebutuhannya melalui perusahaan. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus bisa menemukan kebutuhan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pelanggan untuk meningkatkan daya saing perusahaan tersebut.

PT.Wachyuni Mandira atau sering disebut **PT. WM**, adalah nama sebuah perusahaan pertambakan udang Terpadu, yang terletak di kecamatan Sungai Menang, Kab. *Ogan Komering Ilir (OKI),* Sumatera Selatan. Perusahaan ini Mengelola ribuan petakan tambak yang terdiri atas berbagai macam ukuran luas,dari *2500* m2 sampai dengan *18000* m2. Jenis udang yang dipelihara disini adalah udang putih yang bernama *Vennamei*. Dalam hal pembibitanya dan persiapan tambak, penambak harus melakukan pembelian semua pupuk yang di perlukan ketika akan melakukan tebar bibit udang. Proses persiapan semua pupuk, pakan, bibit, air, pompa, dan obat – obatan lainya kita harus memesan kepada perusahaan dimana pemesanan itu bersifat hutang bulanan. Masalah yang terjadi didalam perusahaan adalah bukti laporan pembelian bulanan yang keluar setiap bulannya selama masa siklus udang dan selama penambak memesan kebutuhan yang diperlukan dalam hal budidaya udang laporan tersebut tidak sampai pada petambak tepat waktu. Dimana untuk mendapatkan bukti laporan bulanan penambak harus menunggu pengiriman laporan selama 10 – 15 hari setiap bulannya, sehingga menghambat penambak dalam menghitung *tonase* dalam pembudidayaan, dikarenakan pengiriman tidak tepat waktu dan tidak dilakukan oleh karyawan perusahaan melainkan dilakukan oleh lembaga yang mewakili disetiap wilayah. Serta tidak adanya layanan keluhan terhadap penambak jika pengiriman barang atau layanan perusahaan kurang memadai atau barang rusak. Sehinga penambak hanya diam dan menerima karena proses penyampaian keluhan yang terlalu jauh.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka pada penelitian ini penulis mengangkat proposal yang berjudul **"Pengembangan Sistem CRM layanan Informasi Laporan Bulanan Penambak Plasma Pada PT Wachyuni Mandira Berbasis Web".** Dengan dibuatnya sistem berbasis *website*, akan mendukung CRM pada Perusahaan yang akhirnya dapat meningkatkan pelayanan kepada para penambak plasma budidaya udang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka penulis mengambil suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara meningkatkan kepuasan penambak plasma pada perusahaan berbasis web?
2. Bagaimana merancang dan membuat sistem *Customer Relationship Management* (CRM) yang berupa aplikasi *website* yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada penambak plasma?

1.3 Batasan Masalah Penelitian

Sesuai dengan judul laporan proposal, penulis membatasi pembahasan laporan proposal ini agar tidak menyimpang dari objek pembahasan yang diinginkan sebagai berikut:

1. Pembahasan hanya pada informasi tentang hubungan antara perusahaan dengan penambak plasma atau *customer*, mengetahui kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh penambak plasma.
2. Sistem yang dibangun sistem *Customer Relationship Management* (CRM) pelayanan informasi dalam meningkatkan kepuasan penambak berbasis *web*.
3. Pembahasan hanya dalam ruang lingkup informasi laporan.
4. Untuk melihat harga pakan, bibit, pupuk, air, dan obat – obatan pada halaman website yang selalu update .

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui cara meningkatkan kepuasan penamabak pada perusahaan berbasis web.

2. Merancang dan membuat sistem *Customer Relationship Management* (CRM) yang berupa aplikasi *website* yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada penambak plasma.

1.5 Manfaat atau Kontribusi Penelitian

Manfaat atau kontribusi yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis dapat menerapkan ilmu dan keahlian yang di dapat dari hasil analisa *Customer Relationship Management* (CRM) Pelayanan Informasi yang dapat meningkatkan kepuasan penambak.
2. Bagi perusahaan membantu dalam melakukan pengelolaan dan penyimpanan data mengenai laporan bulanan penambak, mempertahankan penambak dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penambak, dan membantu mendapatkan beberapa data dari penambak yang nantinya akan dianalisa guna memberikan penawaran yang terbaik bagi penambak.
3. Bagi penambak dapat mempermudah memberikan kritik atau saran, mendapatkan layanan yang terbaik, dan berkomunikasi langsung dengan perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan karya ilmiah ini sesuai dengan ketentuan buku panduan penulisan karya ilmiah yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang awal kegiatan penyusunan karya ilmiah. Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Manfaat Penelitian, Tujuan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka, *literatur* terkait, dan alat pengembangan sistem

.

BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Pada bab ini pembahasan tentang analisis dan rancangan sistem yang akan digunakan untuk proses pengembangan sistem dan apa saja yang akan dilakukan.

BAB IV RANCANGAN INTERFACE

Pada bab ini menguraikan berupa materi pembahasan yang berisi tentang rancangan interface yang di buat.

BAB V IMPLEMENTASI

Pada bab ini menguraikan berupa materi pembahasan yang berisi tentang implemetasi sistem yang di buat.

BAB VI KESIMPULAN

Pada bab ini memuat tentang kesimpulan dari Pengembangan Sistem CRM Layanan informasi laporan Bulanan Penambak Pada PT Wachyuni Mandira.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka merupakan referensi-referensi yang dipakai pada penelitian ini.

LAMPIRAN