

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan persaingan global saat ini, menuntut para pekerja IT (*Information Technology*) untuk mampu menghasilkan produk teknologi informasi yang handal, berdaya guna, dan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Perkembangan sistem informasi yang semakin pesat saat ini merupakan hasil pemikiran manusia yang menciptakan sistem informasi yang dapat mempengaruhi dunia bisnis sehingga membawa perubahan-perubahan pada segi kehidupan. Perubahan-perubahan yang terjadi dapat dilihat pada kecenderungan orang atau badan usaha untuk selalu menggunakan komputer dalam suatu aktifitas kegiatan usahanya hampir semua bidang pekerjaan diterapkan dalam suatu sistem komputerisasi, hal ini bertujuan untuk mengefektifkan kerja dan mengefisienkan waktu untuk meningkatkan keuntungan.

SG Steel yang bergerak di bidang penjualan alat-alat besi di Palembang belum memiliki sistem informasi dalam menjalankan proses bisnisnya. Saat ini informasi di SG Steel masih disimpan pada lembar kerja dan pencatatan dilakukan secara manual. Seiring perkembangannya, SG Steel memiliki pelanggan yang bertambah banyak dan beberapa pelanggannya merupakan pelanggan yang sering melakukan transaksi pada SG Steel ini (pelanggan terbaik). Sehingga untuk meningkatkan hubungan antara bisnis dan pelanggan, diperlukan suatu sistem yang dapat mendukung proses bisnis dan hubungan

ke pelanggan, dalam hal ini untuk memberikan harga khusus untuk pelanggan yang loyal.

Banyak perusahaan yang menerapkan CRM (*Customer Relationship Management*) untuk menghitung skor setiap pelanggan berdasarkan perkiraan *lifetime value* mereka yang disimpan dalam basis data perusahaan, dan untuk mempermudah dalam penerapan CRM ini diperlukan suatu metode yang dapat membantu dalam analisa tingkat transaksi pelanggannya. Dalam hal ini, RFM (*Recency, Frequency, Monetary*) merupakan salah satu metode yang cocok diterapkan dalam CRM terutama dalam menentukan pelanggan terbaik, dengan analisa RFM ini pelanggan terbaik akan ditentukan dari skor tertinggi. Skor tertinggi ini didapat berdasarkan rentan waktu dari transaksi terakhir (*Recency*), banyaknya transaksi individu pelanggan (*Frequency*), dan rata-rata jumlah nilai transaksi (*Monetary*). Setelah mendapatkan pelanggan yang terbaik, pelanggan tersebut akan mendapatkan perlakuan khusus, dalam hal ini akan diberikan potongan harga dalam transaksi berikutnya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis bermaksud mengambil topik tugas akhir dengan judul "**Pembangunan Sistem Informasi Penentuan Best Customer dengan Metode RFM (SIPBC)**" untuk membantu proses bisnis SG Steel Palembang dan dapat membantu dalam pengambilan keputusan untuk mengidentifikasi pelanggan terbaik (*Best Customer*) menggunakan metode RFM sebagai acuan mendapatkan perlakuan khusus seperti potongan harga, bonus dan sebagainya sesuai kebijakan perusahaan, dalam tugas akhir ini, pelanggan terbaik yang telah

didapatkan, akan diberikan perlakuan khusus dengan dikirimkan *email* yang berisi penawaran-penawaran tertentu yang tidak didapatkan oleh pelanggan lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu Bagaimana membangun sistem informasi penentuan *best customer* dengan metode RFM?

1.3 Batasan Masalah

Mengingat besarnya ruang lingkup masalah maka diberikan batasan - batasan masalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi ini hanya digunakan untuk pengelolaan pegawai, pengelolaan barang, pengelolaan pencatatan transaksi penjualan dan pembelian, pengelolaan *supplier*, pengelolaan customer, dan khususnya identifikasi *best customer*.
2. Aplikasi ini berjalan hanya pada perangkat *desktop* (PC, laptop).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai adalah membangun Sistem Informasi Penentuan *Best Customer* dengan Metode RFM.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah:

1. Metode Observasi (Pengumpulan Bahan)

Melakukan pengamatan dan mempelajari secara langsung aplikasi terkait di internet maupun aplikasi yang telah dibuat dan didokumentasikan oleh universitas.

2. Metode Penelitian Kepustakaan (Survey)

Metode ini digunakan untuk mencari *literatur* atau sumber pustaka yang berkaitan dengan perangkat lunak yang dibuat dan membantu mempertegas teori-teori yang ada serta memperoleh data yang sesungguhnya.

3. Metode Pembangunan Perangkat Lunak

a. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Analisis dilakukan dengan menganalisis data dan informasi yang diperoleh sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pengembangan perangkat lunak. Hasil analisis adalah berupa model perangkat yang dituliskan dalam dokumen teknis Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak (SKPL).

b. Perancangan Perangkat Lunak

Perancangan dilakukan untuk mendapatkan deskripsi arsitektural perangkat lunak, deskripsi antarmuka, deskripsi data, dan deskripsi prosedural. Hasil perancangan berupa dokumen Deskripsi Perancangan Perangkat Lunak (DPPL).

c. Implementasi Perangkat Lunak

Implementasi dilakukan dengan menterjemahkan deskripsi perancangan ke dalam bahasa pemrograman C#.

d. Pengujian Perangkat Lunak

Pengujian dilakukan untuk menguji fungsionalitas perangkat lunak dengan menggunakan perangkat

desktop. Hasil pengujian berupa dokumen Perencanaan Deskripsi dan Hasil Uji Perangkat Lunak (PDHUPL).

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penulisan tugas akhir ini terdiri atas 6 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai uraian pustaka yang akan digunakan dalam melakukan perancangan dan pembuatan program yang dapat digunakan sebagai pembanding.

BAB III LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai uraian dasar teori yang akan digunakan dalam melakukan perancangan dan pembuatan program yang dapat digunakan sebagai landasan dalam pembahasan masalah.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN PERANGKAT LUNAK

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisis permasalahan yang ada dan perancangan sistem yang akan dibuat.

BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran mengenai hasil implementasi dan penggunaan sistem, serta hasil pengujian yang dilakukan terhadap perangkat lunak tersebut.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan kesimpulan dari pembahasan laporan secara keseluruhan, saran, dan penutup.

