

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Pembahasan, Ruang Lingkup Kajian, Sumber Data dan Sistematika Penyajian.

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

PT. Hendarsyah Surya Putra pada tahun 1996 merupakan perusahaan perseorangan penyalur atau distributor bahan bakar, untuk mengakomodir kegiatan usaha yang telah berjalan kemudian disahkan menjadi PT pada tanggal 10 Juli 2010 yang saat ini sudah mengoperasikan 6 buah SPBU.

Namun setelah melakukan penelitian, ditemukan permasalahan yang di hadapi perusahaan diantaranya pengolahan data yang masih bersifat manual terlebih lagi ada 6 lokasi SPBU yang berbeda sehingga dapat menghambat pengecekan laporan. Selain itu pemilik ingin mengembangkan SPBUnya dalam segi fasilitas agar pelangganpun merasa lebih nyaman membeli BBM di SPBU tersebut.

Dengan demikian dimanfaatkan teknologi internet dengan membuat suatu sistem informasi berupa website dalam pengolahan data - data yang berguna untuk mempermudah dan mempercepat proses kerja dan di harapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam keefektifitas dan kelancaran proses kerja pada perusahaan PT. Hendarsyah Surya Putra atau dasar tujuan di atas dan dalam rangka menciptakan pengendalian dan efesiensi serta memperhatikan kenyamanan dan kemudahan karyawan dalam menginput data maupun kemudahan pemilik mengevaluasi laporan dengan tidak perlu mendatangi setiap SPBU untuk hanya melihat laporan saja. Sehingga terkontrolnya laporan disetiap lokasi dan pemilikpun bisa melihat SPBU mana dari ke 6 lokasi itu yang memiliki omset terbesar. Setelah mengetahui omset dari setiap SPBU tentunya ini menjadi acuan pengambilan keputusan apakah meningkatkan pelayanan (renovasi,

peremajaan/penambahan mesin, penambahan karyawan, atau penambahan fasilitas lain seperti *ATM* atau minimarket) atau membuka SPBU baru.

Dalam website inipun diterapkan *Customer Relationship Management (CRM)* jadi tidak hanya dari segi omset, kriteria-kriterianya bisa didapat dari konsumennya langsung yang sudah menjadi *member* untuk mengisi kuisisioner. Sehingga lebih terarah pengembangan fasilitasnya sesuai kebutuhan konsumen. Selain itu ada pengelolaan data *member*, apabila *member* berulang tahun atau memiliki poin yang terbesar akan diberikan kupon diskon. Oleh karena itu judul penelitian ini adalah **"Sistem Informasi Pengelolaan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum dengan menerapkan *Customer Relationship Management (Studi Kasus PT. Hendarsyah Surya Putra)*"**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah, maka permasalahan pokok yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana membuat sistem informasi yang dapat mengelola data stok BBM dan akumulasi penyusutan BBM.
2. Bagaimana membuat sistem informasi yang mengelola data penjualan BBM.
3. Bagaimana membuat sistem informasi yang mengelola data pengeluaran setiap SPBU
4. Bagaimana membuat sistem informasi yang dapat menampilkan laporan omset setiap SPBU berupa grafik yang menjadi kriteria utama pengembangan.
5. Bagaimana membuat sistem informasi yang menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* sehingga dapat terjalin hubungan baik dengan pelanggan.

### 1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini antara lain :

1. Membuat sistem informasi yang dapat melihat jumlah stok BBM di setiap SPBU dan melakukan akumulasi penyusutan BBM.
2. Membuat sistem informasi yang mengelola data penjualan BBM per shift.
3. Membuat sistem informasi yang mengelola data pengeluaran setiap SPBU.
4. Membuat sistem informasi yang dapat menampilkan laporan omset setiap SPBU berupa grafik yang menjadi kriteria utama untuk mengembangkan fasilitas.
5. Membuat sistem informasi yang menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) sehingga dapat terjalin hubungan baik dengan pelanggan.

### 1.4 Ruang Lingkup Kajian

#### a. Batasan Software

Ruang lingkup software dari aplikasi yang diusulkan adalah:

1. Sistem operasi : Microsoft Windows 7
2. Sistem basis data : MySQL
3. Bahasa pemrograman : PHP 5.3.1
4. Framework : CodeIgniter
5. Editor pemrograman : CodeBlock dan notepad++
6. Server : XAMPP 1.7.3

#### b. Batasan Aplikasi

Ruang lingkup aplikasi ini adalah:

1. Program ini hanya dapat digunakan untuk keperluan yang berhubungan dengan manajemen group SPBU PT. Hendarsyah Surya Putra.

2. Website ini dibagi menjadi 3 pengguna yaitu *admin*, *owner*, dan *member*.
3. Pembangunan sistem informasi ini hanya mencakup informasi pengolahan data stok, data penyusutan, data penjualan, data pengeluaran, data kuisisioner, data produk dan data *member* yang diolah oleh admin.
4. Laporan yang dihasilkan adalah laporan stok, laporan penyusutan, laporan penjualan, laporan pengeluaran, laporan kuisisioner, dan laporan berupa grafik dimana didalamnya menampilkan omset dari setiap SPBU yang dapat dilihat oleh *owner*.
5. Sistem informasi ini menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* sebagai berikut :
  - Terdapat rangkaian pertanyaan berupa kuisisioner yang berisi kritik dan saran pengembangan fasilitas SPBU.
  - Terdapat pengolahan data *member* sehingga diketahui *member* yang berulang tahun atau yang memiliki poin terbesar atas dasar pembelian BBM untuk diberikan kupon diskon.

Pada bagian ini ditujukan untuk *member*.
6. Pembuatan dan pengembangan program menggunakan PHP dengan framework CI dan MySQL

## 1.5 Sumber Data

Tahap pengumpulan data untuk mengidentifikasi masalah dalam laporan tugas akhir diperoleh dari :

1. Sumber Data Primer
  - a) Observasi

Tahap dimana melakukan observasi ke tempat yang bersangkutan untuk mengetahui bagaimana sistem bekerja.

b) Wawancara

Yaitu melakukan wawancara dengan pemilik langsung untuk hal-hal yang berhubungan dengan pembuatan program aplikasi.

c) Diskusi dan Konsultasi

Yaitu metode yang dilakukan dengan cara berdiskusi dengan pihak-pihak yang dapat memberikan saran tentang program aplikasi yang akan dibuat.

2. Sumber Data Sekunder

a) Studi Kelayakan

Yaitu tahap dimana diusahakan untuk mengumpulkan data-data agar lebih terinci dalam mendefinisikan masalah.

b) Studi Kepustakaan

Yaitu pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku pedoman yang sesuai dengan permasalahan dan topik yang dibahas.

c) Studi Internet

Studi internet yaitu dengan melakukan *browsing* dan pengamatan pada situs-situs yang terkait dengan topik yang dibahas.

## 1.6 Sistematika Penyajian

Penulis telah menyusun sistematika penyajian dalam penyusunan laporan tugas akhir ini yang berguna untuk mempermudah memahami laporan. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB 1. PENDAHULUAN**

Menjelaskan mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Pembahasan, Ruang Lingkup Kajian, Sumber Data dan Sistematika Penyajian.

### **BAB 2. KAJIAN TEORI**

Menjelaskan teori-teori dasar yang akan mendukung penulisan tugas akhir ini. Teori-teori ini didapat dari studi pustaka mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pengerjaan tugas akhir ini.

**BAB 3. ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Menguraikan tentang analisis sistem, perancangan sistem beserta databasenya, dan perancangan program aplikasi.

**BAB 4. HASIL PENELITIAN**

Membahas tentang hasil penelitian dari aplikasi yang dibuat yaitu sistem informasi pengelolaan Bahan Bakar Minyak dengan menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)*.

**BAB 5. PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini membahas bagaimana aplikasi bekerja dan hasil dari uji coba sistem ini sendiri.

**BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisikan kesimpulan dan saran dari penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir.