

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis yang semakin ketat pada era seperti sekarang ini, menuntut perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada keuntungan melainkan juga berfokus pada kebutuhan konsumen dan juga para *stakeholders*. Tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan perlakuan kepada konsumen menjadi suatu faktor penting bagi perusahaan untuk menghadapi persaingan bisnis ini (Dyantina, Afrina, & Ibrahim, 2021). Suatu perusahaan haruslah mampu untuk menyediakan suatu produk dengan kualitas lebih baik (*better in quality*), harga yang lebih rendah (*cheaper in price*), pengiriman produk yang lebih cepat (*faster in delivery*) dan perlakuan konsumen yang lebih baik (*better in service*), daripada para pesaingnya (Ahmad, 20216). Dalam kondisi seperti sekarang ini, akan lebih mudah mempertahankan konsumen lama daripada harus mencari konsumen baru karena hal tersebut, diperlukan suatu manajemen hubungan pelanggan yang baik. Manajemen hubungan pelanggan atau yang lebih dikenal dengan *Consumer Relationship Management (CRM)* merupakan suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mencari tahu dan memahami kebutuhan konsumen, sehingga perusahaan dapat menyediakan produk dan layanan yang sesuai serta dapat menjalin hubungan jangka panjang dengan para konsumennya (Wildyakasanjani & Sugiana, 2018). Dengan adanya suatu manajemen hubungan pelanggan yang baik, maka suatu perusahaan tidak hanya dapat mempertahankan para konsumen lama tapi juga dapat menarik minat dari para konsumen baru. Dengan demikian pendapatan yang diterima oleh perusahaan dapat bertambah dan perusahaan dapat berkembang secara lebih baik lagi.

Tidak hanya berfokus pada kebutuhan konsumen saja, perusahaan juga diharuskan untuk dapat memenuhi apa yang dibutuhkan para *stakeholders*. Hal

ini ditujukan agar setiap pengambilan keputusan dapat sesuai dengan apa yang dibutuhkan perusahaan saat itu. Kebutuhan akan data dan informasi dari laporan keuangan yang dapat disajikan dengan cepat dan tepat menjadi suatu faktor penting. Semakin cepat suatu data dan informasi keuangan dapat disajikan maka akan semakin cepat pula keputusan yang dapat diambil, dan semakin tepat data dan informasi yang disajikan maka akan semakin tepat keputusan yang akan diambil. Dengan tepatnya data dan informasi yang disajikan maka data dan informasi tersebut akan dapat menggambarkan dan menjelaskan dengan baik keadaan keuangan perusahaan pada saat itu. Keseragaman data administrasi antar unit menjadi kunci utama dari kualitas data dan informasi keuangan yang akan dihasilkan. Dengan adanya keseragaman dalam hal pencatatan maupun penyajian data administrasi, maka data dan informasi yang akan dikumpulkan untuk laporan keuangan pun akan semakin tepat dan semakin cepat. Dengan adanya keseragaman data administrasi pun, pihak *stakeholder* dapat dengan mudah untuk membandingkan kinerja keuangan dari masing-masing unit.

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, usaha perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan para *stakeholder*, dapat didukung dengan bantuan sistem informasi. Sistem informasi memiliki makna sebagai suatu sistem yang berada dalam suatu entitas yang digunakan untuk memproses transaksi harian, mendukung kegiatan operasional baik yang bersifat manajerial maupun kegiatan perencanaan dan menyediakan informasi dan laporan-laporan yang diperlukan untuk kegiatan evaluasi (Leitch & Davis, 1993). Dengan bantuan sistem informasi yang terintegrasi dengan baik, perusahaan dapat mengumpulkan, memproses, menganalisis dan menyimpan data dengan lebih cepat, tepat dan akurat. Dengan bantuan sistem informasi perusahaan dapat memaksimalkan upaya pemasaran, penjualan dan pelayanan kepada konsumen sebagai bentuk dari *Consumer Relationship Management (CRM)* (Rosmayani, 2016). Perusahaan juga dapat mengumpulkan dan menyimpan data konsumen untuk kepentingan segmentasi pasar, mencari konsumen potensial, menjalin hubungan dengan konsumen dan juga menjalin hubungan dengan mitra bisnis lainnya, dengan bantuan sistem informasi. Sistem informasi juga dapat

mendukung perusahaan dalam mengumpulkan, memproses dan menyajikan data dan informasi laporan keuangan secara cepat dan tepat sesuai dengan standar akuntansi yang telah ditetapkan, untuk memenuhi kebutuhan para *stakeholders*.

Tidak dapat dipungkiri bagi perusahaan jasa, pelayanan dan perlakuan kepada konsumen menjadi kunci utama keberhasilan. Hal inilah yang dialami oleh *the Certification Centre of Professional Accountant* (CCPA) dan Pusat Pengkajian dan Pengembangan Akuntansi (P3A). CCPA merupakan suatu lembaga jasa sertifikasi di bawah lingkup Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Katolik Soegijapranata. Lembaga ini bertujuan untuk memberikan ujian sertifikasi bagi para lulusan S1 akuntansi baik dari Universitas Katolik Soegijapranata maupun dari universitas lainnya. Beberapa ujian sertifikasi yang dilakukan oleh CCPA di antaranya ujian sertifikasi Akuntan Publik (CPA), ujian sertifikasi Akuntan Manajemen (CPMA), ujian sertifikasi Profesi Penilaian / *Appraisal* (MAPPI Cert) dan pelatihan *software* (SAP) bekerjasama dengan *SAP University Alliances*, serta pelatihan *MonsoonSIM* yang merupakan sebuah *ERP game* yang bekerja sama dengan *Monsoon Academy*. Sedangkan P3A merupakan suatu lembaga jasa yang juga berada di bawah naungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Katolik Soegijapranata yang memberikan layanan dalam bidang pelatihan-pelatihan dan juga audit bagi perusahaan.

Dalam hal pencatatan setiap transaksi yang dilakukan oleh CCPA dan P3A selama ini masih menggunakan sistem yang manual yakni menggunakan *Microsoft Excel*. Dan dalam proses keuangannya, CCPA dan P3A masih menggunakan sistem anggaran milik Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB). Hal ini dapat menghambat kinerja dari CCPA dan P3A karena dengan sistem keuangan yang masih manual dapat menimbulkan banyak kesalahan dan data keuangan yang dihasilkannya pun tidak dapat cepat dan akurat. Selain itu tidak adanya suatu sistem yang dapat menyeragamkan data keuangan milik CCPA dan P3A juga menjadi suatu hambatan, mengingat bahwa CCPA dan P3A merupakan lembaga yang memiliki data keuangan yang cukup berbeda dengan

milik FEB. Dalam hal pencatatan data konsumen pun, CCPA dan P3A masih menggunakan *Microsoft Excel*. Hal ini tentu saja menjadi suatu hambatan karna data konsumen yang dicatat tidak dapat dianalisis dan tidak dapat diproses lebih lagi. Selain itu baik data keuangan maupun data konsumen yang masih disimpan dalam *Microsoft Excel*, yang tentu saja tidaklah aman dan sangat berisiko hilang.

Perancangan dan pengembangan suatu sistem informasi khusus bagi CCPA dan P3A yang berbasis website dengan bantuan *framework laravel*, dapat menjadi sebuah solusi untuk memecahkan permasalahan ini. Dengan adanya suatu sistem informasi yang baik, CCPA dan P3A dapat melakukan pencatatan dan pengolahan data transaksi keuangan dengan lebih cepat dan akurat sehingga laporan keuangan yang dihasilkan pun dapat lebih akurat. Dengan adanya sistem informasi khusus ini pun, CCPA dan juga P3A dapat mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data konsumen dengan baik sehingga dapat digunakan untuk mempertahankan konsumen lama dan mencari konsumen yang baru.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti memutuskan untuk membuat skripsi dengan judul, “*PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KEUANGAN DAN MANAJEMEN PELANGGAN PADA CCPA DAN P3A BERBASIS WEBSITE*” .

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perancangan dan penerapan sistem informasi manajemen keuangan dan pelanggan pada CCPA dan P3A berbasis *website*?
2. Bagaimana pengaruh sistem informasi manajemen keuangan dan pelanggan terhadap kinerja keuangan dan *CRM* pada CCPA dan P3A?

Dan terdapat beberapa batasan masalah dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi ini :

1. Pembuatan sistem informasi yang menunjang CCPA dalam mengolah dan mengelola data keuangan dan data konsumen.
2. Sistem dirancang dan dikembangkan dengan basis *website*.
3. Sistem yang dikembangkan hanya berfokus pada proses pencatatan transaksi keuangan, proses pengolahan data keuangan, proses penyajian laporan keuangan serta proses pengumpulan dan pengolahan data konsumen.
4. Sistem akan dikembangkan dengan bahasa pemrograman *MySQL* dan *Laravel 8.0*.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

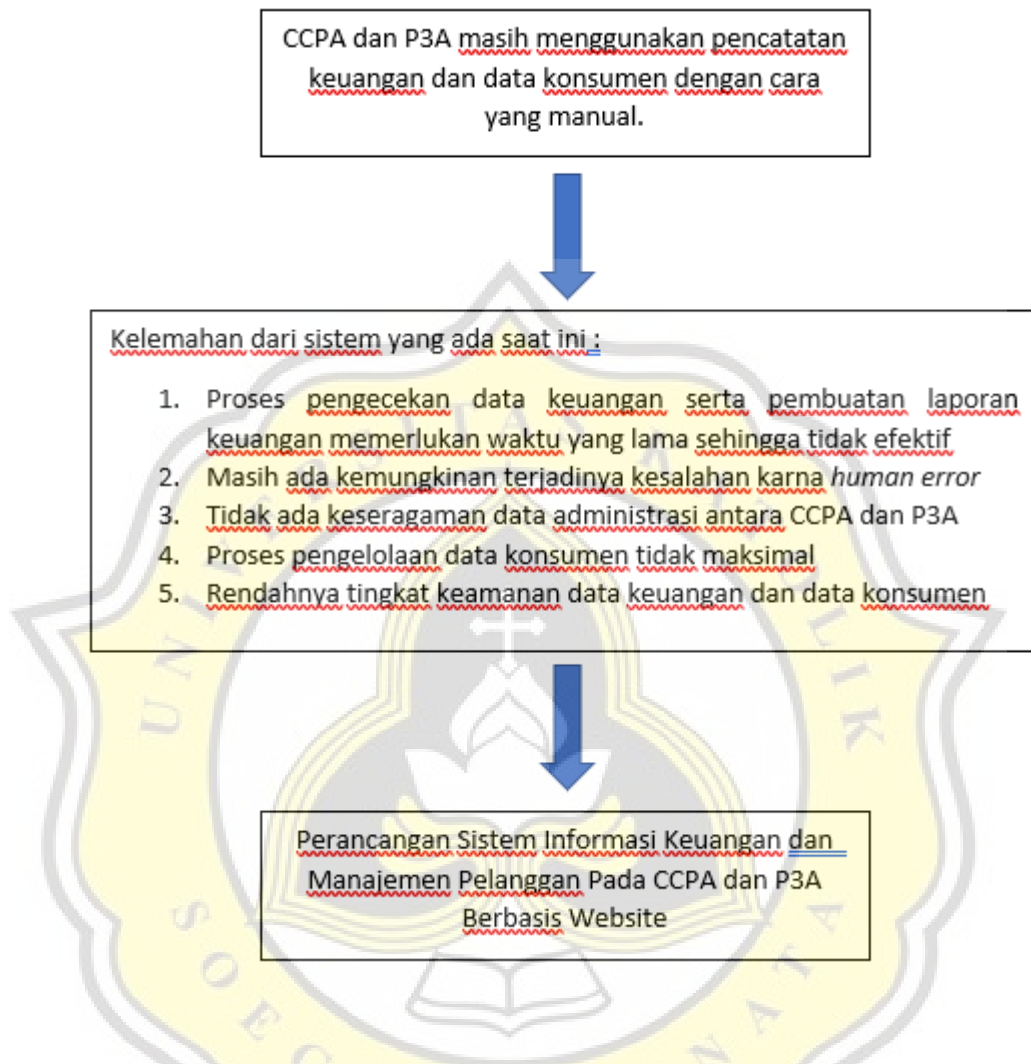
Tujuan dari disusunnya penelitian ini adalah :

1. Untuk merancang dan menerapkan sistem informasi manajemen keuangan dan pelanggan di CCPA dan P3A berbasis *website*.
2. Untuk melihat pengaruh implementasi sistem informasi manajemen keuangan dan pelanggan terhadap kinerja keuangan dan *CRM* pada CCPA dan P3A.

Manfaat yang dapat diperoleh dari perancangan dan pembangunan sistem ini adalah :

1. Bagi CCPA, perancangan dan pembangunan sistem ini diharapkan dapat menunjang kinerja CCPA khususnya dalam hal pencatatan transaksi keuangan, penyajian laporan keuangan dan pengolahan data konsumen.
2. Bagi peneliti, perancangan dan pembangunan sistem ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dan wawasan serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang didapatkan dalam perkuliahan.

1.4 Kerangka Pikir



1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab dimana masing-masing bab memiliki isi yang berbeda – beda namun masih dalam satu kesatuan yang utuh. Berikut ini penjelasan singkat terkait isi dari masing-masing bab :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan yang mendasari disusunnya penelitian ini. Di bab ini pula dibahas juga rumusan

masalah serta tujuan dan manfaat yang dapat diambil dari dilakukannya penelitian ini. Di bab pertama ini juga dibahas kerangka pikir yang menjadi pedoman bagi penulis untuk menyusun penelitian ini. Dan di bagian akhir dari bab ini terdapat sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Di bab landasan teori ini dijelaskan teori-teori yang digunakan oleh penulis untuk menyusun dan melakukan penelitian ini. Teori – teori yang ada di bab ini berupa definisi serta penjelasan singkat terkait topik - topik yang ada di dalam penelitian ini. Teori yang ada di bab ini diperoleh melalui jurnal, buku maupun penelitian-penelitian yang ada sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian ini berisikan tentang data-data yang digunakan penulis selama menyusun penelitian ini. Penjelasan yang ada di bab ini terdiri dari subjek dan objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan metode pengujian data. Di bab ini juga dibahas tentang gambaran umum dari objek penelitian ini. Penjelasan tentang objek penelitian dalam bab ini terdiri dari gambaran umum objek, struktur organisasi, tugas dan wewenang, serta alur proses bisnis.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab pembahasan ini menjelaskan tentang pengolahan dan pengembangan data-data yang diperoleh dari bab sebelumnya, sehingga menghasilkan suatu sistem informasi yang dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan *user*.

BAB V KESIMPULAN

Bab kesimpulan ini berisikan tentang hasil akhir dari pelaksanaan penelitian ini secara keseluruhan. Di bab ini dijelaskan tentang kesimpulan dan saran dari penulis untuk penelitian - penelitian berikutnya.