

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin ketatnya persaingan membuat perusahaan lebih berfokus pada apa yang menjadi keinginan konsumen atau pelanggan. Selama ini pelayanan terhadap pelanggan masih dilakukan secara *konvensional*, perusahaan (Unique Pangcraft) berinteraksi dengan pelanggan masih melalui telepon, jika pelanggan menginginkan informasi yang lebih lengkap maka pelanggan harus langsung mendatangi lokasi. Akan tetapi, langkah ini membutuhkan waktu dan biaya yang tidak sedikit.

Keterfokusan terhadap *customer* perlu dilakukan oleh perusahaan karena untuk mendapatkan customer lebih susah dan butuh biaya lebih besar daripada menjaga customer yang sudah ada. Sementara itu, *customer* juga memiliki kecenderungan untuk tidak hanya beli barang, dapat barang, lalu selesai. Mereka juga ingin lebih, yaitu beli barang, memilih servis, dapat barang dan servis, lalu beli lagi, sehingga pelanggan menginginkan hubungan 2 arah dengan perusahaan yang mampu memberikan pelayanan tambahan tanpa terasa 'mahal'.

Karena pentingnya hubungan perusahaan dengan customer, maka diperlukan suatu sistem untuk mempermudah komunikasi dan peningkatan pelayanan untuk memperlancar hubungan 2 arah perusahaan dengan *customer*. Sistem yang dimaksud adalah CRM atau *Customer Relationship Management*. CRM adalah salah satu bentuk aplikasi Teknologi Informasi (TI) di departemen penjualan atau pemasaran suatu perusahaan yang lebih berfokus pada pelayanan.

Dari penjelasan singkat diatas, penulis membangun CRM yang berbasis website (e-CRM). Dipilih menggunakan website karena website bisa diakses dari mana saja dan kapan saja melalui jalur internet. Dengan begitu, perusahaan dengan klien bisa berinteraksi lebih mudah satu sama lain tanpa harus bertatap muka setiap saat. yang nantinya akan dijadikan menjadi laporan skripsi oleh penulis yang berjudul **“Pengembangan Sistem Pemasaran dan Penjualan Unique Pangcraft sebagai Media Peningkatan Citra Berbasis Website”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahannya adalah Bagaimana cara membangun CRM yang berbasis website bagi pelanggan dan pemilik usaha Unique Pangcraft dalam transaksi jual-beli barang secara online ?

1.3 Batasan Masalah

Melihat permasalahan yang terjadi dalam rumusan masalah diatas, maka penulis memberikan batasan permasalahan pada pembuatan web ini, antara lain :

1. Perancangan aplikasi CRM yang dibuat mencakup proses pendaftaran pelanggan, pemasaran produk, pemesanan produk, pelayanan pelanggan (memberikan keluhan, kritik, saran dan transaksi pelanggan).
2. Lingkup penelitian dilakukan di Unique Pangcraft.
3. Sistem informasi ini hanya membahas mengenai penggunaan media yang digunakan untuk membangun hubungan antara pelanggan dengan perusahaan.

4. Untuk pembatalan pemesanan produk dilakukan apabila ada permintaan dari pelanggan.
5. Proses pembayaran produk hanya dilakukan secara *offline* yaitu melalui transfer rekening. Cara pembayaran dilakukan dengan cara setelah pembeli melakukan pemesanan barang kemudian mentransfer uang, kemudian sang pembeli harus mengirimkan bukti transfer ke menu pembayaran yang telah ditentukan Unique Pangcraft.
6. Proses pemesanan akan dikerjakan oleh perusahaan apabila perusahaan telah menerima scan nota dan blanko pembayaran (DP) dari pelanggan yang dikirim kembali melalui forum konfirmasi pada layanan pembayaran di sistem.
7. Sistem akan berjalan baik dengan menggunakan google chrome.
8. Website Unique pangcraft ini tidak terintegrasi dengan sistem jasa pengiriman. Besar biaya kirim merupakan hak sepenuhnya dari pemilik unique pangcraft, website unique pangcraft hanya menyediakan form biaya.
9. Untuk penghitungan biaya baik dalam pembayaran, modifikasi, dan tagihan belum menggunakan sistem penghitungan otomatis dalam website.
10. Sedangkan software yang digunakan untuk membangun sistem ini antara lain :
 1. Notepad ++ sebagai web editor
 2. Corel Draw X4 sebagai graphic design editor
 3. Apache 1.8.3 sebagai web server

4. PhpMyAdmin 3. 1. 3. 1 sebagai database editor
5. MySQL 5. 0 sebagai database
6. Google Chrome 43.0.2357.81 m sebagai web browser

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini selain untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar sarjana jenjang studi S1 pada jurusan Sistem Informasi Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer "AMIKOM" Yogyakarta, adalah :Melalui membangun CRM yang berbasis website (e-CRM), Unique Pangcraft diharapkan akan lebih mengenal pelanggannya dan lebih memusatkan penjualan produk, serta peningkatan pelayanan kepada pelanggan yang menguntungkan. Dengan mengenal pelanggan atau segmen pelanggan secara lebih mendalam akan memudahkan Unique Pangcraft untuk mengoptimalkan keuntungan dan meminimalkan resiko bisnis.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam pembuatan skripsi ini, meliputi:

1. Mempermudah pelanggan untuk mendapatkan informasi penjualan pada Unique Pangcraft.
2. Untuk menciptakan hubungan bisnis yang baik antara Unique Pangcraft dengan pelanggan melalui penggunaan Website .
3. Meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Unique Pangcraft.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metodologi Pengumpulan Data

Untuk membantu kelancaran penyusunan skripsi ini, maka diperlukan data-data dan informasi yang cukup mengenai permasalahan yang akan dibahas agar sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.

Teknik pengumpulan data antara lain :

1. Metode Wawancara

Dalam metode ini, secara langsung dilakukan tanya jawab dengan *owner* / pimpinan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi.

2. Metode Observasi

Pada metode ini dilakukan survey langsung ke perusahaan yang diteliti dengan mengadakan pengamatan data dan informasi yang diperlukan yang berhubungan dengan penelitian yakni tentang penjualan dan persediaan barang yang ada pada Unique Pangcraft.

3. Metode Kepustakaan

Pengumpulan data melalui buku-buku literatur, majalah, internet atau sumber data lainnya yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti sebagai bahan referensi bagi penulis.

1.6.2 Tahap Pengembangan Sistem

Tahap pengembangan sistem informasi disebut juga siklus hidup pengembangan sistem yang didalamnya terdapat tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Perencanaan Sistem

Pada tahap ini meliputi identifikasi kondisi dari apa yang menjadi masalah dari penelitian. Kegiatan yang dilakukan antara lain :

- a. Mendefinisikan batasan, tujuan pokok masalah yang dihadapi.
- b. Menentukan langkah penanganan masalah.

2. Tahap Analisa Sistem

Dalam tahap ini dapat diartikan sebagai suatu proses untuk mempelajari dari apa yang menjadi masalah dalam penelitian ini.

Kegiatan yang dilakukan antara lain :

- a. Merumuskan masalah, tujuan dan manfaat penelitian
- b. Merumuskan masalah dengan mendefinisikan batasan dan pokok masalah.
- c. Memahami kerja sistem yang ada, mempelajari struktur organisasi serta sistem yang terkait dengan melakukan pengelompokan data yang diperlukan secara langsung.
- d. Menganalisa kebutuhan dan kelemahan penanganan masalah yang digunakan.

3. Tahap Desain

Pada tahap ini mendesain sistem baru agar berjalan lebih baik dan diharapkan dapat mengantisipasi masalah-masalah yang ada serta sedapat mungkin mengantisipasi kemungkinan-kemungkinan di masa yang akan datang.

Kegiatan yang dilakukan antara lain :

- a. Membuat Data Flow Diagram (DFD).

- b. Membuat Entity Relationship Diagram (ERD).
 - c. Perancangan Basis Data.
 - d. Perancangan Interface.
4. Tahap Pengembangan

Tahap pengembangan ini dimaksudkan untuk mempersiapkan proses dan penerapan sistem yang sesuai yang sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan.

Kegiatan yang dilakukan diantaranya :

- a. Menterjemahkan logika program ke dalam bahasa pemrograman yang telah ditentukan.
 - b. Menyiapkan tenaga operasional.
 - c. Menyiapkan keperluan yang lain untuk pengoperasikan sistem baru.
5. Tahap Penerapan Sistem

Tahap ini sistem yang telah dipersiapkan pada tahap-tahap sebelumnya diterapkan atau dilaksanakan sehingga kita akan mengetahui apakah sistem yang telah dilakukan dapat berjalan baik atau tidak. Jika masih ditemukan kendala-kendala yang masih mengganggu kelancaran jalannya sistem berarti sistem tersebut masih perlu dilakukan adanya perbaikan kembali.

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini akan disusun secara sistematika ke dalam 5 bab dan masing-masing bab akan dijelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang latar belakang masalah yang akan diteliti, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan menguraikan mengenai tinjauan pustaka, konsep dasar informasi, konsep dasar sistem, konsep dasar sistem informasi, konsep dasar internet, konsep bahasa pemrograman yang digunakan, konsep pemodelan sistem, konsep basis data, konsep customer relationship management, konsep analisis pieces, sistem perangkat lunak yang akan digunakan.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini akan membahas gambaran umum, visi dan misi unique pangeraft, struktur organisasi unique pangeraft, analisis sistem (PIECES), analisis kebutuhan sistem, analisis kelayakan sistem, perancangan sistem yang akan dibuat.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang implementasi basis data, koneksi database ke mysql, pembuatan interface, pembahasan interface, pelatihan personil, pemeliharaan data.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian dan saran-saran yang ditujukan kepada pihak yang terkait dalam penelitian ini.