

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi sangat pesat dan mutlak menjadi kebutuhan bagi setiap elemen masyarakat. Teknologi Informasi telah memasuki berbagai bidang kehidupan, baik bidang pendidikan, kesehatan dan banyak bidang lainnya terutama bidang wirasusaha. Masyarakat sebagai konsumen dan juga sebagai pengguna teknologi membutuhkan informasi yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Sebaliknya perusahaan dituntut untuk menyediakan layanan yang dapat diakses oleh konsumen.

Perusahaan Maimo Clothing merupakan perusahaan yang berlokasi di Yogyakarta yang menjual kebutuhan konveksi seperti kaos, celana dan banyak produk konveksi lainnya. Dalam melaksanakan peningkatan layanan wirasusaha, maimo clothing melakukan proses penjualan secara manual yaitu pelanggan datang langsung ke toko untuk melihat produk konveksi. Maimo clothing menjual produknya dalam jumlah banyak atau meritel produknya. Perusahaan juga menjalankan kegiatan promosi yang dilakukan dengan cara pembuatan brosur dan promosi dari mulut kemulut.

Perusahaan Maimo Clothing memiliki beberapa permasalahan dalam proses bisnisnya. Berdasarkan hasil observasi didapati informasi bahwa perusahaan belum memiliki sistem informasi terpusat dan terpercaya untuk media penjualan dan promosi

sehingga mengalami kesulitan mendapatkan pelanggan baru atau mempertahankan pelanggan . Kemudian perusahaan dikeluhkan dengan kurangnya minat konsumen untuk bertransaksi dikarenakan proses transaksi harus dilakukan di toko tersebut yang lokasinya jauh. Masalah lain yaitu perusahaan masih sangat sulit mendapatkan pelanggan baru atau sulit mempertahankan pelanggan yang sudah pernah bertransaksi karena tidak memiliki akses untuk berkomunikasi dengan pelanggan tersebut.

Perusahaan Maimo Clothing perlu merancang sebuah aplikasi untuk menyelesaikan banyaknya masalah didalam perusahaan. Aplikasi yang dibangun harus dapat melakukan promosi produk, melakukan transaksi pembelian yang cepat dan efisien, serta mampu mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama yang pernah membeli produk perusahaan. Perusahaan maimo clothing juga perlu membuat sistem penjualan yang efektif untuk meningkatkan keuntungan perusahaan.

Berdasarkan permasalahan dan beberapa solusi yang telah diuraikan diatas maka akan dibangun sebuah aplikasi E-business berbasis website. Aplikasi ini mencakup pengoptimalan promosi produk dan transaksi jual beli perusahaan serta penerapan Customer Relationship Management (CRM) sebagai strategi untuk mendapatkan pelanggan baru atau mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Untuk itu permasalahan diatas akan diangkat dalam sebuah penelitian dengan judul "Aplikasi E-business Sebagai Media Promosi Dan Penjualan Berbasis CRM Pada Perusahaan Maimo Clothing.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perlu dirumuskan suatu masalah yang akan dipecahkan pada penelitian ini :

1. Bagaimana merancang dan membuat website *e-business* berbasis CRM yang dapat membantu meningkatkan promosi produk, aktifitas jual beli dan manajemen pelanggan ?
2. Apakah aplikasi *e-business* berbasis CRM dapat membantu meningkatkan promosi produk, aktifitas jual beli dan manajemen pelanggan ?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan dengan harapan menghindari pembahasan yang meluas sehingga penelitian dapat terfokus dengan batasan-batasan yang dibuat sesuai dengan latar beakang tersebut. batasan-batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tempat yang di tuju sebagai objek penelitian adalah perusahaan konveksi Maimo Clothing.
2. Peneliti hanya membangun aplikasi *e-business* menggunakan platform website berbasis CMR (*Customer Management Relation*).
3. Aplikasi ini dibangun menggunakan web server Apache dan *database* server menggunakan MySQL.
4. Aplikasi ini dibangun menggunakan konsep MVC.

5. Komponen pendukung perangkat lunak sebagai kerangka kerja yang digunakan dalam pembuatan sistem ini yaitu *Framework CodeIgniter*.
6. Level hak akses pada sistem hanya dibedakan menjadi 2 (dua) *user* yaitu:
 - a. *User*/pengguna hanya dapat melihat aplikasi user, menginput data keluhan atau komentar, melakukan transaksi pembelian produk, melihat riwayat pemesanan, melakukan konfirmasi pembayaran, melakukan registrasi anggota, melakukan login dan melihat promosi.
 - b. *Admin* adalah orang yang mempunyai akses khusus untuk mengelola aplikasi admin seperti mengelola produk, mengelola transaksi pemesanan, mengelola broadcast email, melihat komentar user, mengelola promosi, melihat laporan penjualan, mengelola kategori dan melakukan login aplikasi.
7. Penelitian difokuskan pada pembuatan aplikasi yang menampilkan produk, promosi produk, proses transaksi penjualan dan manajemen pelanggan untuk mendapatkan pelanggan baru dan menjaga komunikasi dengan customer.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Maksud

Penelitian ini di maksudkan untuk membangun aplikasi *e-business* berbasis CMR sehingga dapat mengoptimalkan aktifitas promosi, aktifitas penjualan dan manajemen pelanggan.

2. Tujuan

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Menghasilkan aplikasi website yang dapat membantu proses bisnis perusahaan.
- b. Membantu pemilik perusahaan dan juga karyawan untuk melakukan promosi produk dan transaksi penjualan agar konsumen tidak perlu datang ke perusahaanya langsung.
- c. Memudahkan pemilik perusahaan memantau dan melakukan manajemen pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis
 - a. Meningkatkan pengetahuan dalam mengembangkan aplikasi penjualan dan aplikasi ebisnis berbasis website.
2. Bagi Pembaca
 - a. Sebagai referensi pembuatan aplikasi penjualan dan aplikasi ebisnis berbasis website.
 - b. Sebagai acuan dalam penyusunan penelitian yang serupa.
3. Bagi Pengguna
 - a. Pemanfaatan teknologi di bidang *website* untuk meningkatkan penjualan dan pemasaran produk perusahaan serta meningkatkan efisiensi dalam proses transaksi.

1.6 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang akan penulis gunakan dalam mengumpulkan informasi sebagai pendukung sekaligus pelengkap dalam pembuatan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1.6.1 Metode Pengembangan Aplikasi

Pengembangan aplikasi ini menggunakan metode *waterfall*. Model pengembangan *waterfall* sering disebut juga metode sekuensial linier atau alur hidup klasik. Metode ini menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara terurut dimulai dari kebutuhan sistem, analisis, desain, pengkodean, pengujian dan perawatan. Metode ini disebut dengan linier sequensial karena tahap demi tahap yang dilalui harus menunggu tahap sebelumnya selesai dan berjalan berurutan.

1.6.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai kebutuhan penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.2.1 Studi Pustaka

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan informasi dan perbandingan referensi yang didapat dengan cara membaca artikel resmi, buku karya pengarang yang

terpercaya, jurnal ilmiah dalam bentuk buku cetak maupun *e-book* di internet untuk mendapatkan teori yang relevan dengan masalah tersebut agar aplikasi sesuai dengan harapan.

1.6.2.2 Wawancara

Dengan menggunakan metode ini penulis mencoba berdiskusi dengan pihak Toko dan memberikan beberapa pertanyaan untuk mengetahui permasalahan yang ada saat ini dan saling memberi masukan terkait system yang akan dibuat.

1.6.3 Metode Analisis

Metode analisis bertujuan untuk menghasilkan kesimpulan dalam pengambilan keputusan berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Mengidentifikasi masalah, menganalisis kelemahan sistem, menganalisis kebutuhan informasi dengan menggunakan metode analisis PIECES (*performance, information, economy, control, efficiency, dan services*).

1.6.4 Metode Perancangan

Dalam metode perancangan untuk menggambarkan karakteristik sistem yang akan dibuat menggunakan pemodelan yang disebut dengan UML (*Unified Modelling Language*) yang meliputi diagram *use case* untuk menggambarkan fungsionalitas sistem, diagram *activity* untuk menggambarkan alur kerja sistem, diagram *class* untuk memodelkan objek-objek yang akan digunakan dan diagram *sequence* untuk menggambarkan kolaborasi dinamis antara sejumlah objek. Kemudian dalam metode

perancangannya akan dibuat perancangan antarmuka atau interface yang nantinya akan berinteraksi secara langsung dengan pengguna maupun *admin*.

1.6.5 Metode Implementasi

Implementasi dilakukan yaitu menuangkan hasil dari tahapan yang dilakukan sebelumnya kedalam sebuah aplikasi berbasis website. Metode ini akan mengimplementasikan *database* dan interface sesuai dengan yang telah di rancang pada tahap sebelumnya.

1.6.6 Metode Pengujian

Metode pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *whitebox* dan *blackbox*. Metode *whitebox testing* merupakan metode pengujian dengan melihat ke dalam modul untuk meneliti kode-kode program yang ada dan menganalisis apakah ada kesalahan atau tidak, sedangkan metode *blackbox testing* adalah pengujian yang dilakukan dengan cara mengamati hasil eksekusi melalui data uji dan memeriksa fungsionalitas dari perangkat lunak. Pengujian-pengujian tersebut meliputi pengujian kesalahan penulisan (*syntax error*), kesalahan sewaktu proses (*runtime error*), dan kesalahan logika (*logical error*).

1.7 Sistematika Penulisan

Agar dapat tercapai penulisan yang sistematis mengenai pokok permasalahan sebagai hasil penelitian, maka akan lebih baik apabila diberikan gambaran sistematika penulisan secara ringkas mengenai susunan skripsi ini maupun tentang apa yang

dikandung dalam skripsi, sehingga akan mempermudah dalam pemahaman dan pembahasannya. Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Maksud dan Tujuan Penelitian, Metode Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi penjelasan mengenai landasan teori yang digunakan diantaranya tinjauan pustaka, konsep dan teori serta perangkat lunak yang akan digunakan dalam perancangan dan pembuatan aplikasi pada penelitian ini.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai tinjauan umum tentang objek penelitian, dan gambaran umum tentang sistem yang berjalan, analisis sistem yang digunakan dan perancangan sistem aplikasi yang dibuat.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai pembuatan aplikasi, tahapan-tahapan pengerjaan, hingga pengujian aplikasi dan pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian, serta saran yang bisa memberikan dampak positif bagi penelitian ini untuk kedepannya.