

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman modern ini persaingan antar perusahaan kerap terjadi, ketatnya persaingan membuat perusahaan berlomba-lomba dalam meningkatkan pemasaran dan penjualan produk mereka. Saat ini setiap perusahaan terfokus pada apa yang menjadi keinginan konsumen atau pelanggan mereka. Setiap perusahaan berlomba mendapatkan konsumen sebanyak mungkin guna mencari keuntungan sebesar-besarnya. Untuk memenuhi apa yang menjadi keinginan dari konsumen maka perusahaan harus menyediakan produk yang berkualitas tinggi, harga yang lebih murah, informasi yang cepat dan akurat, serta pelayanan yang lebih baik dari para pesaingnya.

Perusahaan (Bejo Collection) selama ini masih menggunakan pelayanan secara *konvensional* terhadap para pelanggannya, cara dalam berinteraksi masih menggunakan telepon, jika pelanggan menginginkan informasi yang lebih lengkap dan akurat maka pelanggan harus langsung mendatangi lokasi dimana Bejo Collection berada. Cara seperti ini tidaklah efisien untuk para pelanggan karena memakan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Adapun sebelum melakukan transaksi, Bejo Collection harus menginformasikan jadwal awal produksi hingga produksi selesai melalui telepon kepada pelanggan. Proses seperti ini menyulitkan Bejo Collection dalam penyaluran data secara *real time* dan sering mendapatkan keluhan dari pelanggan apabila jadwal pelaksanaan produksi dan selesainya sering

tidak sesuai dengan jadwal yang telah di konfirmasi sebelumnya. Oleh karena itu, di butuhkan sistem yang dapat mempercepat dan mempermudah hubungan antara pelanggan dan perusahaan, yaitu sebuah sistem yang menyediakan informasi lebih cepat dan tepat kepada pelanggan, kemudahan berinteraksi dengan perusahaan, dan dapat juga di gunakan untuk mengenalkan produk – produk perusahaan.

Perusahaan selalu berusaha untuk menjadikan pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama, dengan kata lain pelanggan menjadi fokus perhatian bagi perusahaan. Sampai saat ini proses bisnis perusahaan sudah terkomputerisasi. Agar perusahaan unggul dalam mutu,kehandalan, dan pelayanan pelanggan serta untuk memudahkan interaksi antara pelanggan dan perusahaan, maka sebaiknya perusahaan menerapkan E-CRM.

Dari penjelasan singkat diatas, penulis akan membuat sebuah aplikasi system informasi dan promosi untuk Bejo Collection yang berbasis *website* yang nantinya akan dijadikan menjadi laporan skripsi oleh penulis yang berjudul “Pengembangan Sistem Jual Beli Berbasis Web pada Bejo Collection, Bantul”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diambil kesimpulan bahwa masalah yang dihadapi adalah :

1. Bagaimana cara membuat sistem informasi yang lebih efektif, efisien dan mudah diakses bagi pelanggan dan pemilik usaha Bejo Collection dalam transaksi jual-beli barang serta promosi produk secara *online* ?

2. Bagaimana cara agar pelanggan tahu jika pesanan telah di proses ?
3. Bagaimana cara pelanggan melihat secara langsung berapa persen pesanan mereka dikerjakan ?

### 1.3 Batasan Masalah

Dengan maksud agar pembahasan dan penyusunan skripsi dapat dilakukan secara terarah dan tidak menyimpang serta sesuai dengan apa yang diharapkan, maka perlu ditetapkan batasan-batasan dari masalah yang dihadapi yaitu :

1. Lingkup penelitian di lakukan di Bejo Collection.
2. Perancangan aplikasi CRM yang di buat mencakup pendaftaran pelanggan, pemasaran produk, pemesanan produk, layanan pelanggan (memberikan keluhan, kritik serta saran), proses pengerjaan (hanya bias di lihat oleh pelanggan yang telah mendaftar).
3. Proses pembayaran di lakukan secara *offline* yaitu melalui transfer antar rekening. Cara pembayaran dilakukan dengan cara pemesanan barang kemudian mentransfer uang, setelah itu pelanggan mengirimkan bukti transfer ke pada Bejo Collection melalui e-mail yang telah di tentukan.
4. Proses pengerjaan akan dilakukan setelah perusahaan menerima *scan* nota dan blanko pembayaran (DP) dari pelanggan yang di kirim kembali melalui e-mail atau forum konfirmasi dari *website*.
5. Untuk pembatalan pemesanan dilakukan apabila ada permintaan dari pelanggan.

6. Sedangkan *software* yang di gunakan untuk membangun sistem ini antara lain:

1. Adobe Dreamweaver CS 4 sebagai *web editor*
2. Adobe Photoshop CS 4 sebagai *graphic design editor*
3. Corel Draw X4 sebagai *graphic design editor*
4. Apache 1.7.1 sebagai *web server*
5. PhpMyAdmin 3.1.3.1 sebagai *database editor*
6. MySQL 5.0 sebagai *database*
7. Mozilla Firefox 21.0 sebagai *web browser*

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memudahkan Bejo Collection dalam mengenal pelanggannya dan lebih memusatkan penjualan produk.
2. Meningkatkan pelayanan yang menguntungkan kepada pelanggan Bejo Collection.
3. Memudahkan Bejo Collection untuk mengoptimalkan keuntungan dan meminimalkan resiko bisnis.



### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Mempermudah pelanggan untuk mendapatkan informasi produk dan penjualan pada Bejo Collection
2. Untuk menciptakan hubungan bisnis yang baik antara pelanggan dengan Bejo Collection melalui penggunaan Sistem Online ( *Website* )
3. Meningkatkan kepuasan dan loyalitas customer pada Bejo Collection
4. Meningkatkan penjualan bagi Bejo Collection

### 1.6 Metodologi Penelitian

Penelitian ini di buat dengan teknik SDLC (*System Development Life Circle*).

Dan langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. *Problem Definition* (pendefinisian masalah dan penentuan tujuan)
  - a. “*Why*” : Mengapa *website* itu diperlukan, apa tujuan dari pembuatan *website*?
  - b. “*What*” : Data atau informasi apa yang akan diumumkan lewat *website*?  
Bagaimana alur publikasi data tersebut? Masihkan ada data yang belum diketahui atau semua data sudah tersebut?
  - c. “*For Whom*” : Untuk siapa *website* itu dibuat?

## 2. Requirement Analysis dan Spesification

- a. Analisi perangkat lunak dan perangkat keras.
- b. Teknologi yang akan digunakan
- c. Pemilihan sistem operasi, *web server*, dan *database* yang digunakan.
- d. Spesifikasi semua halaman web.
- e. Penentuan *content/isi*.

## 3. Design / Prototyping

- a. Design visual : menentukan tampilan halaman web, seperti dimana letak *banner*, *navigasi*, *menu*, logo untuk *website*, dll.
- b. Design teknologi : perancangan prosedur – prosedur yang diperlukan dan *interface* antar prosedur tersebut.
- c. Design struktur informasi : menentukan bagaimana informasi bisa dicocokkan dengan struktur halaman web.

## 4. *Implementation*

Implementasi semua halaman web yang ada pada *website* tersebut.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi dalam beberapa bab dimana masing-masing bab terdiri dari sub-sub tertentu yang saling berkaitan. Untuk lebih jelasnya sistematika pembahasan tiap-tiap bab adalah sebagai berikut :

## BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

## BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi mengenai landasan-landasan teori yang digunakan dan diterapkan dalam melakukan penulisan skripsi.

## BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai analisa perancangan website yang akan dibuat.

## BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai hasil rancangan sistem dan disertai listing program.

## BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan beberapa kesimpulan mengenai rancangan sistem yang disusun dan juga saran-saran untuk mengembangkan rancangan sistem ini lebih lanjut dimasa mendatang.