

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang berkembang dengan pesat menjadi hal yang sudah tidak asing lagi. Dengan adanya teknologi khususnya teknologi informasi sangat memudahkan manusia dalam menyelesaikan pekerjaan. Dalam bidang bisnis, peran teknologi komputer sangat besar karena penggunaan teknologi komputer ini memudahkan para pembisnis dalam mengembangkan dan memajukan bisnisnya. Tidak semua perusahaan atau pelaku bisnis menawarkan suatu produk yang mereka jual menyadari akan pentingnya suatu pelayanan terhadap *customer* [1].

Dope Wild Sablon's merupakan salah satu Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang bergerak di bidang usaha konveksi khususnya pembuatan kaos sablon satuan yang berlokasi di Sleman. Proses pembuatan kaos pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) ini yaitu membuat kaos sesuai dengan desain yang diinginkan oleh pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha ini ditemukan kendala diantaranya sistem penjualan yang masih menggunakan cara konvensional dan belum memaksimalkan teknologi modern yaitu masih menggunakan cara-cara lama seperti di mana pelanggan harus datang ke toko untuk menyesuaikan desain sablon dan melakukan pemesanan kaos, masalah ini menjadi salah satu kendala calon pelanggan dalam melakukan penyesuaian desain sablon dan melakukan pemesanan, yang berimbas pada larinya pelanggan ke kompetitor yang memiliki sistem lebih modern. Penyebaran informasi yang tidak efektif dan sistem promosi berasal dari pelanggan yang memberikan informasi mengenai kelebihan dan produk ke calon pelanggan lain, serta permasalahan lain yang sering terjadi pada Dope Wild Sablon's adalah terjadinya kesalahan dalam pencatatan karena masih menggunakan cara yang manual dan sistem pelayanan terhadap pelanggan pada Dope Wild Sablon's perlu ditingkatkan agar dapat bersaing dengan kompetitor.

Solusi dari permasalahan tersebut, maka dibutuhkan sebuah sistem informasi penjualan berbasis *website* yang dapat memproses desain sablon, pemesanan dan pencatatan data penjualan serta menerapkan pendekatan pelayanan kepada pelanggan dalam membangun hubungan berkelanjutan dan akan mempermudah pemilik toko memberikan *service* berupa fitur *live chat* yang membuat pelanggan menjadi loyal sehingga dapat menarik pelanggan baru dengan cara menerapkan *Customer Relationship Management* untuk memberikan pelayanan terbaik dan meningkatkan penjualan dari toko Dope Wild Sablon's. Sistem informasi penjualan berbasis *website* yang dibangun penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL sebagai penyimpanannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka dapat ditarik rumusan masalah adalah sebagai berikut: Bagaimana merancang sistem informasi penjualan pada Dope Wild Sablon's berbasis *website* dan bagaimana mengimplementasikan metode *Customer Relationship Management* pada sistem informasi penjualan dan pelayanan terhadap pelanggan di Dope Wild Sablon's?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak terlalu luas, maka penelitian ini dibatasi dengan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi penjualan yang dirancang berbasis *website* menggunakan PHP sebagai bahasa pemrograman dan MySQL sebagai pemrograman *database*.
2. Pembayaran dilakukan dengan melampirkan bukti transfer melalui ATM dan validasi pembayaran dilakukan setelah bukti transfer di upload dan diketahui nomor rekening pelanggan telah membayar sejumlah uang sesuai tagihan.
3. Data yang dikelola meliputi data pelanggan, data penjualan dan data produk.

4. Data yang dihasilkan adalah laporan data pelanggan, laporan data produk dan laporan data penjualan.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Membangun sistem informasi penjualan pada Dope Wild Sablon's berbasis *website* sebagai media promosi dan memudahkan pelanggan dalam proses transaksi *online*.
2. Mengimplementasikan metode *Customer Relationship Management* pada sistem informasi penjualan di Dope Wild Sablon's.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pemilik Toko
 - a. Memperluas dalam memasarkan produk dan memudahkan dalam mendapatkan laporan penjualan.
 - b. Memberikan kemudahan Dope Wild Sablon's dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan
2. Bagi Pelanggan Toko
 - a. Memudahkan dalam melakukan proses desain kaos sablon, pemesanan produk dan memudahkan dalam berkonsultasi.
3. Bagi Peneliti
 - a. Dapat menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama kuliah, yaitu mampu menerapkan teori dan praktik dalam membangun sistem *website* yang dibutuhkan bagi suatu lembaga.

1.6 Metode Penelitian

Metode peneliti yang digunakan dalam penelitian ini, penulis mengambil data menggunakan beberapa langkah-langkah yang diambil diantaranya sebagai berikut:

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang benar dalam penulisan skripsi dan pembahasan masalah, maka penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data diantaranya sebagai berikut:

1.6.1.1 Metode Observasi

Metode yang dilakukan dengan mengumpulkan data melalui pengamatan dan pemantauan secara langsung di objek penelitian dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

1.6.1.2 Metode Wawancara

Metode yang dilakukan dengan cara melakukan wawancara secara langsung terhadap objek penelitian untuk mendapatkan informasi dari masalah yang ingin diteliti.

1.6.1.3 Metode Pustaka

Metode mencari data referensi yang sesuai dengan kebutuhan skripsi melalui internet, buku-buku serta membaca skripsi yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian.

1.6.2 Metode Analisis

Dalam mencari kelemahan dari sistem lama sehingga dapat diperbaharui menggunakan sistem yang baru, maka peneliti menggunakan metode PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service*).

1.6.3 Metode Perancangan

Dalam perancangan sistem yang akan dibangun dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode Data Flow Diagram (DFD) untuk menggambarkan aliran data dari sistem dan *Entity Relationship Diagram* (ERD) sebagai gambaran relasi antar entitas, serta *Flowchart* digunakan untuk gambaran urutan proses dalam suatu program.

1.6.4 Metode Implementasi

Pada metode *implementasi* di penelitian ini *software* yang digunakan membangun sistem ialah Visual Studio Code digunakan sebagai *text editor*, XAMPP digunakan untuk membuat database dan web *browser* Google Chrome yang digunakan untuk menjalankan sistem.

1.6.5 Metode Pengembangan

Metode pengembangan sistem yang akan dibangun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Software Development Life Cycle* (SDLC).

1.6.6 Metode Testing

Metode testing dalam sistem yang akan dibangun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *black box testing* dan *system usability scale*.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini akan dijelaskan urutan-urutan dan sistematika penulisan yang dilakukan penulis. Berikut ringkasan mengenai isi masing-masing bab:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini tersedia pengantar pokok permasalahan dan gambaran penelitian secara umum berupa latar belakang masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan metode penelitian yang digunakan oleh penulis.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas perihal tinjauan pustaka yang berisi dasar-dasar teori yang berkaitan dengan topik penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang analisis permasalahan, analisis data dengan menggunakan metode PIECES, perancangan sistem *Flowchart*, *Data Flow Diagram* (DFD), diagram *Entity Relation Diagram* (ERD) dan struktur dari *database* sistem.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang implementasi dan perancangan yang telah dibuat. Dan juga berisikan pemaparan hasil-hasil dari tahapan penelitian, serta membahas kekurangan dan kelebihan dari sistem yang dibuat.

BAB V PENUTUPAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang dibuat serta saran untuk memperbaiki kekurangan yang ada pada penelitian.

