

BAB 1. PENDAHULUAN

Pada Bab ini akan dibahas latar belakang yang menjadi permasalahan yang akan dibahas dalam pembuatan tugas akhir, rumusan masalah, tujuan masalah, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian.

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman modern saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pun menjadi semakin mutakhir. Perkembangan teknologi yang ada pun memiliki banyak sekali manfaat dan sangat membantu bagi kehidupan manusia serta dapat dimanfaatkan dalam bidang ekonomi untuk mendukung kegiatan bisnis pada perusahaan.

Dalam suatu bisnis, kunci keberhasilan tidak hanya bergantung kepada kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, tetapi juga bergantung kepada seberapa besar upaya perusahaan dalam memuaskan kebutuhan pelanggan. Perusahaan akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik untuk memuaskan pelanggan yang tentu saja berujung pada terciptanya loyalitas pelanggan. Maka diperlukan suatu hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan. Dengan mempelajari perilaku dan keinginan pelanggan, diharapkan perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan memastikan pelanggan tersebut untuk menjadi pelanggan yang setia. Peningkatan pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain dengan adanya informasi pelanggan dan data transaksi pelanggan yang akurat.

Hal tersebut juga yang membuat banyaknya *online shop* ingin bisa selalu memberi kepuasan kepada setiap pelanggannya, salah satunya Monalisa Shop. Monalisa shop bergerak pada bidang penjualan dan pembelian busana fashion seperti kaos, celana jeans, jaket dan lain-lain. Pencatatan terhadap penjualan barang kepada konsumen juga hanya digunakan sementara saja karena untuk keperluan pengiriman barang.

Setelah barang dikirim maka data konsumen tersebut akan dibuang. Ketika konsumen tersebut kembali berbelanja, seringkali pihak monalisa shop lupa bahwa konsumen tersebut pernah membeli sebelumnya. Sehingga monalisa shop harus mencatat alamat dan nomor telepon konsumen tersebut kembali yang tanpa disadari akan berdampak pada kekecewaan konsumen tersebut.

Berdasarkan permasalahan latar belakang ini, maka pihak monalisa shop ingin menyediakan sebuah sistem informasi yang bertujuan untuk dapat lebih memahami perilaku serta keinginan pelanggan. Oleh sebab itu dengan adanya sistem informasi yang dibuat dengan menerapkan prinsip-prinsip yang ada pada CRM (*Customer Relationship Management*) ini maka pihak *online shop* dapat mengetahui informasi mengenai pelanggan, serta selera pelanggan secara tepat dan akurat sehingga menghasilkan informasi. Dimana hal tersebut sangat penting bagi perusahaan untuk membangun relasi dengan pelanggan yang pada akhirnya dapat meningkatkan penjualan serta membantu bagi pihak monalisa shop maupun pelanggan

Dirancangnya sebuah sistem informasi ini, diharapkan dapat membantu permasalahan yang ada pada monalisa shop dan diharapkan kinerja monalisa shop dapat mengalami peningkatan baik dalam penjualan, pembelian, serta dapat membina hubungan yang baik dengan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dimiliki oleh Monalisa Shop, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang sebuah sistem penjualan, pembelian dengan menerapkan CRM yang dapat memberikan informasi yang lengkap dan akurat untuk monalisa shop?
2. Bagaimana membuat sebuah sistem informasi yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan?
3. Bagaimana merancang sebuah sistem informasi dengan menerapkan CRM yang dapat memahami keinginan dan perilaku pelanggan?

1.3 Tujuan Pembahasan

Adapun tujuan pembuatan aplikasi ini berdasarkan rumusan masalah di atas sebagai berikut :

1. Merancang sebuah sistem penjualan, pembelian dengan menerapkan CRM yang dapat memberikan informasi yang lengkap dan akurat untuk monalisa shop.
2. Membuat sebuah sistem informasi dengan menerapkan CRM yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Merancang sebuah sistem informasi dengan menerapkan CRM yang dapat memahami keinginan dan perilaku pelanggan.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Ruang Lingkup pembuatan aplikasi ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu ruang lingkup *software*, ruang lingkup *hardware*, dan ruang lingkup batasan aplikasi. Berikut merupakan ruang lingkup pembuatan aplikasi :

1. **Software**

- a. *Perancangan, analisis, dan pembuatan Database menggunakan PhpMyAdmin.*
- b. *Bahasa Pemrograman yang digunakan adalah PHP.*
- c. *Editor Pemrograman Menggunakan Macromedia Dreamweaver 8.*
- d. *Sistem Operasi menggunakan Microsoft Windows XP/Vista/Seven.*
- e. *Browser yang digunakan adalah Google Chrome.*

2. **Hardware**

Adapun Spesifikasi *hardware* minimum adalah sebagai berikut :

- a. *Processor Intel Pentium 4 1,8 GHz.*
- b. *Monitor 14 Inchi*
- c. *Memory DDR 256.*
- d. *Harddisk 40 GB.*
- e. *Keyboard & Mouse.*

3. Batasan Aplikasi

- a. Aplikasi hanya diperuntukkan dan digunakan oleh Monalisa Shop.
- b. Aplikasi yang dibuat hanya tersedia dalam bahasa Indonesia.
- c. Aplikasi yang dibuat berbasis web yang diakses secara *online*.
- d. Aplikasi yang dibuat tidak mencakup pengembalian barang/retur barang.
- e. Fitur yang digunakan dalam aplikasi ini seperti :
 - ◆ *Shopping Cart*
 - ◆ *Barang Favorit*
 - ◆ *Cross selling*
 - ◆ *Up selling*
 - ◆ *Email Gateway*
 - ◆ *Wishlist*
 - ◆ *Testimonial*
- f. Pengiriman barang menggunakan Jasa JNE dari Bandung, sehingga ruang lingkup penjualan berdasarkan rute yang dijangkau oleh JNE.

1.5 Sumber Data

Sumber data-data yang akan digunakan dalam penyusunan makalah ini adalah :

1. Studi Lapangan, yaitu mencari data langsung ke *Online shop* dan mengumpulkan informasi.
2. Studi Pustaka, yaitu melalui buku, diktat kuliah, dan sumber kepustakaan lain yang menunjang pembuatan aplikasi.
3. Sumber Digital, yaitu artikel-artikel di halaman web, E-book, dan file-file lain yang menunjang pembuatan aplikasi.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika Pembahasan dari laporan ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Digunakan untuk menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penulisan dalam penyajian Laporan Tugas Akhir ini.

BAB 2 KAJIAN TEORI

Digunakan untuk menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan pembuatan sistem dan mendukung pembuatan sistem yang ada.

BAB 3 ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Digunakan untuk menjelaskan bagaimana pemodelan dan diagram alir sistem kerja, perancangan desain sistem informasi dengan menggunakan diagram alir (*Flowchart*), diagram ER, pemodelan aliran data menggunakan DFD (*Data Flow Diagram*).

BAB 4 HASIL PENELITIAN

Digunakan untuk menjelaskan perencanaan tahap implementasi, proses perkembangan implementasi proyek, penjelasan mengenai realisasi fungsionalitas dan *User Interface Design* yang sudah dibuat.

BAB 5 PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Berisi hasil pengujian terhadap fungsionalitas yang telah dibuat dengan metode *Black box*.

BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

Berisi hasil kesimpulan dari laporan tugas akhir dan saran pengembangan yang dapat dilakukan untuk dilakukan dimasa yang akan datang.