BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penyajian dari pembuatan *aplikasi "Website Berbasis CRM Cross Selling pada perusahaan Younie Etude".*

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini istilah internet sangat umum di masyarakat. Masyarakat sudah banyak mengerti dan umum menggunakan internet. Dengan menggunakan internet, kita dapat berkomunikasi secara luas dengan orang-orang di seluruh dunia. Apabila dimanfaatkan secara maksimal internet juga dapat menjadi sebuah peluang bisnis.

Dalam dunia bisnis, pelanggan merupakan faktor yang sangat penting dan nyawa bagi sebuah perusahaan. Perusahaan secara terus menerus berupaya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik untuk memuaskan pelanggan yang tentu saja berujung pada kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan. Di mana dengan terciptanya loyalitas pelanggan, maka akan membuat pelanggan tersebut melakukan pembelian berulang dan memberikan keuntungan yang signifikan bagi perusahaan.

Untuk menciptakan loyalitas pelanggan yang diperlukan perusahaan adalah bagaimana membuat pelanggan baru nyaman dalam bertransaksi dengan perusahaan, dan perusahaan dapat mempertahankan loyalitas pelanggan tersebut. Dalam mempertahankan pelanggan, perusahaan harus dapat mengubah paradigma mereka dimana semua kegiatan transaksinya tidak hanya berorientasi pada penjualan produk saja tetapi sekarang lebih terfokus pada bagaimana memberikan nilai lebih pada produk yang dibeli pelanggan. Perusahaan juga perlu untuk memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Website yang menerapkan konsep CRM dapat digunakan untuk mempertahankan kesetiaan pelanggan, meningkatkan kepuasan

pelanggan, mengadakan promosi untuk menarik pelanggan baru, serta mengembangkan kualitas layanan. Di mana hal tersebut sangat penting bagi perusahaan untuk membangun relasi dengan pelanggan.

Perusahaan Youni Etude merupakan perusahaan bergerak dibidang penjualan berbagai macam produk kecantikan, khusus nya produk *makeup* dan *skincare* merk Etude House dari Korea. Saat ini kegiatan pemasaran nya masih dilakukan secara manual, dan promosinya hanya melalui media *facebook* saja. Pemilik menginginkan adanya perluasan daerah pemasaran dengan sistem yang lebih cepat, mudah dan dapat menciptakan loyalitas dari pelanggannya. Hal inilah yang mendorong pemilik instansi untuk membuat sebuah website dengan menerapkan sistem CRM *cross selling* di dalamnya. Dengan adanya aplikasi website ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah dan memuaskan bagi pelanggan nya sehingga menciptakan perluasan daerah pemasaran dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan Youni Etude.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang masalah diatas dibagi menjadi berikut :

1. Bagaimana membuat sistem dimana pelanggan dapat melakukan transaksi pemesanan barang secara *online*?
2. Bagaimana membuat aplikasi sistem penjualan secara *online* dengan menerapkan konsep CRM yang dapat menciptakan perluasan daerah pemasaran dan loyalitas pelanggan ?

1.3 Tujuan Pembahasan

Adapun tujuan dari alanisis perancangan ini adalah :

1. Membuat sebuah *website* yang dapat menangani pemesanan dari pelanggan secara *online*.

2. Membuat sebuah sistem berbentuk *website* yang dapat menangani penjualan dengan mudah dan cepat dengan menerapkan konsep CRM *Cross Selling*.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Adapun ruang lingkup kajian dari pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut :

- Perangkat keras

  Spesifikasi minimum untuk perangkat kerasadalah sebagai berikut :

  a. Prosessor Intel Pentium 4
  b. Memori DDR 256 Mb
  c. Hardisk 1,5GB
  d. Modem internet

- Perangkat lunak

  a. Sistem operasi : Windows XP/Vista/Seven
  b. Sistem basis data : Microsoft SQL Server 2010
  c. Bahasa scripting : ASP.NET
  d. Editor pemograman : Microsoft Visual Studio 2010

- Batasan Aplikasi

  Hak akses dibagi mejadi 3, yaitu *admin*, *member*, dan *guest*. Berikut rincian hak akses untuk setiap tingkatan pengguna :

  i. *Admin*

     Admin memiliki hak akses penuh terhadap sistem

  ii. *Member*

     a. *Member* mendapat akses untuk membeli produk
     b. *Member* mendapatkan penawaran produk lain yang berhubungan dengan produk yang dilihat atau dibeli. (Sistem *Cross Selling)*

c. *Member* mendapatkan informasi umum tentang perusahaan, dan dapat menghubungi langsung customer service.

d. *Member* dapat melakukan tracking order secara online.

e. *Member* dapat melakukan konfirmasi pembayaran secara online.

iii. *Guest*

Guest hanya dapat melihat produk yang ditawarkan *website*, tidak bisa mengakses fitur pembelian barang seperti fitur yang ditawarkan untuk member.

1.5 Sumber Data

Data-data yang didapat untuk membuat laporan penelitian ini melalui :

1. Wawancara : penulis melakukan wawancara kepada pemilik perusahaan/instansi secara langsung untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan
2. Studi pustaka : sebagai bahan referensi, penulis mengumpulkan data dengan *browsing* internet, membaca literatur, jurnal dan bahan-bahan yang berkaitan dengan masalah penelitian.
3. Kuesioner : penulis memberikan kuesioner dengan responden pengelola toko dan pelanggan untuk mendapatkan data mengenai kebutuhan sistem dan untuk mendapatkan hasil evaluasi penerapan sistem.

1.6 Sistematika Penyajian

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penyajian.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisi dasar teori yang relevan dan menunjang pembuatan aplikasi *“Website Berbasis CRM Cross Selling pada perusahaan Younie Etude”*

BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi analisis, gambaran keseluruhan sistem, dan desain perangkat lunak.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang implementasi seluruh hasil penelitian pada bab III.

BAB V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang rencana pengujian yang terdiri dari *testcase* dan pelaksanaan pengujian yang dapat menggunakan salah satu atau kedua metoda, yaitu *White Box* atau *Black Box*.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang di dapat dari hasil pembuatan aplikasi *"Website Berbasis CRM Cross Selling pada perusahaan Younie Etude"*.