

BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab 1 pendahuluan berisi sub bab latar belakang masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penyajian.

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberadaan Perusahaan perdagangan sangatlah membantu dalam pertumbuhan perekonomian. Selain itu perusahaan perdagangan merupakan penggerak roda perekonomian nasional. Karena itu Pemerintah Indonesia saat ini mulai membantu perusahaan yang dibangun oleh masyarakat, salah satunya perusahaan perdagangan. Namun dampak dari hal tersebut, semakin banyak perusahaan baru di Indonesia menjadikan persaingan usaha menjadi semakin ketat. Ditambah dengan diberlakukannya pasar global, perusahaan yang dibangun oleh masyarakat semakin kesulitan dalam memajukan perusahaannya.

Hal diatas pun dialami oleh Perusahaan Trio Famiglia yang bergerak pada bidang penjualan sepatu kulit, dan aksesoris kulit. Diperburuk dengan proses penjualan, pembelian, pemesanan dan inventory yang masih dilakukan secara manual. Sehingga untuk melakukan proses-proses tersebut terkadang membutuhkan waktu yang lama dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Selain itu kendala yang dihadapi yaitu, pada hubungan pelanggan. Perusahaan Trio Famiglia tidak memiliki konsep ataupun kelebihan yang dimana dapat meningkatkan dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan.

Dari kendala-kendala yang dihadapi, maka diperlukan sebuah aplikasi pendukung dalam proses-proses penjualan, pembelian, inventory dan media informasi untuk pelanggan berupa *website* dengan menerapkan konsep CRM yang handal dan dapat mempercepat proses-proses tersebut. Salah satu fitur pada CRM yang nantinya dapat menghadapi kendala yang berhubungan dengan pelanggan, yaitu dengan menggunakan *Cross-Selling*

yang menerapkan algoritma apriori pada *website*. Dengan penerapan algoritma apriori diharapkan penggunaan *Cross-selling* dapat dilakukan dengan efektif dan tepat sasaran. Dan dengan *website* tersebut diharapkan seluruh proses dapat dilakukan secara efektif dan efisien sehingga dapat membantu Perusahaan Trio Famiglia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pemilik *website* dapat melakukan proses-proses pemesanan, pembelian, penanganan produk dan pengaksesan informasi-informasi mengenai pelanggan?
2. Bagaimana pelanggan dapat melakukan pemesanan produk, melihat produk dan pembayaran ?
3. Bagaimana membangun, mempertahankan dan mengembangkan hubungan dengan pelanggan secara berkelanjutan ?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan-rumusan masalah yang didapatkan, maka dapat dituliskan tujuan pembahasannya adalah sebagai berikut :

1. Membuat sistem berbasis *website* yang dimana pemilik *website* dapat menangani proses pemesanan, pembelian, penanganan produk dan pengaksesan informasi mengenai pelanggan secara online.
2. Membuat sistem berbasis *website* yang dapat diakses secara online agar pelanggan dapat melakukan pemesanan produk, melihat produk dan pembayaran dengan mudah.
3. Membuat suatu sistem berbasis *website* yang menerapkan konsep CRM (*Cross-Selling, online-payment, Review dan Rating dll.*) secara online.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Batasan masalah yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Perangkat keras
 1. *Pentium 4 (2Ghz).*
 2. *Ram 512 DDR.*
 3. *Harddisk 100 Gb.*
 4. *Monitor, Keyboard, Mouse.*

- Perangkat lunak
 1. Sistem operasi menggunakan *Windows 7.*
 2. Pembuatan *database* dengan menggunakan *SQL Server 2008 R2.*
 3. Software pemrograman menggunakan *Visual Studio 2010.*
 4. Bahasa Pemrograman yang digunakan *asp.net (C#).*

- Batasan Aplikasi
 1. Aplikasi yang dibuat hanya dapat di akses oleh pengguna sebagai berikut :
 - a. *Admin*

Setelah melakukan *Login*, dapat mengakses semua fitur pada sistem.
 - b. *Member*

Tamu yang sudah melakukan register, lalu melakukan *Login* kedalam sistem. Dapat mengakses beberapa fitur diantaranya :

 1. Dapat mengakses lihat produk, memasukkan produk kedalam keranjang, dan melakukan pembayaran secara online dengan paypal.
 2. Setelah melakukan transaksi pembelian produk, *Member* bisa mendapatkan reward poin, yang bisa digunakan untuk pemotongan harga dari pada saat melakukan pemesanan.

3. *Member* dapat melakukan *Review* dan *Rating* untuk suatu produk yang dibeli, sesuai dengan kepuasan pelanggan terhadap produk tersebut.
4. *Member* dapat membagikan informasi mengenai suatu produk dengan fitur *social media*.

c. Tamu

Hanya dapat melihat produk, profil perusahaan.

2. Sistem terintegrasi dengan *email gateway*.

1.5 Sumber Data

Sumber data yang dibutuhkan dalam membuat aplikasi ini dibagi menjadi dua yaitu :

1. Sumber data primer yang didapatkan dari wawancara dan observasi dengan pihak-pihak yang terkait di perusahaan Trio Famiglia.
2. Sumber data sekunder yang didapatkan dari studi literatur melalui buku, internet dan hasil publikasi lainnya.

1.6 Sistematika Penyajian

Berikut ini adalah sistematika penyajian dalam penelitian ini :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab I membahas pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika Penyajian

BAB 2 : KAJIAN TEORI

Bab II membahas teori-teori yang diperlukan digunakan dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

BAB 3 : ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Bab III membahas Analisis dan Rancangan Sistem dalam Tugas Akhir yang meliputi penelitian kebutuhan seperti ketetapan yang diberlakukan dan kondisi yang terjadi. Dari

analisis ini dirancang sistem yang sesuai dengan kondisi dan ketentuan yang berlaku.

BAB 4 : HASIL PENELITIAN

Bab IV berisikan hasil yang dicapai lewat aplikasi dari penelitian yang dilakukan mulai dari pemecahan masalah sampai pada penerapan sistem yang telah dirancang.

BAB 5 : PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Bab V berisikan evaluasi hasil aplikasi yang dilakukan setelah uji coba dari penelitian dan sistem yang telah dirancang.

BAB 6 : SIMPULAN DAN SARAN

Bab VI berisikan simpulan dari Tugas Akhir yang telah dilakukan, disertai saran yang dibutuhkan untuk pengembangan lebih lanjut.