

# BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar awal dari laporan penelitian. Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sumber data.

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang pesat belakangan ini telah memasuki hampir memasuki semua bidang kehidupan, hal ini ditandai dengan banyaknya pengguna komputer dan alat-alat *digital* lainnya, baik untuk kepentingan perusahaan untuk menunjang bisnisnya ataupun sekedar hiburan dan penggunaan sehari - hari. Perkembangan ini didukung oleh industri perangkat keras maupun perangkat lunak komputer yang terus berkembang dan semua ini telah memberikan banyak dampak positif bagi kehidupan masyarakat, yakni dengan pengaksesan dan pemrosesan informasi yang cepat, akurat dan efisien. Dengan pesatnya teknologi tersebut kebutuhan masyarakat akan sebuah pelayanan yang tidak dibatasi ruang dan waktu saat ini mendorong semakin dibutuhkannya suatu sistem, strategi dan perangkat lunak yang akan membantu proses peningkatan kualitas pelayanan terhadap *customer* (pelanggan), sehingga diharapkan kepuasan pelanggan dapat tercapai.

*Customer Relationship Management* (CRM) salah satu strategi untuk menjadikan pelanggan adalah hal penting dalam menentukan kebijakan perusahaan, karena dengan strategi CRM perusahaan dapat mendata konsumen dengan detail, mengetahui kebiasaan pelanggan dalam melakukan transaksi sehingga perusahaan akan lebih mudah untuk menentukan kebijakan apa yang akan di tawarkan kepada pelanggan.

Pada kenyataannya, ketika perusahaan mengembangkan *teknologinya* untuk dapat membuat suatu sistem transaksi yang diharapkan dapat mempermudah konsumen berbanding terbalik dengan hasil yang diharapkan. *Elektronik Customer Relationship Management* yang selanjutnya

disebut E-CRM memungkinkan dapat mengatasi hal itu, dari mulai pendataan konsumen, pencatatan data konsumen, kebiasaan konsumen dalam mengunjungi website, serta *claim* yang ingin di lakukan oleh *client*/konsumen.

PT. Trans Berjaya Khatulistiwa yang selanjutnya disebut TBK adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang Teknologi Informasi. Saat ini TBK membutuhkan aplikasi penjualan produk dan simulasi proyek yang menerapkan konsep Elektronik *Customer Relationship Management* (E-CRM) karena TBK memiliki sub bisnis penjualan perangkat keras *retail* yang bernama TBK Store.

Adapun tujuan dari kinerja E-CRM adalah dicapainya penghematan biaya dan meningkatkan efisiensi dalam mengatur data-data pelanggan. E-CRM merupakan sebuah manajemen hubungan pelanggan yang terhubung secara elektronik. E-CRM adalah generasi generasi lebih maju dari CRM tradisional yang memakai perangkat elektronik. Internet yang bersifat *real-time* membuat lebih efektif dan cepat dari generasi CRM pendahulunya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada bagian 1.1, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat aplikasi dengan strategi *Customer Relationship Management* yang sesuai untuk usaha penjualan perangkat keras komputer?
2. Bagaimana pelanggan dapat membeli produk secara langsung di dalam sistem dan melihat histori pembeliannya?
3. Bagaimana membuat sistem pengelolaan data produk dan pemesanan yang dapat membantu pihak TBK dalam pencatatan data produk dan pemesanan dalam merekap dan mencatat laporannya?
4. Bagaimana membangun sistem laporan pemesanan produk, *member*, dan *log* histori keluhan *member* sehingga dapat membantu perusahaan menentukan keputusan penjualan?

5. Bagaimana *member* dapat melihat simulasi biaya untuk membuat suatu proyek pengadaan perangkat keras?

### 1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah pada bagian 1.2 maka tujuan pembahasan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Membuat aplikasi *Customer Relationship Management* yang sesuai di TBK Store
2. Membuat sistem pembelian produk secara langsung di dalam sistem dan dapat melihat histori pembeliannya.
3. membuat sistem pengelolaan data produk dan pemesanan berupa pencatatan terkomputerisasi yang berasal dari transaksi *member* yang melakukan transaksi di dalam website.
4. Membangun sistem laporan pemesanan produk, member, dan pesan keluhan *member* sehingga dapat membantu perusahaan menentukan keputusan penjualan.
5. Membuat sistem simulasi kalkulasi biaya simulasi pengadaan perangkat keras di dalam website.

### 1.4 Ruang Lingkup Kajian

Pada bagian ini akan menjelaskan ruang lingkup kajian penelitian yang dibuat, yaitu:

1. Aplikasi ini diimplementasikan untuk pengelolaan produk pada TBK Store.
2. Aplikasi ini diimplementasikan untuk pengelolaan pemesanan produk.
3. Aplikasi ini diimplementasikan untuk pengelolaan *member*.
4. Aplikasi ini dapat membantu *member* untuk melakukan pembelian langsung pada website.
5. Aplikasi ini dapat meberikan notifikasi pemberitahuan promosi atau diskon yang diadakan oleh pihak TBK Store melalui email kepada *member*.

6. Aplikasi ini memberikan notifikasi pemesanan yang telah dipesan oleh *member*.
7. Aplikasi dapat memberikan informasi status barang yang sudah di pesan kepada *member*.
8. Aplikasi ini mempunyai fitur konfirmasi pembayaran pemesanan jika *member* telah membayar pesanan melalui transfer via bank.
9. Aplikasi ini dapat diakses melalui *browser internet*.
10. Aplikasi dapat melakukan pengelolaan laporan pemesanan produk dan data *member* yang dapat dilihat oleh pemilik TBK Store.

## 1.5 Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui metode wawancara langsung dengan Direktur Utama TBK, dan observasi data-data dan dokumen-dokumen secara langsung selama kurang lebih 90 hari. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi literatur buku dan website terkait.

## 1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian penelitian ini terdiri dari 6 (enam) bagian yang dibagi ke dalam beberapa bab. Bab-bab tersebut mencakup hal-hal sebagai berikut:

### BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan dan gambaran keseluruhan dari produk yang akan dibuat.

### BAB 2. KAJIAN TEORI

Bab ini berisi teori penunjang, algoritma/metode, dan teknologi yang digunakan ketika mengerjakan karya ilmiah ini.

### BAB 3. ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi pembahasan mengenai analisis dan pemodelan sistem yang digunakan.

#### **BAB 4. HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi pembahasan mengenai perencanaan, perjalanan implementasi sistem, fungsionalitas dan ulasan mengenai desain antarmuka pengguna

#### **BAB 5. PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi pembahasan mengenai jenis testing apa saja yang digunakan dan hasil testing dan ulasan hasil evaluasi.

#### **BAB 6. SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil evaluasi sistem suatu produk, serta rencana implementasi terhadap sistem.