

# BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab 1 ini akan menjelaskan mengenai latar belakang laporan topik ini, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data serta sistematika penyajian dalam laporan ini.

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini sistem informasi di bidang *website* berkembang sangat pesat. Berbagai *website* telah dibuat untuk memudahkan pekerjaan manusia. Karena itulah Perusahaan - perusahaan yang kecil sampai yang besar telah menggunakan sistem informasi yang terkomputerisasi. Ketepatan dalam pengolahan data, efisien waktu dan biaya serta didukung oleh perkembangan teknologi itu sendiri menjadi faktor utama yang mendorong semakin berkembangnya penggunaan sistem informasi di bidang *website* dalam suatu Perusahaan. Dengan menggunakan teknologi komputer, meminimalkan kesalahan perhitungan yang disebabkan oleh manusia, waktu yang digunakan juga dapat jauh lebih singkat, dan jumlah admin dalam Perusahaan dapat diminimalisasi sehingga mengurangi biaya operasional.

Perusahaan X juga ingin berpartisipasi dalam perkembangan sistem informasi khususnya di bidang *website* agar para pelanggan atau pun calon pembeli dapat melihat barang – barangnya di *website* dan untuk bersaing dengan perusahaan lainnya yang sudah lebih dahulu melakukan penjualan barang secara *online*.

Dengan melihat kendala yang ada pada jaman modern ini maka perusahaan X ingin membuat *website* dengan konsep CRM (*Customer Relationship Management*) untuk menjangkau pelanggan yang potensial dan mempertahankan pelanggan yang ada, serta untuk mengetahui dengan pembuatan *website* apakah akan menimbulkan respon yang positif atau negatif, serta meningkatkan pelayanan Perusahaan terhadap Pelanggan dalam hal pelayanan dan juga pembayaran.

## 1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah pada bagian 1.1, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem informasi *website* yang dapat menerapkan konsep pemasaran kepada pelanggan?
2. Bagaimana merancang sistem informasi yang dapat meyakinkan pelanggan tentang kualitas produk yang dijual?
3. Bagaimana merancang sistem informasi yang memberikan informasi yang dapat memberikan gambaran mengenai toko secara keseluruhan?

## 1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di buat, maka di dapat beberapa tujuan masalah yang di ambil:

1. Membuat rancangan sistem informasi *website* kepada pelanggan yang menerapkan konsep pemasaran.
2. Membuat rancangan sistem informasi yang dapat meyakinkan pelanggan tentang kualitas produk yang dijual.
3. Membuat laporan-laporan yang dibutuhkan oleh pemilik toko untuk mengetahui gambaran toko secara menyeluruh.

## 1.4 Ruang Lingkup Kajian

Untuk tugas akhir ini hanya mencakup pembuatan *website* penjualan dengan konsep CRM yaitu dengan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Batasan Aplikasi
  - a. Bagian Administrasi dapat mengelola semua menu.
  - b. Calon pembeli dapat melihat menu – menu yang di sediakan.
  - c. Konsep pemasaran yang dibuat terdiri dari : *marketing campaign*, *pengiriman newsletter*, dilengkapi dengan inisiatif *marketing CRM* yang terdiri dari *cross selling* dan *upselling*.

- d. *Fitur* untuk memberikan informasi mengenai kualitas barang yang dijual dengan adanya *fitur rating*, dan rekomendasi produk dengan menerapkan algoritma apriori.
- e. Serta laporan-laporan tentang toko yang terdiri dari laporan penjualan, laporan barang terjual dan laporan inisiatif *marketing CRM*.

## 2. Perangkat lunak

- a. *Windows 7 Ultimate 32 Bit*.
- b. *Apache Friends*.
- c. *Web browser*.

## 3. Perangkat keras

- a. *Processor Intel Core duo 2,6 ghz*.
- b. *Ram 4 GB*.
- c. *Hard Disk 320 GB*.
- d. *Monitor LCD*.
- e. *Keyboard dan Mouse*.

## 1.5 Sumber Data

Sumber data penelitian terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui observasi secara langsung ke toko Braga Musik di kota Bandung. Sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui studi literatur dari buku – buku tentang penjualan serta melihat *website online* penjualan yang sudah menerapkan konsep CRM dengan baik dan benar. Dengan sumber data tersebut dapat diketahui proses penjualan yang biasa terjadi, dan bisa merencanakan *User Interface* yang sesuai bagi Pelanggan atau calon pembeli.

## 1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika pembahasan dari penyusunan laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

## Bab 1. PENDAHULUAN

Bab ini digunakan untuk menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika laporan tugas akhir.

## Bab 2. KAJIAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori – teori yang terkait dengan *website* yang dibuat.

## Bab 3. ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas secara lengkap mengenai pemodelan dan diagram alir sistem kerja dari *website*, perancangan desain *website*, dan penjelasan sistem.

## Bab 4 HASIL PENEITIAN

Bab ini berisi gambar *website* dan dipakai untuk menjelaskan setiap fungsi yang di buat.

## Bab 5 PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Bab ini dilakukan untuk pengujian terhadap *website* ini dengan menggunakan *blackbox*.

## Bab 6 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini dipakai untuk memberikan kesimpulan,saran serta kalimat penutup dalam laporan.