BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Di Era Globalisasi seperti sekarang ini, persaingan di bidang bisnis sangatlah ketat dikarenakan banyaknya pesaing-pesaing bisnis yang mencari celah untuk mendapatkan pelanggan-pelanggannya dengan cara menerapkan strategi bisnis yang efektif dan efisien. Strategi-strategi bisnis yang diterapkan oleh masing-masing perusahan dilakukan untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya dan memanjakan pelanggan-pelanggan yang sudah ada terutama pelanggan yang bernilai tinggi agar tetap setia kepada perusahaan tersebut.

Cara-cara yang dilakukan oleh sebuah perusahaan untuk mendapatkan pelanggannya adalah dengan membuat perencanaan yang jelas, menempatkan informasi tentang perusahaan dengan berbagai cara, memberikan sarana kepada pelanggan-pelanggannya untuk memudahkan mereka dalam mendapatkan informasi tentang perusahaan tersebut melalui media dengan cara yang mudah untuk dijangkau melalui berbagai media termasuk internet. Seperti yang telah kita ketahui bersama, dewasa ini media penyampaian informasi melalui media internet sudah berkembang pesat. Bukan hanya anak muda saja, tetapi pengusaha-pengusaha sudah mulai menggunakan media internet dan menerapkan strategi bisnis di dalamnya dalam melakukan proses bisnisnya.

Perusahaan juga memiliki cara untuk mempertahankan pelanggan-pelanggannya. Cara-cara yang biasanya dilakukan adalah dengan mengenali pelanggannya, mengetahui kebutuhan mereka, mengelompokkan, memotivasi dan membedakan perlakuan terhadap pelanggan berdasarkan pada kesukaan pelanggan sendiri. Perusahaan juga harus bisa memahami pelanggan yang harus dipertahankan dan pelanggan yang tidak harus dipertahankan beserta alasannya, mengotomasi proses bisnis dan analisis

yang berkaitan sehingga dapat menghemat waktu dan uang, mengenali dan memperlakukan pelanggan sebagai seorang individu, dan membuat perusahaan menjadi lebih berfokus kepada pelanggannya. Cara yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya biasa disebut CRM (*Customer Relatonship Management)*. Selain itu juga, perusahaan harus mempelajari para pesaingnya dalam mempertahankan pelanggannya. Dengan cara itu, perusahaan dapat mengetahui cara-cara yang positif dan negatif yang dilakukan oleh perusahaan lain dan mengambil hal-hal yang positifnya untuk diterapkan dalam perusahaan itu sendiri.

Mentari Elektrik yang terletak di Jl. Sadang Rahayu no 39 Kav A4, Bandung adalah sebuah badan usaha yang bergerak di bidang jasa penjualan panel listrik dan menjual komponen-komponen panel listrik. Dalam penjualan panel listrik, sebenarnya nama Mentari Elektrik sudah tidak asing lagi di telinga para pesaing-pesaingnya karena perusahaan ini terkenal dengan kerapihannya, professionalitas kerjanya, dan harganya yang sangat bersaing. Perusahaan ini juga sudah memiliki banyak pelanggan bukan hanya di Jawa Barat saja, bahkan sampai kota-kota besar di Indonesia.

Sebuah perusahaan yang mau untuk maju, berkembang, dan bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya sangat membutuhkan sebuah sistem untuk meningkatkan efisiensi perusahaan dari berbagai aspek. Walaupun perusahaan ini telah menggunakan aplikasi penjualan untuk memudahkan transaksinya, tetapi aplikasi penjualan tersebut harus dikembangkan dan diintegrasikan dengan penjualan *online* untuk membantu pelanggan dalam melakukan transaksi, mengingat pelanggannya sudah banyak dan tersebar di berbagai kota-kota besar di Indonesia. Sistem yang dikembangkan dari aplikasi penjualan pada Mentari Elektrik ini akan diberi nama “Aplikasi Penjualan Online dengan CRM Pada Perusahaan Mentari Elektrik”. Aplikasi ini diberi nama seperti demikian, karena aplikasi yang sebelumnya harus dikembangkan dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja dan memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun mereka berada.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan penulis, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara aplikasi penjualan online dapat membantu proses penjualan pada perusahaan Mentari Elektrik?
2. Bagaimana cara pelanggan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan produk pada perusahaan Mentari Elektrik?
3. Bagaimana cara mengetahui kepuasan pelanggan terhadap aplikasi yang baru saja diterapkan?

I.3 Tujuan Pembahasan

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari pembuatan aplikasi ini adalah:

1. Untuk membantu proses penjualan, aplikasi ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi secara langsung, memasukkan data pembayaran dan meberikan status transaksi yang terjadi, Penerapan aplikasi ini diharapkan dapat sangat membantu dalam pengolahan dan pendistribusian data transaksi penjualan dengan cepat, mudah, efektif dan efisien.
2. Untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan produk, aplikasi ini akan menyediakan informasi-informasi yang dibutuhkan kepada pelanggan mengenai *update* barang, harga barang, dan juga informasi-informasi lainnya mengenai perusahaan. Pelanggan juga bisa menggunakan fungsi *chat* yang ada pada aplikasi ini untuk berinteraksi dengan perusahaan, maupun sesama pelanggan yang sedang *online*. Pelanggan juga bisa mengetahui berapa banyak produk yang telah laku terjual.
3. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, aplikasi ini menyediakan angket kepuasan pelanggan yang dapat diisi oleh pelanggan. Pihak perusahaan

dapat melakukan pengecekan jawaban yang diisi oleh pelanggan. Dengan itu, perusahaan dapat dengan mudah untuk mengevaluasi kekurangan yang dimilikinya. Aplikasi ini juga menyediakan memo yang ada pada setiap transaksi untuk mengetahui kepuasan atau keluhan pelanggan terhadap barang-barang yang dijual perusahaan.

I.4 Ruang Lingkup Kajian

Hardware:

1. *Processor Intel pentium* 4 2.0 GHz
2. *Memory* 512 DDR
3. *Harddisk* 40 GB
4. *VGA* 64 MB
5. M*onitor* 17 inch
6. *Keyboard + Mouse*

Software:

1. Sistem Operasi yang digunakan: Microsoft Windows XP.
2. *Framework* yang digunakan: .Net *Framework* 3.5.
3. Sistem basis data yang digunakan: Microsoft SQL Server 2005 Express.
4. Bahasa pemrograman yang digunakan: C#, ASP.net, HTML, CSS, Javascript, dan Ajax

Aplikasi:

1. Aplikasi yang dibuat hanya meliputi pengolahan data pelanggan, pengolahan data produk, pengolahan data box panel, pengolahan data *user*, pengolahan data transaksi, dan pengolahan data pembayaran.
2. Aplikasi ini bisa diakses oleh siapa saja, tetapi untuk dapat masuk kedalam halaman transaksi harus *login* terlebih dahulu sebagai *buyer* atau *admin*.

3. Data-data yang tersedia pada aplikasi ini meliputi : data *login*, data *user*, data produk, data buku tamu, data angket, data transaksi, dan data pembayaran transaksi.
4. Penanganan pembayaran transaksi penjualan ini dilakukan secara manual, *buyer* terlebih dahulu mentransfer uang ke rekening perusahaan, setelah itu *buyer* akan mengisi form yang menyatakan bahwa ia telah mentransfer uang ke rekening perusahaan. Status transaksi dan status pembayaran akan diubah setelah *admin* mengecek data *payment.*
5. *User* hanya bisa melihat tampilan utama, mengisi *guestbook* dan bisa membuat *account*,
6. *Buyer* memiliki hak akses yang sama dengan *user* tetapi *buyer* dapat melakukan pencarian barang, melakukan transaksi, melakukan pembayaran, mengisi memo transaksi, mengubah *profile*nya sendiri, melakukan *chat* kepada *admin* dan pelanggal lainnya, dan mengisi angket kepuasan pelanggan.
7. *Admin* memiliki hak akses yang sama dengan *user* tetapi *admin* dapat melakukan pencarian produk, mengolah data produk *manage* keseluruhan transaksi, *view* pembayaran, membalas memo transaksi, melakukan *chat* kepada pelanggan, melihat hasil angket, dan mengirimkan informasi-informasi kepada *buyer*.

I.5 Sumber Data

Aplikasi ini dibuat berdasarkan referensi-referensi dari buku yang berhubungan dengan bidang sistem informasi, analisa terhadap Konsep Dasar Sistem, informasi dan Sistem Informasi, Menangani Pengorganisasian Data & Informasi, Organisasi dan Pengembangan Sistem Informasi serta Pengenalan Bahasa C#, .Net Developer Community. Sedangkan untuk sumber data perusahaan dapat diperoleh dari:

1. Data harga dari buku katalog harga barang.
2. Data harga barang dari internet.
3. Data lainnya dari perusahaan Mentari Elektrik.

I.6 Sistematika Penulisan

Untuk menggambarkan secara singkat komposisi penyusunan Laporan Kerja, maka diberikan garis besarnya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Landasan teori membahas teori-teori yang mendukung analisis dan perancangan sistem, sampai dengan pembuatan sistem.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Analisis dan perancangan membahas mengenai perancangan aliran data (DFD), kamus data, dan E-R.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Hasil tercapai berisi cara penggunaan beserta tampilan aplikasi yang dibuat.

BAB V PEMBAHASAN DAN UJICOBA HASIL PENELITIAN

Evaluasi berisi hasil evaluasi secara singkat aplikasi yang telah dibuat disertai dengan ujicoba atau *testing*.

BAB VI PENUTUP

Penutup berisi uraian kesimpulan dari penyelesaian masalah secara keseluruhan serta saran-saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk penerapan sistem dan kemungkinan pengembangannya pada masa yang akan datang.