

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan jaman, *internet* kini menjadi sebuah jendela dunia yang bisa diakses dimana pun, kapan pun, dan oleh siapa pun dengan mudah, sehingga dapat menghubungkan para penggunanya dengan semua orang di seluruh dunia. Hal ini menyebabkan internet menjadi sebuah kebutuhan yang sangat penting bagi semua orang karena dalam satu hari saja orang – orang bisa berhadapan dengan komputer atau *gadget*-nya masing – masing yang terkoneksi dengan *internet* untuk sekedar mencari informasi atau mencari produk yang dijual secara *online*. Dan pada akhirnya, kini banyak dari dunia bisnis yang menggunakan internet sebagai media untuk meraup keuntungan lebih dengan cara menjual barang atau jasa secara *online*.

Hal itulah yang mendorong Nemo Aqua Marine, sebuah toko yang menjual berbagai jenis ikan, khususnya adalah ikan laut hias dan koral – koral hias, yang ingin mengembangkan bisnis penjualan ikannya secara *online* untuk mendapatkan keuntungan yang lebih dengan dibuatnya *website* penjualan ikan dan koral sebagai media informasi dan memberikan kemudahan dalam melakukan penjualan ikan dan koral secara *online*. Dalam bisnis *online*-nya, Nemo Aqua Marine menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai konsep dalam membangun relasi dengan para pelanggannya, sehingga diharapkan dengan diterapkannya konsep CRM, maka didapatkan banyak pelanggan yang setia terhadap Nemo Aqua Marine. Dan untuk mendukung konsep CRM itu sendiri, maka akan dibuat sebuah fitur tambahan berupa *E-mail Gateway* yang akan digunakan sebagai notifikasi atau media untuk berkomunikasi dengan pelanggannya secara *online*.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang diatas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara pemilik Nemo Aqua Marine melakukan penjualan ikan dan koral, serta pembayarannya secara *online*?
2. Bagaimana *website* Nemo Aqua Marine dapat menjadi media informasi penjualan yang membuat pengunjung *website* dapat melakukan pembelian ikan atau koral dengan mudah?
3. Bagaimana cara pemilik Nemo Aqua Marine dapat melakukan hubungan atau relasi dengan para pelanggannya melalui *website* yang dibuat?

1.3 Tujuan Pembahasan

Bedasarkan rumusan masalah diatas, maka didapatkan tujuan pembahasan sebagai berikut :

1. Membuat *website* untuk pemilik Nemo Aqua Marine dengan adanya sistem informasi penjualan ikan dan koral serta pembayarannya secara keseluruhan.
2. Membuat *website* yang berisi semua informasi penjualan ikan dan koral secara lengkap seperti info stok, detil barang, dan dilengkapi gambar barang yang dijual agar pengunjung *website* dapat berbelanja dengan mudah.
3. Menerapkan konsep CRM dengan menggunakan tipe *Operational CRM* berupa fitur tambahan seperti *E-mail Gateway*, dan menangani keluhan atau komplain para pelanggan untuk menjaga komunikasi antara penjual dan pembeli.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Adapun ruang lingkup dalam pembuatan website ini terbagi menjadi dua yaitu ruang lingkup *software* dan ruang lingkup *hardware*.

1. Ruang lingkup *software*:

Sistem operasi Microsoft Windows XP Service Pack 2

Sistem Basis Data: MySQL

Bahasa Pemrograman : PHP

Editor Pemrograman: Adobe Dreamweaver CS5

2. Ruang lingkup *hardware*:

Processor Intel Pentium 4 1,8 GHz.

Memory DDR 256 Mb.

Harddisk 40 Gb.

Keyboard + Mouse

Hak akses pada pembuatan *website* ini terbagi atas tiga bagian, yaitu *administrator* , *karyawan* dan *member*..

1. *Administrator* yang dipegang langsung oleh pemilik, dapat mengakses seluruh fungsi yang disediakan dalam aplikasi seperti laporan penjualan.
2. *Karyawan* dapat mengakses fungsi yang lebih terbatas untuk level *karyawan* pada *website* seperti mengelola data pesanan, mengelola data promosi, serta merespon setiap kritik dan saran yang masuk..
3. *Member* dapat mengakses fungsi yang lebih terbatas pada *website* seperti mengisi *form* komentar..

Fitur-fitur lain pada *website* ini adalah:

1. Tersedianya fitur *sign-up*, *login*, dan *logout*.
2. Fitur Beranda berisi halaman utama *website* bagi pengunjung dan *member website*
3. Fitur Profil yang berisi profil lengkap tentang Nemo Aqua Marine.
4. Fitur Keranjang Belanja untuk mengetahui barang-barang yang dipesan oleh pembeli
5. Fitur Layanan agar yang berisi beberapa fitur didalamnya seperti Cara Pembayaran, Cara Belanja, Cara Melakukan Komplain, dan Info Rekening.
6. Fitur Komentar yang dapat digunakan para pengunjung atau konsumen berbagi pengalamannya seputar ikan laut hias.

7. Fitur Hubungi Kami yang berguna untuk menyampaikan kritik dan saran atau keluhan para pelanggan kepada Nemo Aqua Marine
8. Fitur *Chat* dengan admin atau *customer service*
9. Adanya fitur *E-mail Gateway* sebagai salah satu tipe dari konsep CRM yang diterapkan.

1.5 Sumber Data

Data-data yang digunakan dalam penyusunan makalah ini adalah :

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui tanya jawab dengan pemilik Nemo Aqua Marine, serta proses pembelajaran mata kuliah Pemrograman Web Dasar, Pemrograman Web Lanjut, Basis Data, dan Basis Data Lanjut yang diajarkan oleh dosen Universitas Kristen Maranatha.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui studi literatur, internet, dan sumber-sumber lainnya untuk mendukung kekuatan dan kebenaran data primer.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian yang digunakan dalam laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, sumber data, ruang lingkup kajian, metodologi, dan sistematika penyajian dari proyek tugas akhir ini.

2. BAB 2 KAJIAN TEORI

Berisi tentang dasar teori-teori yang menunjang dalam menyusun laporan tugas akhir ini.

3. BAB 3 ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi tentang hasil analisis dan perancangan sistem yang dibuat antara lain: *Entity Relational Diagram* (ERD), *User Interface Design* (UID), *Relational Database*.

4. BAB 4 HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang kumpulan-kumpulan *screenshot* dari aplikasi dan penjelasannya disetiap fungsi yang dibuat.

5. BAB 5 PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pengujian yang telah dilakukan pada aplikasi berikut serta dengan hasil-hasilnya.

6. BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi kesimpulan dari pembahasan dan uji coba hasil penelitian. Selain itu juga berisi saran-saran untuk menyempurnakan aplikasi yang telah dibuat untuk meningkatkan hasil akhir aplikasi.