

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, perkembangan teknologi khususnya di bidang teknologi informasi sangat diperlukan dalam bidang apapun terlebih bagi para pengusaha dan pebisnis, agar usaha dan proses bisnisnya lancar perlu adanya sistem terkomputerisasi yang menunjang. Setiap perusahaan pasti membutuhkan suatu sistem pendukung yang baik untuk memudahkan kegiatan operasional/kinerja perusahaan tersebut. Tidak dapat dipungkiri jika peranan komputer di era seperti sekarang ini sangatlah penting.

Melihat persaingan bisnis yang semakin ketat dewasa ini, perlu adanya suatu strategi yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya. Ada suatu pendekatan yang dikenal dengan nama *Customer Relationship Management (CRM)*. CRM adalah integrasi dari strategi penjualan, pemasaran, dan pelayanan yang terkoordinasi untuk digunakan sebagai strategi dan usaha untuk menjalin hubungan dengan pelanggan dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Diharapkan dengan adanya pendekatan ini perusahaan dapat mempertahankan pelanggan dan memberikan nilai tambah terus menerus pada pelanggan, selain juga memperoleh keuntungan yang berkelanjutan.

PT. Multi Garmentama merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang produksi dan penjualan baju yang berlokasi di Bandung. PT. Multi Garmentama selama ini menjual barang melalui *outlet-outlet* yang ada di *Department Store*. Namun perusahaan ini masih belum mengetahui karakteristik *customer*-nya.

Untuk memperluas pasar dan mengenalkan produknya, perusahaan ini perlu menjalin hubungan dengan *customer*-nya melalui pemasaran yang baik. Oleh karena itu, perlu adanya suatu media yang dapat mengelola hubungan antara perusahaan dengan *customer*-nya

dan mengaplikasikan konsep *customer relationship management* agar dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.

Berdasarkan masalah yang dihadapi PT. Multi Garmentama tersebut, maka akan dibuatlah sebuah aplikasi berbasis *web* menggunakan konsep *Customer Relationship Management*.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pembuatan aplikasi Sistem Penjualan dan Pembelian dengan menerapkan Konsep *Customer Relationship Management*?
2. Bagaimana merancang basis data yang dapat mendukung aplikasi CRM yang akan dibuat?
3. Bagaimana merancang desain sebuah *website* yang baik sesuai dengan segmen pasar dari perusahaan ini?

1.3 Tujuan Pembahasan

Adapun tujuan yang diharapkan berdasarkan rumusan masalah diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Membuat aplikasi Sistem Penjualan, Pembelian dengan menggunakan konsep CRM menggunakan teknologi ASP.NET dengan bahasa pemrograman VB.NET .
2. Merancang basis data yang dapat mendukung aplikasi CRM.
3. Merancang sebuah *website* yang sesuai untuk segmen pasar dari perusahaan ini.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Adapun ruang lingkup kajian dari pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut :

Ruang lingkup kajian berdasarkan :

1. *Software*

- a) Perancangan, analisis, dan pembuatan *Database* menggunakan *Microsoft SQL Server 2008*
- b) Bahasa pemrograman yang digunakan adalah VB.NET
- c) Editor pemrograman menggunakan *Visual Studio 2010*
- d) Sistem Operasi menggunakan *Microsoft Windows XP*

2. *Hardware*

Spesifikasi minimum untuk *client* adalah sebagai berikut :

- a) *Processor Intel Dual Core 1,8 GHz*
- b) *Memory DDR 512 Mb*
- c) *Harddisk yang tersedia 80 Gb*

3. Batasan Masalah

- a) Hak akses dibagi menjadi 3, yaitu *admin*, *member*, dan *guest*. *Admin* bertugas untuk mengelola data administrasi. *Member* dan *guest* dapat mengakses *Web Store*.

Rincian hak akses untuk setiap tingkatan pengguna :

i. *Admin*

Memiliki hak akses penuh untuk halaman *admin*. *Admin* dapat mengelola data yang ada di halaman *admin*.

ii. *Member*

Tidak mendapatkan akses untuk halaman *admin*. Mendapatkan akses untuk *web store* dan melakukan pembelian produk. Dapat memberikan *review dan rating* terhadap produk.

- iii. *Guest*
Guest dapat melihat *web store*, tetapi tidak dapat melakukan pembelian produk sebelum *guest* tersebut melakukan *Sign Up* untuk menjadi *member*.
- b) Sistem menangani pengelolaan data bahan baku, produk, ulasan produk, pelanggan, pemasok, promosi, kupon diskon dan transaksi penjualan dan pembelian.
- c) Sistem CRM yang akan dirancang antara lain :
 - i. Menerapkan konsep pemasaran yaitu *cross-selling* dengan menawarkan produk tambahan kepada pelanggan untuk setiap produk yang saling berkaitan dengan harga promosi.
 - ii. Menerapkan sistem poin kepada pelanggan, setiap kali transaksi, pelanggan mendapatkan poin kemudian poin tersebut dapat ditukarkan dengan kupon diskon yang dapat digunakan untuk mendapatkan potongan harga dalam suatu transaksi.
 - iii. Pelanggan dapat memberikan *review* dan *rating* terhadap suatu produk.
 - iv. *Admin* dapat mengirimkan *newsletter* kepada para pelanggan sebagai pengingat untuk suatu *event*, promosi, dan pengumuman produk baru melalui *Email*.

1.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada pembuatan kerja praktek ini antara lain :

1. Studi lapangan
Melakukan pengamatan langsung.

2. Studi literatur

Menggunakan sumber-sumber berupa buku atau situs-situs resmi.

3. Wawancara

Melakukan wawancara terhadap pengguna secara langsung atau kepada pimpinan perusahaan.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika Penyajian dari laporan ini adalah sebagai berikut:

Bab I. Pendahuluan

Digunakan untuk menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penulisan dalam penyajian Laporan Tugas Akhir.

Bab II. Kajian Teori

Digunakan untuk menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan pembuatan sistem dan mendukung pembuatan sistem yang ada.

Bab III. Analisis dan Rancangan Sistem

Digunakan untuk menjelaskan bagaimana analisis keadaan sekarang dengan menggunakan *Flowchart* untuk semua proses, perancangan sistem, UML, ERD, dan gambaran arsitektur sistem.

Bab IV. Hasil Penelitian

Digunakan untuk menjelaskan perencanaan tahap implementasi, proses perkembangan implementasi proyek, penjelasan mengenai realisasi fungsionalitas dan *User Interface Design* yang sudah dibuat.

Bab V. Pembahasan dan Uji Coba Hasil Penelitian

Berisi hasil pengujian terhadap aplikasi yang telah dibuat.

Bab VI. Simpulan dan Saran

Berisi kesimpulan dan saran pengembangan yang dapat dilakukan untuk aplikasi dimasa yang akan datang.