

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dibahas latar belakang yang menjadi permasalahan yang akan dibahas dalam pembuatan tugas akhir, rumusan masalah, tujuan masalah, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian.

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

Xcellsis Komunika merupakan sebuah unit bisnis yang bergerak dibidang penjualan *gadget* komunikasi dan aksesoris di kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Xcellsis Komunika memiliki sebuah gerai penjualan yang terletak di Bandung *Electronic Center* (BEC). Gerai penjualan ini buka setiap hari dan banyak dikunjungi oleh pengunjung. Seiring dengan berjalannya waktu, Xcellsis Komunika terus berkembang menjadi salah satu gerai yang banyak diminati oleh pengunjung mall. Perkembangan ini memberikan dampak positif bagi pemilik bisnis, sehingga Xcellsis Komunika berencana untuk mengembangkan unit usahanya.

Untuk mengembangkan unit usaha dapat dilakukan dengan membuka gerai baru di wilayah lain, baik di kota Bandung atau di kota lainnya. Upaya ini memiliki hambatan yang cukup banyak dimana Xcellsis Komunika harus melakukan penilaian prospek bisnis di tempat baru yang akan digunakan. Selain itu, modal yang dibutuhkan untuk membuka gerai baru cukup besar. Pemilik harus menyediakan modal untuk membeli atau menyewa lahan untuk bisnis usahanya. Kemudian pemilik juga perlu menyediakan biaya untuk dekorasi toko, pemasangan spanduk untuk iklan, penyediaan alat keperluan operasional toko, dan untuk perijinan. Biaya yang harus dibayarkan untuk mengoperasikan tokopun tinggi. Biaya operasi ini meliputi biaya pengiriman barang untuk stok di gerai baru, biaya listrik, biaya pegawai, dll.

Selain itu, Xcellsis Komunika juga merasa perlu untuk mempertahankan kualitas pelayanan pada setiap gerai baru yang akan dibuka. Dikarenakan faktor persaingan yang tinggi, sehingga membuat

Xcellsis Komunika mengedepankan kualitas pelayanan supaya para pelanggannya memiliki loyalitas yang tinggi.

Kendala-kendala inilah yang menjadi hambatan bagi Xcellsis Komunika untuk mengembangkan unit usahanya. Modal yang harus dibayarkan dan resiko yang harus ditanggung sangat besar untuk membuka sebuah unit usaha baru, dan keharusan untuk mempertahankan kualitas pelayanan juga tidak dapat dikesampingkan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dimiliki oleh Xcellsis Komunika, dapat disimpulkan rumusan masalah – rumusan masalah sebagai berikut:

- Bagaimana mengembangkan aplikasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan unit bisnis dengan modal dan resiko yang kecil?
- Bagaimana mengembangkan aplikasi yang dapat menjaga loyalitas pelanggan?

## 1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan pembuatan aplikasi ini berdasarkan rumusan masalah yang sudah dibuat adalah:

- Membuat toko *online* atau *e-commerce* sehingga Xcellsis Komunika dapat mengembangkan unit bisnisnya melalui dunia *internet*. Biaya pembuatan toko *online* jauh lebih murah dibandingkan jika membuka unit bisnis baru dengan cara konvensional. Menjalankan, memasarkan, dan merawat toko *online* akan lebih mudah dan murah dibandingkan toko konvensional. Selain itu juga dengan membuat toko *online* atau *e-commerce* yang memiliki tingkat keamanan dan stabilitas yang baik. Dengan membuat toko *online*, resiko yang harus ditanggung jauh lebih rendah dibandingkan jika membuka unit bisnis baru dengan cara konvensional. Xcellsis Komunika tidak perlu khawatir untuk kehilangan banyak uang jika mengalami kebangkrutan dikarenakan modal yang

digunakan untuk membuat toko *online* kecil. Hal yang harus diperhatikan adalah membuat toko *online* yang aman dan berjalan dengan baik, karena hal ini menyangkut reputasi dan nama baik dari Xcellsis Komunika.

- Membuat toko *online* dengan menerapkan konsep *Electronic Customer Relationship Management*. Dengan fitur-fitur seperti *cross selling*, *up selling*, *nearest neighbor recommendation* yang diterapkan pada aplikasi yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan, diharapkan dapat meningkatkan loyalitas para calon pembeli terhadap Xcellsis Komunika.

## 1.4 Ruang Lingkup Kajian

Ruang lingkup pembuatan aplikasi ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu ruang lingkup perangkat keras, ruang lingkup perangkat lunak, dan ruang lingkup batasan aplikasi. Berikut merupakan ruang lingkup pembuatan aplikasi:

- Perangkat keras
  - Gadget : Komputer dekstop, laptop, notebook, ultrabook.
  - Prosesor : *Intel® Core™ i3 2330M/2310M Processor*
  - Memori : DDR3 1333 MHz SDRAM, 2 GB
  - *Hard disc* : 320 GB
  - *Display* : 14.0" 16:9 HD (1366x768) LED *Backlight*
- Perangkat lunak
  - Bahasa pemrograman : PHP 5.3, JavaScript
  - Basis data : MySQL 5
  - Editor pemrograman : Notepad++
  - Editor gambar : Adobe Photoshop CS5
  - *Browser* : Google Chrome

- Batasan aplikasi
  - Aplikasi hanya mencakup penjualan, dimana data stok barang sudah disediakan oleh Xcellsis Komunika. Data stok barang sudah dikelola sendiri oleh Xcellsis Komunika sehingga nantinya administrator hanya cukup memasukkan data stok ke dalam aplikasi.
  - Aplikasi tidak mencakup pengembalian barang/ retur barang.
  - Panel administrasi hanya dapat dikases oleh dua tipe *user*, superadministrator dan administrator. Superadministrator memiliki *previllage* khusus dan lebih banyak dibandingkan administrator.
  - Aplikasi hanya diperuntukan dan digunakan oleh Xcellsis Komunika.
  - Aplikasi yang dibuat berbasis web yang diakses secara online yang dioptimalkan untuk perambah *internet* versi terbaru untuk komputer.
  - Aplikasi yang dibuat hanya tersedia dalam bahasa Indonesia.
  - *Customer Relationship Managemet* yang digunakan adalah *Electronic Customer Relationship Managemet*, dengan fitur seperti:
    - *Rating* dan komentar pada produk
    - *E-mail* dan *SMS gateway*
    - *Cross Selling*
    - *Up Selling*
    - Sistem pembayaran *Paypal* dan transfer bank
    - *Share* produk dengan jejaring sosial
    - *Shopping cart*
    - Identifikasi pola beli dengan teknik *Nearest Neighbor Recommendation*.
  - Pengiriman barang menggunakan jasa JNE, sehingga ruang lingkup penjualan berdasarkan rute yang dijangkau oleh JNE.

## 1.5 Sumber Data

Pembuatan tugas akhir ini menggunakan berbagai macam sumber data untuk mendukung kebenaran dan akurasi dari aplikasi yang dibuat. Sumber data yang digunakan pada pembuatan tugas akhir ini ialah:

- Sumber data primer melalui wawancara narasumber untuk mendapatkan informasi berupa pendapat, pandangan, pengamatan narasumber. Wawancara dilakukan kepada Bapa Yoseph Agustian selaku pemilik Xcellsis Komunika. Tujuan dilakukannya wawancara adalah untuk mengetahui sistem bisnis dan permasalahan yang dialami oleh Xcellsis Komunika
- Sumber data sekunder melalui studi literatur untuk mendapatkan informasi dari buku tentang domain penelitian yang akan dilaksanakan secara terencana dari media-media yang ada. Studi pustaka dilakukan untuk memperoleh teori tentang teknologi dan konsep-konsep yang akan digunakan dalam pembuatan aplikasi.

## 1.6 Sistematika Penyajian

Laporan tugas akhir ini disusun dengan menggunakan sistematika penyajian sehingga laporan dapat dibuat secara terstruktur. Sistematika penyajian dari penyusunan laporan tugas akhir ini direncanakan sebagai berikut:

- **BAB 1. PENDAHULUAN**  
Membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian
- **BAB 2. KAJIAN TEORI**  
Berisi rangkuman atas teori-teori yang digunakan untuk mendasari penyelesaian tugas akhir.
- **BAB 3. ANALISA DAN RANCANGAN SISTEM**  
Membahas proses bisnis, pemodelan sistem kerja dari aplikasi, dan perancangan desain aplikasi

- **BAB 4. HASIL PENELITIAN**  
Berisi hasil yang telah dicapai dari aplikasi yang dibuat.
- **BAB 5. PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN**  
Membahas pengujian dan analisa terhadap masing-masing fungsi dari aplikasi. Laporan dari pengujian dibuat dalam metode *blackbox testing*.
- **BAB 6. SIMPULAN DAN SARAN**  
Berisi kesimpulan dan saran untuk aplikasi yang dapat digunakan untuk pengembangan aplikasi.