

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis, pelanggan merupakan faktor yang sangat penting dan nyawa bagi sebuah perusahaan, dari perusahaan kecil sampai perusahaan besar. Perusahaan secara terus menerus berusaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik untuk memuaskan pelanggan yang tentu saja berujung pada kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan. Di mana dengan terciptanya loyalitas pelanggan, maka akan membuat pelanggan tersebut melakukan pembelian berulang, perekomendasi produk serta layanan, dan peningkatan proporsi pembelanjaan. Untuk menciptakan loyalitas pelanggan, perusahaan tidak perlu mengeluarkan usaha sebesar usaha perusahaan dalam mendapatkan pelanggan baru.

Hal tersebut adalah karena biaya yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan dalam mendapatkan pelanggan yang baru dapat mencapai lima sampai delapan kali lipat jika dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan lama yang memiliki loyalitas yang tinggi. Dalam mempertahankan pelanggan, perusahaan harus dapat mengubah paradigma mereka dimana semua kegiatan transaksinya tidak hanya berorientasi pada penjualan produk saja tetapi sekarang lebih terfokus pada bagaimana memberikan nilai lebih pada produk yang dibeli pelanggan. Perusahaan juga perlu untuk memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan tersebut puas dan ingin kembali untuk membeli produk perusahaan tersebut.

Customer Relationship Management (CRM) adalah proses mengumpulkan informasi untuk meningkatkan pengertian dan pemahaman tentang bagaimana mengatur suatu hubungan organisasi dengan pelanggan.

Secara garis besar, CRM adalah suatu strategi bisnis yang menggunakan teknologi informasi untuk menyediakan perusahaan yang terintegrasi, dapat dipercaya, dan mempunyai pemahaman yang luas terhadap pelanggan dalam menjaga dan mengembangkan hubungan yang menguntungkan antar kedua belah pihak. Jadi, CRM adalah usaha yang dilakukan perusahaan dalam mengutamakan pelanggannya, dengan tujuan mendapatkan kesetiaan dari pelanggan

Banyak perusahaan yang saat ini memanfaatkan teknologi informasi, yaitu *internet* untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan. Salah satunya adalah dengan membangun aplikasi *website* yang menerapkan CRM, yang biasa disebut dengan e-CRM (*electronic-Customer Relationship Management*) sehingga perusahaan dapat mempertahankan pelanggan tetapnya ataupun mendapatkan pelanggan baru.

Perusahaan komputer FutureBox merupakan perusahaan yang menjual berbagai macam perangkat dan aksesoris komputer, mulai dari hardware komputer, casing, speaker keyboard dan aksesoris lainnya. Website yang menerapkan CRM ini dapat digunakan untuk mempertahankan kesetiaan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, mengadakan promosi untuk menarik pelanggan baru, serta mengembangkan kualitas layanan. Di mana hal tersebut sangat penting bagi perusahaan untuk membangun relasi dengan pelanggan. Oleh karena itu, kami sangat tertarik untuk membuat aplikasi *website* berbasis CRM untuk mendukung CRM pada Perusahaan komputer FutureBox yang pada akhirnya dapat meningkatkan penjualan serta dapat membina hubungan yang baik dengan pelanggannya.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana membuat aplikasi Sistem Penjualan secara Online dengan Menerapkan Konsep CRM ?
2. Bagaimana membuat Sistem dimana pelanggan dapat melakukan transaksi secara online ?

1.3 Tujuan

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

1. Membuat suatu Sistem berbentuk website yang dapat menangani penjualan dengan menerapkan konsep CRM.
2. Membuat suatu *website* yang dapat menangani pemesanan dari pelanggan secara online.

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 2010*
 - b. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah VB.NET.

- c. Editor pemrograman menggunakan *Visual Studio 2010* ataupun *Microsoft Web Matrix*.
- d. Sistem Operasi menggunakan *Microsoft Windows XP/Vista/Seven*

2. Hardware

Spesifikasi minimum untuk *server* adalah sebagai berikut :

- a. *Processor Intel Pentium 4*
- b. *Memory DDR 256 Mb*
- c. *Harddisk* yang tersedia 1,5 GB

3. Batasan Masalah

- a. Hak akses dibagi menjadi 3, yaitu *admin*, *member*, dan *guest*. *Member* dan *guest* hanya dapat mengakses sebagian fungsi dalam sistem.

Rincian hak akses untuk setiap tingkatan pengguna :

- i. *Admin*

Memiliki hak akses penuh terhadap sistem

- ii. *Member*

- a. Mendapatkan akses untuk membeli suatu produk. Dapat melakukan preorder
- b. Dapat memberikan *review* serta *rating* terhadap produk yang dibeli, dan pelanggan akan mendapatkan diskon khusus jika membeli produk secara online.

- c. *Member* bisa mendapatkan poin yang diperoleh dari setiap transaksi pembelian produk, dimana poin tersebut dapat ditukarkan dengan kupon diskon berdasarkan ketentuan-ketentuan yang ada.
 - d. *Member* juga bisa mendapatkan banner-banner promosi produk dengan kategori produk yang berhubungan dengan produk yang dibeli atau dilihat.
 - e. Memiliki fitur Katalog Online dan Transaksi Online. Transaksi Online dibagi menjadi dua kategori yaitu shopping cart dan online payment.
 - f. Dapat menghubungi *customer service*.
- iii. *Guest*

Hanya dapat melihat produk yang ditawarkan *website*, tidak bisa mengakses fitur pembelian barang seperti fitur yang ditawarkan untuk member. Produk yang ditawarkan pada website hanyalah produk yang terdapat pada perusahaan FutureBox.

1.5 Sumber Data

Data- data yang akan diambil dalam penyusunan makalah ini adalah :

1. Sumber data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara dengan pemilik perusahaan atau instansi yang bersangkutan.

2. Sumber data sekunder

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

1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika Pembahasan 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 Kerja Praktek.

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 serta Flowchart setelah aplikasi diimplementasi, kebutuhan sistem, perancangan sistem, DFD, 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.