

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Toko ini merupakan toko yang bergerak di bidang usaha perdagangan barang-barang kebutuhan rumah tangga. Seluruh sistem yang ada didalamnya masih dilakukan secara manual. Sistem yang terkomputerisasi sangat dibutuhkan terutama dalam pengarsipan data toko, seperti kegiatan promosi toko, pengolahan data pelanggan, data pemasok, data barang, data transaksi penjualan, transaksi pembelian dan juga mengenai laporan barang, laporan keuangan, serta laporan penjualan, sehingga dibutuhkan suatu wadah yang dapat menampung seluruh informasi tersebut sehingga proses penyimpanan data dan pengaksesan data menjadi lebih terstruktur, efisien, dan efektif.

Semakin banyaknya toko-toko yang menjual alat-alat kebutuhan rumah tangga, maka semakin ketat juga persaingannya. Setiap toko pasti akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Apabila pelanggan puas dengan proses transaksi maka mereka pun akan kembali dan merekomendasikan toko ini kepada masyarakat luas. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan akan sangat penting dalam membangun usaha dan dapat meningkatkan keuntungan jangka panjang.

Strategi untuk mengenal lebih dekat konsumen yang menjadi target untuk menciptakan loyalitas pelanggan dan meningkatkan penjualan perusahaan secara berkelanjutan sangat dibutuhkan. Perusahaan dituntut untuk tidak berhenti pada saat transaksi saja akan tetapi layanan purna jual dan hubungan personal yang baik menjadi sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi. Perkembangan bisnis sekarang tidak hanya bergantung pada kualitas produk, tetapi juga melihat dari segi kualitas layanan, yang lebih mendorong pelanggan untuk membeli produk atau menggunakan solusi yang ditawarkan. Oleh karena itu dibutuhkan aplikasi yang dapat membantu toko dalam berpromosi dan membantu pelanggan untuk mengetahui promosi dan info lebih lanjut dari toko tersebut.

Salah satu alternatif yang ditawarkan oleh teknologi saat ini yaitu menggunakan sarana *web* untuk menyampaikan informasi dan menangani kritikan dari para pelanggan. Informasi yang ingin disampaikan oleh toko menjadi lebih menarik. Selain itu juga, dengan program aplikasi ini akan semakin mempermudah dan mempercepat kinerja toko dalam proses transaksi usaha sehari-hari. Sistem aplikasi ini adalah sebuah sistem yang dirancang dan didesain untuk membantu proses promosi toko dan proses transaksi penjualan bagi toko untuk menunjang kegiatan usahanya.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, untuk itu dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mengambil judul “**Perancangan dan Pembangunan Sistem Aplikasi Penjualan, Pembelian, Stok dan Accounting dengan Penerapan Konsep CRM**”. Sistem aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan-kemudahan dalam mengolah dan memperoleh informasi yang dibutuhkan baik bagi toko maupun bagi pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada Perancangan dan Pembangunan Sistem Aplikasi Penjualan, Pembelian, Stok, dan *Accounting* dengan Penerapan Konsep CRM adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat sistem yang dapat mengotomisasi sistem manual dalam penyimpanan dan pengolahan data barang serta pengelolaan transaksi penjualan dan pembelian, pengelolaan *accounting* ke dalam sistem yang terkomputerisasi?
2. Bagaimana membuat sistem yang dapat memudahkan promosi serta dapat menarik pelanggan baru?
3. Bagaimana membuat sistem yang dapat mempertahankan serta membina hubungan dengan pelanggan lama agar dapat meningkatkan hasil penjualan?

1.3 Tujuan Pembahasan

Pembuatan aplikasi ini memiliki beberapa tujuan, antara lain:

1. Merancang dan menerapkan sistem yang baru dan terkomputerisasi, untuk mempermudah dalam mengolah data pelanggan, pemasok, dan data barang, laporan, transaksi penjualan dan pembelian, perhitungan stok, dan pengelolaan *accounting* dengan lebih cepat dan teliti dengan menggunakan penyimpanan dalam *database* sehingga terarsip dengan baik.
2. Membuat sistem dengan memanfaatkan media *web* yang menarik dan interaktif untuk memberikan informasi yang lebih luas mengenai Toko ini dan memberikan informasi mengenai barang-barang yang ditawarkan serta berbagai promosi toko kepada para pelanggan.
3. Membuat sistem yang menerapkan strategi pemasaran, yaitu menggunakan konsep CRM (*Customer Relationship Management*) dengan cara menyimpan seluruh data penting dari pelanggan dalam *database* yang nantinya akan digunakan untuk melakukan strategi promosi, seperti memberikan diskon khusus bagi pelanggan, memberikan poin setiap pembelian, penukaran poin, serta dapat menerima kritikan langsung dari pelanggan terhadap produk ataupun pelayanan toko.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

A. Batasan *Hardware*

Perangkat keras (*hardware*) yang digunakan yaitu:

1. Processor : Intel Pentium 4
2. RAM : 512MB DDR2
3. Hardisk : 80GB

B. Batasan Software

Perangkat lunak (*software*) yang digunakan yaitu:

1. Sistem operasi : Microsoft Windows XP
2. Sistem Basis Data : Microsoft SQL Server 2008
3. Bahasa Pemrograman : VB.NET dan ASP.NET
4. Editor Pemrograman : Microsoft Visual Studio 2008

C. Batasan Aplikasi

1. Aplikasi yang dibuat terbatas hanya pada *web internal* saja.
2. Penjualan barang hanya dilakukan langsung di toko.
3. Penjualan hanya bisa dilakukan dengan tunai dan menggunakan satu mata uang yaitu rupiah.
4. Pengguna dalam aplikasi ini dibagi ke dalam empat hak akses, yaitu: *admin*, *cs (customer service)*, kasir, dan pelanggan. Setiap hak akses memiliki wewenangnya masing-masing.
 - a. *Admin* memiliki hak untuk mengatur semua fitur dalam aplikasi ini.
 - b. *CS (customer service)* memiliki hak yang lebih khusus untuk menangani data pelanggan, keluhan pelanggan, promosi kepada pelanggan, dan seluruh hal yang berhubungan dengan pelanggan.
 - c. Kasir memiliki hak untuk mengelola transaksi penjualan.
 - d. Pelanggan memiliki hak untuk melihat dan mencari data barang yang dijual, mengubah profil, serta pelanggan pun memiliki hak untuk menyampaikan keluhannya langsung.
5. Pengelolaan data pelanggan, pemasok, barang yang terbagi atas kategori barang, jenis barang, produk barang, dan detail barang meliputi proses tambah, ubah, lihat, hapus, dan cari.
6. Pengolahan transaksi pembelian barang.

Menyimpan dan menghitung data pembelian, dan retur pembelian pada pemasok. Stok akan bertambah jika barang sudah datang.

7. Pengolahan transaksi penjualan barang.
Menyimpan dan menghitung data penjualan barang dan retur penjualan. Stok akan berkurang apabila transaksi penjualan telah disimpan.
8. Retur penjualan tidak dapat mengembalikan uang. Retur hanya dapat menukarkan barang yang rusak dengan barang yang baru apabila pembelian barang kurang dari 3 hari. Barang yang rusak ini nantinya akan masuk kedalam stok barang rusak.
9. Diskon atau potongan harga pada setiap penjualannya tetap, tidak dapat diubah.
10. Pembuatan laporan barang, laporan pemasok, pelanggan, serta laporan penjualan dan pembelian barang.
11. Penerapan CRM difokuskan pada CRM operasional yaitu dengan penerapan aplikasi CRM basis *web*, dalam hal meningkatkan layanan promosi dan *customer support*.
12. Pembuatan laporan *accounting* dengan *cash basis* yang meliputi: laporan jurnal, buku besar, neraca, dan laporan laba rugi.

1.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah data sekunder, yaitu data-data yang berasal dari buku dan informasi lewat internet.

1.6 Sistematika Penyajian

Berikut adalah sistematika penyajian dalam laporan penelitian ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I membahas mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian.

BAB II : KAJIAN TEORI

Bab II membahas mengenai dasar teori-teori yang digunakan untuk membuat aplikasi ini antara lain teori mengenai CRM (*Customer Relationship Management*), *accounting*, HTML, CSS, SQL Server, dan perancangan berupa *flowchart*, DFD, PSPEC, kamus data, ERD yang berasal dari sumber buku, sumber digital, dan sumber lainnya.

BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab III membahas mengenai analisa dan perancangan dari aplikasi yang dibuat yang meliputi proses bisnis, *flowchart*, ERD, DFD, PSPEC, Kamus Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab IV membahas mengenai perencanaan tahap implementasi, proses perkembangan implementasi proyek, penjelasan mengenai realisasi fungsionalitas dan User Interface Design.

BAB V : PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Bab V membahas mengenai hasil pengujian dan evaluasi dari aplikasi yang telah di buat

BAB VI : SIMPULAN DAN SARAN

Bab VI membahas mengenai kesimpulan yang didapat dari aplikasi ini dan saran perbaikan untuk pengembangan aplikasi di masa yang akan datang.