

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan bisnis saat ini tidak hanya dapat mengandalkan produk semata, didorong dengan semakin ketatnya kompetisi, juga dikarenakan kemajuan informasi teknologi itu sendiri. Saat ini dengan berkembangnya jumlah *website* penjualan *online* yang seragam dalam menawarkan produk–produk yang relatif sama, menyebabkan pelanggan semakin selektif dalam memilih.

Dengan permasalahan yang cukup kompleks tersebut maka kebutuhan akan sistem *CRM* semakin terasa hari demi hari. Strategi dan sistem *CRM* sangat beragam, baik dari sisi kompleksitasnya maupun ruang lingkup, tetapi secara umum sistem *CRM* akan berusaha mendapatkan, meningkatkan, dan mempertahankan pelanggan.

Berdasarkan pertimbangan di atas, maka dibuatkan suatu *website* yang mengimplementasikan konsep *CRM* yang diharapkan dapat memberikan sentuhan yang berbeda dibandingkan dengan *website* lain yang belum mengimplementasikan *CRM*. Sehingga dapat mempererat hubungan dengan pelanggan melalui layanan yang tersedia.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana aplikasi dapat membantu mengelola proses penjualan barang game *hardware*?
2. Bagaimana cara memudahkan pengguna untuk melakukan pembelian?
3. Bagaimana cara memudahkan Interaksi antar pengguna dan antar *admin*?

4. Bagaimana pengaruh implementasi *CRM* pada suatu *website* Penjualan?
5. Bagaimana memberikan informasi barang terbaru yang akurat untuk pengguna?

1.3. Tujuan Pembahasan

Sesuai dengan pokok-pokok masalah yang telah dirumuskan, berikut tujuan pembahasan dalam makalah ini:

1. Membangun sebuah aplikasi berbasis *web* yang dapat membantu mengelola proses penjualan barang *game hardware*.
2. Menerapkan fitur *Shopping Cart*, *Auto Penawaran*, *Referensi Barang*, dan *Search* barang berdasarkan *merk* atau kategori..
3. Menerapkan *website* dengan fitur *ShoutBox*, *Auto Email*, *Private Message* dan *Forum*.
4. Dapat mengolah data yang diperoleh agar dapat menghasilkan *value* tambah guna meningkatkan atau mengeratkan relasi pada pelanggan.
5. Dengan penerapan konsep *CRM* pada *website*, dari pengolahan data dapat membantu memberikan penawaran barang yang tepat sesuai sasaran.

1.4. Ruang Lingkup Kajian

Ruang lingkup kajian terbagi menjadi 4 yaitu :

A. Batasan perangkat lunak.

- Sistem operasi : *Microsoft Windows XP Professional SP 3*
- Sistem Basis Data : *My SQL phpmyadmin 2.8.0.3*
- Bahasa *Scripting* : *PHP*
- Editor Pemrograman : *Macromedia Dreamweaver*

B. Batasan perangkat keras.

- *Processor Intel Centrino Duo 2.0 GHz*
- *Memory DDR 1 GB.*
- *Harddisk 10 GB.*
- *Keyboard + Mouse*

C. Batasan aplikasi

Berikut ini merupakan batasan dari aplikasi yang dibuat :

- Pengelolaan data.

Batasan pengelolaan data pada aplikasi sebagai berikut :

- Barang.
 - ✓ Cari Barang
 - ✓ Membuat Barang.
 - ✓ Mengubah Barang.
 - ✓ Menghapus Barang.
- *Merk*(Barang).
 - ✓ Cari *Merk*
 - ✓ Membuat *Merk*.
 - ✓ Mengubah *Merk*.
 - ✓ Menghapus *Merk*.
- *Warna*(Barang).
 - ✓ Membuat Warna.
 - ✓ Mengubah Warna.
 - ✓ Menghapus Warna.
- Kategori(Barang).
- Pelanggan.
 - ✓ Cari Pelanggan.
 - ✓ Membuat Pelanggan.
 - ✓ Mengubah Pelanggan.
 - ✓ Menghapus Pelanggan
- *Grade*(Pelanggan).
 - ✓ Mengubah *Grade*

- Propinsi.
 - ✓ Cari Propinsi
 - ✓ Membuat Propinsi.
 - ✓ Mengubah Propinsi.
 - ✓ Menghapus Propinsi.
- Kota.
 - ✓ Cari Kota
 - ✓ Membuat Kota.
 - ✓ Mengubah Kota.
 - ✓ Menghapus Kota.
- Pemesanan.
 - ✓ Membuat Pemesanan.
 - ✓ Mengubah Pemesanan.
 - ✓ Menghapus Pemesanan.
 - ✓ Konfirmasi Pemesanan.
- Retur jual.
 - ✓ Membuat Retur jual.
 - ✓ Menghapus Retur jual.
 - ✓ Konfirmasi Retur Jual
- Mail.
 - ✓ Membuat Mail.
 - ✓ Mengubah Mail.
 - ✓ Menghapus Mail.
- Forum.
 - ✓ Membuat Bahasan.
 - ✓ Mengubah Bahasan.
 - ✓ Menghapus Bahasan.
 - ✓ Membuat Balasan.
 - ✓ Mengubah Balasan.
 - ✓ Menghapus Balasan.
- News.
 - ✓ Membuat News.
 - ✓ Mengubah News.

- ✓ Menghapus *News*.
- *Search* Barang.
- *FAQ*.
 - ✓ Membuat *FAQ*.
 - ✓ Mengubah *FAQ*
 - ✓ Menghapus *FAQ*.
- Fitur *Message*.
- Fitur Forum.
- Fitur *ShoutBox*.
- Fitur *Shopping Cart*.
- Fitur *FAQ*.
- Fitur *CRM*.
 - Notifikasi ulang tahun.
 - Pemberian *grade* berdasarkan kontribusi pelanggan.
 - Statistik barang yang tidak diminati.
 - Statistik barang yang kurang informasi.
 - Statistik *top* pelanggan.
 - Pemberian diskon pelanggan.
 - Statistik *favorite* pelanggan.
 - Statistik pemesanan terakhir.
 - Statistik pencarian barang berdasarkan *merk*.
 - Statistik *login* pelanggan.
 - Statistik pencarian barang berdasarkan *merk*.
 - Statistik *range* barang yang terjual.
 - Statistik kota pelanggan yang melakukan pemesanan.
 - Konfirmasi pendaftaran pelanggan.
 - Konfirmasi *invoice* pelanggan.

D. Batasan masalah

1. Aplikasi mencatat retur jual serta menangani proses pengiriman retur pertama.

2. Aplikasi menerapkan *CRM enhance, retain, data storage* and analisis.

1.5. Sumber Data

Data – data yang digunakan untuk menyusun laporan ini adalah :

- Data primer

Data primer merupakan data yang didapat langsung dari pengguna yang akan menggunakan aplikasi.

- 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

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan uraian garis besar yang meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Menjelaskan dasar teori yang dipergunakan dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini.

BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Berisi hasil analisis dan perancangan sistem atau *website* yang dibuat, antara lain *ERD*, relasi *table* dan konsep perancangan *design website*

BAB IV HASIL PENELITIAN

Berisi tampilan akhir aplikasi dan *database* diagram

BAB V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Menjelaskan evaluasi tentang *website* yang telah dibuat. Pengujian ini menggunakan *black box testing*.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Menjelaskan kesimpulan dan saran-saran untuk pengembangan *website* untuk kedepannya.