BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, persaingan dagang yang dihadapi oleh toko mebel Kencana semakin ketat, terdapat sekitar 50 toko mebel yang menjadi kompetitor toko mebel Kencana. Untuk itu toko mebel Kencana membutuhkan sebuah aplikasi website *E-Commerce*, agar dapat meningkatkan jumlah pembeli. Sedangkan penerapan sistem CRM berfungsi untuk mencari pelanggan baru serta menjalin hubungan dengan para pelanggan. Dengan adanya aplikasi ini transakasi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, sehingga proses transaksi menjadi lebih efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan permasalahan yang ada dalam pembuatan website E-Commerce dengan penerapan CRM untuk toko mebel Kencana adalah:

- 1. Bagaimana membuat website E-Commerce untuk toko mebel Kencana?
- 2. Bagaimana menerapkan CRM melalui pengirimanpada website yang dibangun?
- 3. Bagaimana merancang sistem transaksi untuk website tersebut?

1.3 Tujuan Pembahasan

Sesuai dengan pokok-pokok masalah yang telah dirumuskan, berikut tujuan dari pembuatan website E-Commerce dengan penerapan CRM untuk toko mebel Kencana:

- 1. Merancang website E-Commerce untuk toko mebel Kencana
- 2. Menerapkan CRM pada website E-Commerce yang dibangun.
- 3. Merancang sistem transaksi online untuk website tersebut.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Berdasarkan Latar Belakang dan Rumusan masalah di atas, maka ruang lingkup kajian dari pembuatan *website E-Commerce* dengan penerapan CRM untuk toko mebel Kencana adalah sebagai berikut:

- 1. Memiliki fitur CRM melalui pengiriman SMS.
- 2. Pengirimman SMS dikelompokkan berdasarkan target pemasarannya.

Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Maranatha - Bandung

- 3. Dapat melakukan transaksi secara online melalui sistem kartu kredit.
- 4. Mencatat data pelanggan.
- 5. Memberikan informasi produk kepada pelanggan.
- 6. Mencatat data pemesanan.

1.5 Sumber Data

Sumber data primer yang digunakan berasal dari informasi yang diberikan oleh toko mebel Kencana dan sumber-data sekunder berasal dari internet dan buku.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika pembahasan laporan Tugas Akhir ini akan disusun dalam enam bab, yang disusun sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, sumber data, dan sistematika penyajian.

Bab II Landasan Teori

Bab ini berisi landasan-landasan teori yang menunjang, mendukung dan digunakan dalam pembuatan laporan seperti software apa saja yang digunakan dalam pembuatan aplikasi.

Bab III Pemodelan

Pada bab ini akan menjelaskan mengenail analisis dan rancangan sistem pada aplikasi yang dibuat.

Bab IV Hasil Tercapai

Bab ini berisi perancangan aplikasi Database beserta dengan implementasinya.

Bab V Evaluasi

Bab ini berisi evaluasi terhadap aplikasi Database yang sudah dibuat.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan dari aplikasi yang sudah dibuat, beserta dengan evaluasinya.