

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam dunia bisnis menuntut perusahaan untuk memiliki keunggulan kompetitif agar dapat menang dalam persaingan. Persaingan bisnis tidak dapat hanya mengandalkan produk semata tetapi seberapa baik perusahaan memuaskan kebutuhan pelanggan. Pelanggan memiliki peran penting dalam kegiatan bisnis suatu perusahaan. Maka dari itu hubungan yang erat perlu dijaga untuk menumbuhkan dan memelihara loyalitas pelanggan.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan salah satu metode yang dapat diterapkan untuk memenangkan persaingan bisnis. Strategi dan sistem *CRM* sangat beragam, baik dari sisi kompleksitas maupun ruang lingkungannya, tetapi secara umum sistem *CRM* merupakan strategi yang berfokus pada pembangunan dan pemeliharaan hubungan dengan pelanggan yang dapat memberikan nilai tambah bagi kedua belah pihak, baik pelanggan maupun perusahaan.

Dengan dibangunnya suatu system jual beli barang bekas dengan mengimplementasikan konsep *CRM* yang terkomputerisasi dapat member suatu nilai lebih yang kompetitif, sehingga dapat mempererat dan mempertahankan pelanggan melalui layanan yang tersedia.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun suatu sistem jual beli yang dapat mengatasi proses jual beli barang bekas secara terkomputerisasi?
2. Bagaimana mengintegrasikan konsep *Customer Relationship Management* pada sistem jual beli barang bekas?

3. Bagaimana membangun sistem jual beli barang bekas yang dapat mengelola data barang dan memberikan informasi barang baru kepada pelanggan?

1.3 Tujuan Pembahasan

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

1. Membangun suatu sistem yang berupa *website* jual beli barang bekas yang dapat mengelola pembelian dan penjualan barang bekas.
2. Mengintegrasikan konsep *Customer Relationship management* pada *website* jual beli barang bekas dengan fitur yang mendukung, yaitu rekomendasi barang, *wish list*, *poin reward*, dan *auto email*.
3. Membangun *website* jual beli barang bekas yang dapat mengelola data barang dan memberikan informasi barang baru kepada pelanggan *via email*.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

1.4.1 Perangkat Keras

1. *Processor* : 1.6 GHz processor
2. *Memory* : 384 MB RAM DDR2
3. *Harddisk* : 2.2GB

1.4.2 Perangkat Lunak

1. Sistem Operasi : *Microsoft Windows XP Professional SP 2*
2. Sistem Basis Data : *Microsoft SQL Server 2005*
3. Bahasa Pemrograman : *ASP.Net*
4. Editor Pemrograman : *Visual Studio.NET 2008*

1.4.3 Aplikasi

Adapun batasan masalah dalam pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Pengguna *website* ini terbagi menjadi 2 yaitu *admin* dan *member*.
2. *Admin* mempunyai akses ke seluruh fitur, sedangkan *member* hanya memiliki akses kepada fitur penjualan saja.
3. Seluruh pengelolaan data hanya dapat dilakukan oleh *admin*, diantaranya:
 - a. Kategori
 - i. Menambah kategori
 - ii. Mengubah kategori
 - iii. Menghapus kategori
 - b. Produk
 - i. Menambah produk
 - ii. Mengubah produk
 - iii. Menghapus produk
 - c. Jenis Barang
 - i. Menambah jenis barang
 - ii. Mengubah jenis barang
 - iii. Menghapus jenis barang
 - d. Kota
 - i. Menambah kota
 - ii. Mengubah kota
 - iii. Menghapus kota
 - e. Pembelian
 - i. Menambah pembelian
 - ii. Mengubah pembelian
 - f. Penjualan

- i. Mengelola penjualan
 - ii. Mengelola pengiriman penjualan
 - g. Barang
 - i. Mengubah barang
 - h. *Reward*
 - i. Menambah *reward*
 - ii. Mengubah *reward*
 - iii. Menghapus *reward*
 - iv. Mengelola pengiriman *reward*
 - i. *Mail*
 - i. Mengirim *mail*
 - j. *User*
 - i. Mengubah poin *reward*
 - ii. Menghapus *user*
 - k. *Cross Selling*
 - i. Mengubah *cross selling*
- 4. Pembayaran dilakukan pelanggan dengan cara *transfer* manual.

1.5 Sumber Data

Selama proses pengamatan dan pengumpulan data dalam penulisan laporan ini, penulis melakukan beberapa metode penelitian adalah data sekunder yaitu data didapatkan dengan cara membaca, menganalisa, menyimpulkan dan mengutip bacaan-bacaan yang berhubungan dengan aspek yang diteliti yang diteliti dari berbagai sumber buku.

1.6 Sistematika Penyajian

Secara garis besar laporan ini disusun dalam enam bab dengan perincian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian dalam melaksanakan kerja praktek.

BAB II Kajian Teori membahas mengenai teori-teori dasar yang mendukung dalam pembuatan laporan Kerja Praktek ini.

BAB III Analisis dan Rancangan Sistem membahas mengenai perancangan dan analisi yang digunakan dalam pembuatan aplikasi.

BAB IV Hasil Penelitian membahas mengenai hasil yang dicapai dalam pembuatan aplikasi.

BAB V Pembahasan dan Uji Coba Hasil Penelitian membahas mengenai hasil testing dan evaluasi dalam pembuatan aplikasi.

BAB VI Simpulan dan Saran membahas mengenai kesimpulan yang didapat dari hasil analisa, desain dan implementasi berdasarkan dasar teori yang terkait. Dan saran yang berisi masukan-masukan apa saja bagi pengembangan di masa yang akan datang.