

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini banyak hal dapat dilakukan melalui media elektronik, contohnya penjualan melalui media online menggunakan bantuan internet, apalagi saat ini internet sudah sangat mudah diakses. Melihat perkembangan jaman yang semakin maju, maka mulai bermunculan bisnis yang lebih inovatif dan efisien, untuk itu bisnis online saat ini semakin marak. Bukan saja perkembangan teknologi saja, tetapi perkembangan perangkat lunak itu sendiri sudah semakin maju. Dengan pesatnya perkembangan teknologi maka persaingan di dalam dunia bisnis pun semakin tinggi. Perusahaan-perusahaan saling bersaing untuk merebut hati konsumen.

CRM (Customer Relationship Management) merupakan salah satu metode untuk mengembangkan strategi bisnis yang berpusat kepada konsumen. Dengan CRM yang baik perusahaan dapat menarik lebih banyak konsumen dan tentu saja hal itu dapat mendatangkan keuntungan lebih bagi perusahaan. Informasi yang dihasilkan CRM dapat memberi manfaat bagi perusahaan dan pelanggan.

Maka melihat hal tersebut, Toko Aneka Sandang tidak ingin tertinggal dengan para pesaing lainnya. Oleh karena itu dirancanglah aplikasi inventori untuk Toko Aneka Sandang dengan tambahan fitur CRM. Dengan tambahan fitur CRM yang diterapkan pada aplikasi ini diharapkan dapat membina hubungan yang lebih baik dengan para konsumennya .

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut:

- Bagaimana menampilkan barang yang dapat dibeli oleh konsumen?
- Bagaimana mendapatkan data-data konsumen yang berkunjung?
- Bagaimana cara supaya konsumen baik itu member atau non-member dapat menerima informasi-informasi terbaru yang ada tentang toko?

1.3. Tujuan Pembahasan

Aplikasi dapat menampilkan barang-barang yang ada secara komputerisasi, sehingga konsumen yang berkunjung dapat melihat-lihat dengan nyaman dan juga dapat membeli dengan nyaman.

Aplikasi ini juga diharapkan bisa mendapatkan data-data pelanggan yang telah berkunjung ke web sehingga dapat di *follow-up* lagi.

Tujuan diterapkannya fitur CRM adalah supaya konsumen dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang Toko Aneka Sandang sehingga konsumen selalu terupdate. Dan bagi *member* yang sudah terdaftar dapat menerima kabar tentang promosi yang sedang berlangsung di toko. Dan juga diharapkan dengan adanya fitur CRM ini, hubungan antar Toko dan Konsumen dapat terjalin dengan baik.

1.4. Ruang Lingkup Kajian

Ruang Lingkup aplikasi meliputi:

- Proses pendataan barang-barang supaya dapat ditampilkan dengan baik di dalam web.
- Proses untuk mendapatkan data-data konsumen yang telah berkunjung.
- Proses *auto-email* untuk konsumen yang telah menjadi *member* dan juga yang *non-member*.
- Proses *chat* dengan *Customer Service* dengan bantuan program *yahoo messenger*.
- Proses admin untuk menjaga dan mengatur data-data di dalam web.

1.5. Sumber Data

Data – data yang digunakan untuk menyusun laporan ini adalah :

- a. Data primer

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

b. 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, ruang lingkup kajian, sumber data, 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 aplikasi.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Berisi tampilan akhir aplikasi dan proses penggunaannya.

BAB V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Menjelaskan evaluasi tentang aplikasi yang telah dibuat.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Menjelaskan kesimpulan dan saran-saran untuk pengembangan aplikasi ini kedepannya.