

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Dengan perkembangan teknologi informasi sekarang ini, banyak jenis-jenis dan peluang bisnis baru yang dilakukan secara elektronik. Perkembangan *internet* memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam segala aspek kehidupan. *Internet* membantu banyak orang untuk berinteraksi, berkomunikasi, bahkan melakukan perdagangan dengan orang dari segala penjuru dunia dengan cepat dan mudah.

Beberapa tahun terakhir ini dengan merebaknya media *internet* menyebabkan banyaknya perusahaan yang mencoba menawarkan berbagai macam produknya dengan menggunakan *internet*. Bentuk perdagangan secara elektronik tersebut dikenal dengan istilah *electronic commerce* (*e-commerce*).

*Electronic commerce* biasa dikenal sebagai *e-commerce* atau *eCommerce*, yaitu pembelian dan penjualan produk atau jasa melalui *internet*. Keberadaan *e-commerce* merupakan alternatif bisnis yang cukup menjanjikan untuk diterapkan saat ini karena memberikan banyak kemudahan bagi pihak penjual dan pembeli dalam melakukan transaksi perdagangan.

PT. Hidup Damai Textile adalah sebuah perusahaan yang memproduksi *sweater* untuk diekspor ke berbagai negara. Selain untuk ekspor, PT. Hidup Damai Textile pun ingin memasarkan hasil produksinya ke pasar domestik secara *online*. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya sebuah aplikasi yang dapat menjual produk-produk dari PT. Hidup Damai Textile. Selain itu, CRM (*Customer Relationship Management*) pun akan diterapkan pada aplikasi tersebut agar hubungan antara perusahaan dengan *customer* dapat dikelola dengan baik.

*E-commerce* ini akan dibuat menggunakan teknologi ASP .NET. ASP adalah singkatan dari *Active Server Pages* yang merupakan salah satu

bahasa pemrograman web untuk menciptakan halaman web yang dinamis. ASP merupakan salah satu teknologi dari Microsoft yang diproses melalui *web server* dan hasil proses ini menghasilkan HTML yang akan dikirimkan melalui *browser*.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, berikut ini dipaparkan pokok-pokok persoalan yang akan dibahas dan dijawab dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana cara PT. Hidup Damai Textile memasarkan hasil produksinya ke pasar domestik?
2. Bagaimana menerapkan CRM pada *website e-commerce* PT. Hidup Damai Textile?

## 1.3. Tujuan Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membuat *website e-commerce* yang dinamis dengan tampilan yang mudah digunakan oleh pengguna (*user friendly*).
2. Menerapkan CRM pada *website e-commerce* PT. Hidup Damai Textile agar hubungan antara perusahaan dengan *customer* dapat dikelola dengan baik.

## 1.4. Ruang Lingkup Kajian

### 1.4.1. Batasan Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak (*software*) yang digunakan dalam pembuatan aplikasi adalah:

- a. Sistem operasi : Microsoft Windows XP Professional SP 3.
- b. Sistem basis data : Microsoft SQL Server 2008 R2.
- c. *Editor* pemrograman : Microsoft Visual Studio 2010.

### 1.4.2. Batasan Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras (*hardware*) yang dibutuhkan untuk menggunakan aplikasi adalah:

- a. *Processor* : Intel Pentium dual-core processor T2390.
- b. *Memory* : 512 MB DDR2.
- c. *Space harddisk* : 160 GB.

### 1.4.3. Batasan Aplikasi

Berikut adalah fitur–fitur yang ingin dicapai :

1. Admin:
  - a. *Login*.
  - b. Mengubah *password*.
  - c. Mengelola produk yang meliputi *create, update, view, dan search*.
  - d. Mengelola komentar yang meliputi *create, view, dan delete*.
  - e. Mengelola kategori, dan ukuran produk yang meliputi *create, update, dan view*.
  - f. Mengelola data admin yang meliputi *create, update, dan view*.
  - g. Mencetak dan melihat *report* yang meliputi *report sales* (bulanan dan rentang bulan), *best seller product, best customer, dan report wishlist* (bulanan dan produk yang paling banyak masuk *wishlist*).
  - h. *Approve wishlist*.
  - i. Mengelola *order* yang meliputi *approve dan cancel*.
2. *Customer*:
  - a. *Login*.
  - b. Mencari , melihat dan membeli produk (*shopping cart*).
  - c. Mengubah *password*.
  - d. Konfirmasi pembayaran.
  - e. Melihat dan menambah komentar.
  - f. Memberi *rating* kepada suatu produk.
  - g. Melihat, *submit*, dan menambah produk ke *wishlist*.
  - h. Mengelola profil yang meliputi *view dan update*.
  - i. *Search* produk.

j. Melihat dan meng-*cancel order*.

3. *Guest*:

- a. *Login* dan *register* menjadi *member*.
- b. Melihat dan mencari produk
- c. Melihat komentar

Batasan dalam aplikasi:

1. Sistem pembayaran barang dilakukan dengan transfer antar rekening secara manual yang kemudian divalidasi oleh admin setelah pembeli mengkonfirmasi pembayaran.

## 1.5. Sumber Data

Data yang digunakan oleh penulis terdiri dari 2 jenis, yaitu:

- a. Sumber data primer : diperoleh dari PT. Hidup Damai Textile.
- b. Sumber data sekunder: *e-book* yang terdapat di *internet*.

## 1.6. Sistematika Penyajian

Organisasi penulisan laporan pembuatan aplikasi ini per-bab adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Berisi uraian garis besar yang meliputi latar, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, dan sistematika penyajian.

### BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisi teori atau algoritma atau metode penunjang yang digunakan ketika mengerjakan karya ilmiah.

### BAB III ANALISA DAN RANCANGAN SISTEM

Berisi analisis dan perancangan aplikasi yang dibuat meliputi pembuatan proses bisnis, *Entity Relationship Diagram* (ERD), *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Class Diagram*, relasi table, dan konsep tampilan antar muka.

**BAB IV HASIL PENELITIAN**

Berisi penjelasan dari aplikasi bagaimana cara menggunakannya disertai dengan contoh tampilannya.

**BAB V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN**

Berisi evaluasi mengenai aplikasi yang dikerjakan.

**BAB VI SIMPULAN DAN SARAN**

Berisi simpulan dan saran untuk pengembangan aplikasi ini.