

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab 1 membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, batasan masalah, sumber data, dan sistematika penyajian.

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini menuntut seseorang untuk dapat selalu mengikuti kemajuan yang ada, baik di bidang pendidikan, pemerintahan maupun swasta. Teknologi diciptakan untuk memudahkan pekerjaan serta kinerja menjadi lebih efektif dan efisien. Pengolahan data menggunakan sistem komputerisasi sangat membantu melakukan aktivitas sehari-hari.

ND *Watch* merupakan salah satu bidang usaha dalam penjualan produk jam tangan. Sistem yang digunakan dalam pengolahan barang masih menggunakan sistem manual, baik dalam pencatatan barang, hingga pencatatan transaksi penjualan. Hal ini masih dikatakan kurang efektif dan efisien mengingat perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat.

Selain itu, tidak semua customer yakin dalam memilih product yang tepat, sehingga terkadang memerlukan waktu yang lama dalam pengambilan keputusan yang mengakibatkan waktu yang berharga terbuang sia-sia. Penjual juga memerlukan waktu lebih untuk menanyakan kriteria jam tangan yang diinginkan customer sehingga dapat mencari dan menjelaskan kesimpulan secara detail untuk memberikan pendapat jam tangan yang terbaik kepada *customer*.

Pengolahan data yang tepat, perhitungan transaksi dengan cepat dan akurat, perbandingan produk yang disertai hasil keputusan, *suggest product*, serta proses penjualan yang mudah bagi pembeli dan penjual, tentunya dapat tercapai dengan adanya suatu aplikasi yang mendukung penjualan dan disertai dengan penerapan *customer behavior*. Hal ini

bertujuan agar selain proses penjualan yang mudah, tidak memakan waktu yang lama untuk mendapatkan *product*, serta hubungan antara penjual dan pembeli pun tetap dipertahankan. Bahasa pemrograman yang dipakai adalah ASP .NET C# dengan penerapan *customer behavior*. Metode *customer behavior* yang digunakan adalah *Alternative Evaluation* dengan model *compensatory*, yaitu dengan membandingkan semua atribut dan manfaat-manfaat dari produk serta kelemahan suatu produk. Penulis tertarik untuk menggunakan metode tersebut, karena disesuaikan dengan produk yang dijual, yaitu jam tangan, yang memiliki banyak spesifikasi dalam setiap jenisnya. Sehingga dalam membandingkan antar satu jam dengan jam lainnya dibutuhkan setiap bobot detailnya.

Maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil judul Penerapan *Customer Behavior* pada Website Jam Tangan ND Watch. Tujuan dari penulisan judul tersebut adalah agar pihak *Owner* dapat mengoptimalkan kinerja sehari-hari dengan sistem komputerisasi melalui aplikasi yang dibuat, serta dapat terus mempertahankan hubungannya dengan pembeli.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah-masalah yang dikaji adalah:

1. Bagaimana mengembangkan *website* yang dapat memberikan rekomendasi produk dalam memilih produk yang akan dibeli?
2. Bagaimana mengembangkan *website* yang memudahkan konsumen dalam membandingkan antar produk yang diinginkan?
3. Bagaimana mengembangkan *website* yang memudahkan *Administrator* dan *Owner* dalam mengetahui tingkat kepuasan konsumen setelah membeli produk?
4. Bagaimana mengembangkan *website* yang memudahkan konsumen mengetahui status pemesanan, pembayaran dan pengiriman?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan perancangan dan pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan website dengan penerapan *customer behavior* di dalamnya.
2. Menyediakan fitur *compare product* yaitu membandingkan antara dua produk dan memberikan rekomendasi produk sesuai dengan profil konsumen.
3. Menyediakan fitur *review product* di mana konsumen dapat memberikan komentar mengenai produk yang telah dibeli.
4. Menyediakan fitur notifikasi *email* saat proses pembelian, pembayaran dan pengiriman.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam pembuatan aplikasi ini dibagi dalam 3 bagian, yaitu:

A. *Hardware* (Perangkat Keras)

Dalam perancangan dan pembuatan aplikasi ini, digunakan spesifikasi *hardware* komputer minimum sebagai berikut:

- i. Processor Intel® Core™ 2 Duo Processor T5750 @ 2.00GHz, Cache 2 MB
- ii. RAM 2GB DDR2
- iii. Video Type intel® Graphics Media Accelerator 4500MHD 238MB
- iv. HDD 250GB
- v. DVD RW

B. *Software* (Perangkat Lunak)

- i. Dalam pengembangan aplikasi ini digunakan Microsoft Visual Studio 2012 sebagai *editor* pembuatan aplikasi dan Microsoft SQL Server 2008 R2 sebagai Control Panel Database.

- ii. Keseluruhan *software* berjalan pada *platform* Microsoft Windows XP Professional.

C. Aplikasi

Dalam lingkup ini, dibagi menjadi 2 bagian sebagai berikut:

i. User (Pengguna)

Dalam pembuatan aplikasi ini, terdapat pembagian *User* (pengguna), yaitu:

- a. *Administrator*: *User* ini bertugas menangani *setting* data dan hak akses *User* dalam aplikasi tersebut.
- b. *Owner*: *User* ini bertugas untuk melihat laporan seluruh transaksi, *User*, dan *product*.
- c. *Customer*: *User* ini memiliki hak untuk membeli, membelikan *review*, dan melihat produk-produk.

ii. Aplikasi

Dalam pembuatan aplikasi ini, terdapat beberapa modul, yaitu:

a. Modul Penjualan

Modul penjualan adalah sebuah modul yang berfungsi untuk mengolah transaksi penjualan produk.

b. Modul Perhitungan Ongkos Kirim Otomatis

Modul ini adalah sebuah modul yang berfungsi untuk menghitung secara otomatis biaya kirim produk ke tempat tujuan yang diinginkan konsumen.

c. Fitur aplikasi

Fitur aplikasi berguna untuk memudahkan pengguna melakukan berbagai proses dalam *website*. Dibagi menjadi 5 bagian:

1. Verifikasi *email* setelah registrasi Member, berguna untuk memberikan kode verifikasi melalui *email* yang akan digunakan untuk memastikan *email* yang digunakan oleh konsumen adalah benar.

2. Notifikasi melalui *email* saat proses pembelian, penerimaan pembayaran, dan poses pengiriman, untuk memberitahukan konsumen mengenai status transaksinya.
3. *Compare product*, merupakan penerapan *customer behavior* dengan memberikan rekomendasi antara perbandingan 2 buah produk yang disesuaikan dengan profil konsumen, untuk membantu konsumen dalam pemilihan produk yang akan dibeli. Dalam penerapan ini, penulis memakai *Alternatif Evaluation* yaitu dengan menggunakan *Compensatory Model*.
4. *Review product*, yang berguna untuk menginformasikan kepada pengguna lainnya kondisi ataupun kualitas dari produk yang telah diterima.
5. *Suggest product*, merupakan penerapan *customer behavior* dengan menawarkan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen, dilihat dari jenis barang yang paling sering dilihat oleh konsumen, dan ditampilkan pada halaman *home* masing-masing.

1.5 Sumber Data

Data-data yang diperoleh untuk membuat aplikasi ini bersumber dari:

A. Sumber Data Primer

Sumber data primer yang diperoleh dari sumber asli. Data-data primer ini didapat wawancara pihak-pihak pemasok jam tangan, observasi terhadap produsen jam tangan.

B. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yang mendukung perancangan dan pembuatan aplikasi ini didapat dari buku-buku yang berhubungan dengan informasi yang dibutuhkan untuk pembuatan laporan dan perangkat lunak serta pencarian informasi dari internet.

1.6 Sistematika Penyajian

Berikut adalah sistematika penyajian dalam laporan tugas akhir ini:

- BAB 1 PENDAHULUAN**
Berisikan pendahuluan dan garis besar dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan, ruang lingkup, dan sistematika penyajian.
- BAB 2 KAJIAN TEORI**
Berisikan tentang teori-teori yang akan digunakan dalam menyusun laporan Tugas Akhir.
- BAB 3 ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM**
Berisi tentang analisis dan juga perancangan aplikasi yang dibuat dalam bentuk DFD (*Data Flow Diagram*), ERD (*Entity Relationship Diagram*), UI (*User Interface*).
- BAB 4 HASIL PENELITIAN**
Berisi tentang aplikasi yang dijalankan dan dipakai beserta dengan contoh tampilan pengoperasian aplikasi tersebut.
- BAB 5 PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN**
Berisi mengenai evaluasi dan aplikasi yang dikerjakan.
- BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN**
Berisi kesimpulan dan saran-saran untuk keperluan pengembangan aplikasi pada masa mendatang.