

# BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab 1 ini akan dijelaskan latar belakang serta tujuan dibuatnya aplikasi ini. Selain latar belakang dan tujuan, akan dijelaskan juga ruang lingkup, sumber data dan sistematika penulisan laporan.

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Di dalam dunia bisnis, pelanggan merupakan faktor yang sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk dapat berkembang. Kegiatan marketing dan promosi gencar dilakukan untuk menarik minat pelanggan dalam melakukan pembelian barang. Marketing merupakan salah satu bagian dari perusahaan yang memiliki peran penting dalam menentukan kemajuan perusahaan. Salah satu peranan penting dalam marketing adalah memperkenalkan produk yang dimiliki perusahaan untuk dapat memperluas jangkauan usaha dari perusahaan tersebut,

Demi terciptanya loyalitas dan kepuasan pelanggan, perusahaan berusaha untuk membuat sistem yang dapat menciptakan sarana jual-beli yang efektif dalam memasarkan produk secara global. Penggunaan *website* dengan *e-commerce* dinilai sangat membantu perusahaan dalam memberikan informasi mengenai produk yang ditawarkan, melakukan transaksi jual-beli, merekomendasikan produk-produk terkait, serta membina komunikasi dengan pelanggan dalam bentuk forum. Melalui sarana ini diharapkan dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pembelian barang yang dibutuhkan.

Toko "X" merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan perangkat dan aksesoris komputer, mulai dari hardware komputer, seperti *CPU, Keyboard, RAM, Hardisk*, dan lain sebagainya. Kendala yang dialami oleh perusahaan ini yaitu sulitnya melakukan pemasaran, mengembangkan media informasi serta promosi untuk menarik pelanggan baru. Hal ini dinilai sangat penting bagi perusahaan untuk membangun relasi dengan pelanggan. Oleh karena itu dibutuhkan aplikasi *website* berbasis CRM untuk

mendukung kinerja perusahaan yang pada akhirnya dapat meningkatkan penjualan serta dapat membina hubungan yang baik dengan pelanggannya melalui fasilitas forum dan *social media*.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada bagian 1.1 dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut

1. Bagaimana merancang dan membuat aplikasi *website* yang dapat mengelola pemasaran produk-produk elektronik pada Toko “X”?
2. Bagaimana membuat sistem penjualan online dengan menerapkan sistem CRM pada Toko “X”?
3. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat memberikan sarana fasilitas forum untuk membina komunikasi dengan pelanggan?

## 1.3. Tujuan Pembahasan

Tujuan pembahasan berisi jawaban terhadap rumusan masalah sehingga jumlah point yang ada pada tujuan akan sama dengan jumlah masalah yang telah dirumuskan di bagian 1.2.

6. Merancang dan membuat aplikasi *website* yang dapat mengelola pemasaran produk-produk elektronik pada Toko “X”.
7. Membuat sistem penjualan online dengan menerapkan sistem CRM pada Toko “X”.
8. Membuat aplikasi yang dapat memberikan sarana fasilitas forum untuk membina komunikasi dengan pelanggan.

## 1.4. Ruang Lingkup Kajian

Berikut merupakan ruang lingkup kajian dalam pengerjaan Kerja Praktek ini yang disusun sebagai berikut.

- Perangkat keras (style: Bullet List Multilevel)
  - *Processor Intel Pentium IV*
  - *RAM tersedia 2 GB DDR 3*
  - *Harddisk yang disediakan 500 GB*
  - *Alat input berupa mouse dan keyboard*
- Perangkat lunak
  - Sistem operasi menggunakan Windows XP.
  - Sistem database menggunakan Sql Server 2008.
  - Bahasa pemrograman yang digunakan adalah ASP.NET.
- Batasan Aplikasi
  - a. Admin adalah pemegang hak akses tertinggi yang dapat memiliki hak sepenuhnya untuk mengakses keseluruhan sistem.
  - b. *Guest* adalah pelanggan yang belum melakukan registrasi ke dalam sistem. Untuk mengakses sistem diperlukan username dan password. *Guest* hanya memiliki hak akses untuk melihat sebagian info dari *website* tetapi tidak dapat melakukan transaksi.
  - c. Member adalah pelanggan yang telah melakukan login ke dalam sistem melalui *username* dan *password*. Member memiliki hak akses sebagai berikut;
    1. Melihat info *webste* secara keseluruhan.
    2. Melakukan pembelian produk secara pre-order
    3. Memberikan *review serta rating* terhadap produk yang dibeli, dan pelanggan akan mendapatkan diskon khusus.
    4. Mendapatkan rekomendasi promosi produk dengan kategori produk yang berhubungan dengan produk terkait.
  - d. Perancangan sistem dengan metode *cross-selling* sebagai rekomendasi pembelian barang.

- e. Memiliki fasilitas forum untuk melakukan komunikasi dengan pelanggan mengenai produk yang ditawarkan.
- f. Terdapat fitur *newsletter*, dimana fitur ini dapat mengirimkan daftar produk tertentu yang sedang populer, dan promo diskon tertentu.

## 1.5. Sumber Data

Data-data yang digunakan dalam penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut;

### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui wawancara langsung dan observasi pada toko “X”.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui studi literatur, internet dan sumber-sumber data lainnya untuk mendukung kekuatan dan kebenaran data primer.

## 1.6. Sistematika Penyajian

BAB 1 PENDAHULUAN membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, serta sistematika penyajian.

BAB 2 KAJIAN TEORI membahas mengenai teori-teori yang digunakan dalam kerja praktek penulis.

BAB 3 ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM membahas mengenai proses bisnis, flowchart, rancangan ERD, Use Case, Activity dan Class Diagram..

BAB 4 HASIL PENELITIAN membahas mengenai fungsi dan cara penggunaan aplikasi yang telah dibuat.

BAB 5 PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN membahas mengenai hasil pengujian aplikasi.

BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN yang berisi kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil evaluasi.