

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

E-commerce pada saat ini menjadi sarana pembelian yang sudah sering dilakukan bagi sebagian orang, *E-commerce* adalah solusi dalam melakukan kegiatan berbelanja yang cukup menarik. Dengan tanpa harus datang ke perusahaan untuk melakukan kegiatan pembelian barang, konsumen sudah bisa mendapatkan produk yang diinginkan hanya dengan mengklik melalui website.

Customer Relationship Management (CRM) adalah proses mengumpulkan informasi untuk meningkatkan pengertian dan pemahaman tentang bagaimana mengatur suatu hubungan organisasi dengan pelanggan. Secara garis besar, *CRM* adalah suatu strategi bisnis yang menggunakan teknologi informasi untuk menyediakan perusahaan yang terintegrasi, dapat dipercaya, dan mempunyai pemahaman yang luas terhadap pelanggan dalam menjaga dan mengembangkan hubungan yang menguntungkan antar kedua belah pihak. Jadi, *CRM* adalah usaha yang dilakukan perusahaan dalam mengutamakan pelanggannya, dengan tujuan mendapatkan kesetiaan dari pelanggan.

Banyak *website* penjualan yang belum menggunakan *CRM* dalam *website*-nya. Sehingga penjualan barang yang dilakukan pun kurang menguntungkan. Loyalitas pelanggan pun tidak terjaga dengan baik dan produk yang ditawarkan kurang adanya daya tarik bagi konsumen dalam membeli produk tersebut.

Perusahaan Santika *Computer* merupakan perusahaan yang menjual berbagai jenis barang komputer, *hardware* komputer, *speaker*, *keyboard* dan peralatan komputer lainnya. Pembuatan *website* yang menerapkan *CRM* ini dapat digunakan untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, mengadakan promosi untuk menarik pelanggan baru, serta mengembangkan kualitas layanan. Oleh karena itu,

dengan adanya aplikasi *website* berbasis *CRM* dapat mendukung proses penjualan produk pada perusahaan *Santika Computer* dengan tujuan meningkatkan penjualan barang terhadap pelanggan dan meningkatkan hubungan terhadap pelanggan. Dengan mengimplementasikan *CRM* kedalam *website*, diharapkan dapat membantu calon pembeli dalam melakukan pembelian barang dan membantu perusahaan dalam melakukan proses penjualan secara efektif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merekomendasikan barang yang dapat meningkatkan penjualan barang?
2. Bagaimana mengelola data-data transaksi penjualan dengan baik?
3. Bagaimana membuat sistem dimana pelanggan dapat melakukan kegiatan transaksi pembelian secara *online*?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan dari pembuatan *website* penjualan ini adalah untuk membantu dalam mengoptimalkan penjualan perusahaan dan membuat calon pembeli nyaman saat berbelanja atau pun setelah berbelanja, yaitu:

1. Implementasi *Up-selling* dan *Cross selling* pada penjualan barang terhadap konsumen.
2. Mencatat semua data transaksi penjualan kedalam *database* yang data penjualannya dapat digunakan kembali.
3. Membuat suatu *website* yang dapat menangani pemesanan barang dari pelanggan secara *online*.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Adapun ruang lingkup kajian dari pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut :

Ruang lingkup kajian berdasarkan :

- *Software*

Adapun *software* yang digunakan untuk pengembangan aplikasi sebagai berikut:

1. *PHP MY SQL*
2. *Apache Server*
3. Sistem Operasi menggunakan *Microsoft Windows 8*

- *Hardware*

Adapun spesifikasi minimum untuk aplikasi yang dikembangkan adalah sebagai berikut :

1. *Processor Intel Pentium 4*
2. *Memory DDR 256 Mb*
3. *Harddisk* yang tersedia *1,5 GB*

- Batasan aplikasi

Ruang lingkup aplikasi penjualan yang akan dibuat adalah sebagai berikut:

- *user*:

Fitur dan menu aplikasi *website* yang dapat digunakan oleh *user* adalah sebagai berikut:

1. Fitur *login, register, logout, lupa password*.
2. Menu beranda, tentang kami, produk, testimonial, cara pemesanan, cara pembayaran, pembayaran, kontak, akun saya, *faq*, saran, *newsletter*.
3. Fitur Tambah testimonial, konfirmasi pembayaran, kirim kontak, keranjang belanja, *order tracking, history* transaksi, Ubah data akun saya, *search*, tambah saran.

- *admin*

Fitur aplikasi *website* yang dapat digunakan oleh *administrator* adalah sebagai berikut:

1. Kelola data kategori, kelola data produk, kelola data *admin*, kelola data *customer*, kelola data *website*, kelola data penjualan, kelola data *shipping*, kelola data pembayaran, kelola data testimonial, data saran dan melihat *report*.

Fitur *CRM* yang digunakan pada aplikasi *website* adalah sebagai berikut:

1. *Email register*, *email newsletter*, *email pesanan*, *email lupa password*, rekomendasi produk populer, rekomendasi produk baru, *product share*, *vote*, *cross selling*, *up selling*, kontak, *faq* dan *newsletter*.

1.5 Sumber Data

Data-data yang akan diambil dalam penyusunan makalah ini adalah :

1. Sumber data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara dengan pemilik perusahaan atau instansi yang bersangkutan.

2. Sumber data sekunder

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

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika Pembahasan dari laporan ini adalah sebagai berikut:

Bab I. Pendahuluan

Digunakan untuk menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penulisan dalam penyajian Laporan Kerja Praktek.

Bab II. Kajian Teori

Digunakan untuk menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan pembuatan sistem dan mendukung pembuatan sistem yang ada.

Bab III. Analisis dan Rancangan sistem

Digunakan untuk menjelaskan bagaimana analisis keadaan sekarang dengan menggunakan *Flowchart* untuk semua proses serta *Flowchart* setelah aplikasi diimplementasi, kebutuhan sistem, perancangan sistem, *DFD*, *ERD*, dan gambaran arsitektur sistem.

Bab IV. Hasil Penelitian

Digunakan untuk menjelaskan perencanaan tahap implementasi, proses perkembangan implementasi proyek, penjelasan mengenai realisasi fungsionalitas dan *User Interface Design* yang sudah dibuat.

Bab V. PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Berisi hasil pengujian terhadap aplikasi yang telah dibuat.

Bab VI. Simpulan dan Saran

Berisi kesimpulan dan saran pengembangan yang dapat dilakukan untuk aplikasi dimasa yang akan datang.