

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini banyak sekali produk dan perusahaan yang bermunculan. Banyaknya produk dan perusahaan yang bermunculan membuat persaingan menjadi lebih ketat memasarkan produk dan perusahaan tersebut. Oleh karena itu kebutuhan promosi merupakan kebutuhan mutlak yang diperlukan bagi suatu produk dan perusahaan untuk bersaing agar menarik perhatian bagi konsumen atau pelanggan. Saat ini promosi yang efektif untuk pengenalan produk dan perusahaan adalah promosi visual berupa penciptaan logo, *profile* perusahaan, *annual report*, spanduk, baligho, poster, brosur dan berbagai macam produk *merchandise* seperti mug, kaos dan lain-lain yang dapat mendorong nama produk atau perusahaan di mata pelanggan. Melihat akan kondisi ini, Kreasi Cipta Nugraha adalah salah satu *graphic desain studio* atau *graphic desain house* yang berlokasi di Bandung hadir agar dapat menjawab semua kebutuhan perusahaan dalam proses pembentukan sebuah identitas perusahaan yang baik dan matang. Selain bergerak di jasa desain grafis CV. Kreasi Cipta Nugraha memiliki produk berupa kaos baju printing DTG (*Digital Transfers Garment*) merupakan sebuah kaos yang dapat dipesan secara langsung desain oleh pelanggan.

Dalam penelitian ini akan di buat sebuah sistem informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari perusahaan CV. Kreasi Cipta Nugraha dalam pelayanan *customer support*. Karena dalam kebanyakan transaksi penjualan dari perusahaan menggunakan sistem *Pre-Order*. Maka dapat dikaitkan dengan *Customer Releti*

onship Management yang membahas kajian *Customer Support*. Dapat didefinisikan *Customer Relationship Management* merupakan strategi bisnis yang interaktif di mana dapat berpotensi untuk mengubah *customer* dengan perusahaan maka dengan sejalanannya hal tersebut dapat di pastikan pendapatan perusahaan akan lebih meningkat. Dengan kata lain, *Customer Relationship Management* adalah suatu langkah strategi bisnis yang besar yang memetakan transformasi proses bisnis menjadi transformasi budaya bisnis untuk memuaskan komunitas kepentingan *customer*. Hal ini berarti, *Customer Relationship Management* mempunyai misi yang dapat didefinisikan visi, sasaran dan kriteria performa, yang jika sukses akan mendapatkan hasil sesuai yang diharapkan karena adanya peningkatan mutu pengalaman *customer* secara individual.

Kajian ini mencakup pembuatan sistem *Customer Support* yang mencakup produk katalog dan menelusuran produk, perbandingan produk, pengecekan ketersediaan produk, menyediakan informasi harga dan pembayaran sesuai saat dan tempat yang dibutuhkan. Pembangunan sistem *Customer Support* ini menggunakan media *website*. Dari kajian yang di lihat di CV. Kreasi Cipta Nugraha. Maka untuk dapat disimpulkan sebuah sistem dapat membantu semua permasalahan yang di miliki CV. Kreasi Cipta Nugraha.

1.2 Rumusan Masalah

Dari kajian yang di lihat di CV. Kresasi Cipta Nugraha maka dapat di jabarkan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana *customer* memperoleh katalog spesifikasi jasa desain atau produk dibutuhkan dan melakukan pre-order produk dan jasa desain ?
2. Bagaimana *customer* mendapatkan perbandingan dari setiap spesifikasi jasa desain atau produk yang dibutuhkan ?
3. Bagaimana *customer* mengetahui ketersediaan produk (*real time inventory*) ?

4. Bagaimana *customer* dapat melakukan pembayaran yang di verifikasi oleh perusahaan agar *customer* dapat memastikan produk yang di pesan di kirim ?
5. Bagaimana perusahaan dapat mendata pelanggan dan memberikan informasi tentang penawaran produk, pelanggan dapat melakukan komunikasi atau menyatakan pertanyaan dengan perusahaan?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan perumusan masalah, dapat dikemukakan suatu tujuan dari pembahasan yaitu:

1. Merancang sistem *website* pencarian tentang informasi spesifikasi jasa desain dan produk berupa katalog gambar dan deskripsi spesifikasi jasa desain dan produk, lalu merancang sistem agar *customer* dapat melakukan pre-order produk atau jasa desain.
2. Merancang sistem *website* yang dapat membandingkan jasa desain dan produk tentang setiap spesifikasi atau keunggulannya, sehingga hal tersebut dapat memotivasi pelanggan dalam pemilihan jasa desain dan produk yang lebih berkualitas (*Up Selling*).
3. Membuat *website* yang dapat memberikan informasi terhadap *customer* tentang jasa desain dan produk yang tersedia (*real time inventory*).
4. Membuat sistem *website* yang dapat mengunggah tanda bukti pembayaran dan akan di verifikasi oleh admin perusahaan lalu perusahaan memastikan untuk pengiriman produk ke *customer*.
5. Membuat sistem *login member* sehingga perusahaan mendata *customer* dan dapat mengelompokan pertanyaan yang sering di sampaikan oleh *customer* FAQ (*Frequently Asked Questions*), sedangkan bagi *customer* mendapat informasi *update* jasa desain dan produk.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada di atas , batasan masalah untuk perancangan aplikasi ini adalah sebagai berikut :

1. Pengguna yang menggunakan aplikasi ini adalah admin perusahaan dan pelanggan.
2. Aplikasi ini menggunakan *Customer Relationship Management* tentang *Customer Support* yang mengkaji sebagai berikut :
 - Informasi spesifikasi jasa desain dan produk
 - Pencarian jasa desain dan produk
 - Perbandingan jasa desain dan produk
 - Pre-order produk dan jasa desain
 - Melakukan pembayaran Pre-order yang dapat di verifikasi oleh perusahaan.
 - *Customer* Mendapatkan hasil desain yang telah selesai di order, dan dapat melakukan revisi jika hasil desain masih belum cukup.
 - Pengiriman katalog produk pada setiap member melalui media *email*.
 - Aplikasi ini banyak menggunakan fasilitas *upload image* yaitu pada konfirmasi pembayaran, referensi desain, revisi desain, *image* yang support untuk aplikasi ini adalah JPG,PNG.

Untuk pengembangan aplikasi atau program maka akan didefinisikan ruang lingkup sebagai berikut :

1. Perangkat Keras
 - a. Prosesor yang digunakan minimum Pentium IV atau setara
 - b. *Memory* RAM yang digunakan minimum 1GB
 - c. *Graphic Card On Board*
 - d. *Hardisk* yang digunakan minimum 80GB
 - e. Sistem Operasi Window/Linux/Mac
2. Perangkat lunak
 - a. Implementasi aplikasi ini menggunakan Teknologi PHP menggunakan *framework* Laravel.
 - b. Basis data yang digunakan MySQL
 - c. Internet Browser

1.5 Sumber Data

Dalam upaya memperoleh data yang digunakan untuk penyusunan laporan ini, ada dua jenis sumber data yang didapat yaitu :

1. Sumber Data Primer

a. Penelitian Lapangan

Sumber Data Primer dalam penelitian lapangan ini merupakan metode yang berupa survei lapangan untuk mengetahui dan mendapatkan keadaan yang sebenarnya.

b. Wawancara

Dalam metode ini, informasi dan data yang didapat dengan cara melakukan Tanya jawab dengan setiap bagian yang terkait

2. Sumber Data Sekunder

Dalam metode ini dengan membaca dan meneliti berbagai macam buku dan literatur yang digunakan untuk mencari dan mengumpulkan data penunjang penyusunan laporan. Sehingga mendapatkan pembahasan yang lebih meluas tentang tema yang diangkat di laporan ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan Tugas Akhir ini memiliki enam bab. Pada setiap BAB nya memuat sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

BAB ini membahas Latar Belakang Masalah, Rumusan masalah, Tujuan Pembahasan, Batasan Masalah, Sumber Data, Sistematika Pembahasan.

BAB II : KAJIAN TEORI

BAB ini membahas mengenai kajian teori yang digunakan dalam tahap analisis, mencakup rancangan dan pengujian aplikasi peneliti

BAB III : ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

BAB ini membahas analisis dan rancangan sistem yang terdiri dari arsitektur aplikasi. Meliputi gambaran keseluruhan persyaratan antar muka eksternal, dengan pengguna dan perangkat lunak dan perangkat keras. Desain perangkat lunak meliputi metode pemodelan perangkat lunak, desain penyimpanan perangkat lunak, dan desain antarmuka

BAB IV : HASIL PENELITIAN

BAB ini membahas Implementasi Class/Modul Implementasi Penyimpanan Data Implementasi Antarmuka.

BAB V : PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

BAB ini membahas tentang rencana pengujian dan pelaksanaan pengujian

BAB VI : SIMPULAN DAN SARAN

BAB ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang di dapat di terapkan di sistem dan untuk lebih memutakhirkan sistem ini.