

BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penyajian dari pembuatan aplikasi “Sistem Informasi Penjualan Online Berbasis Web (Studi Kasus: Online Shop HowlerMonkeyID)”.

1.1 Latar Belakang Masalah

HowlerMonkeyID merupakan salah satu *Online Shop* yang bergerak dalam bidang penjualan pakaian khususnya celana berbahan chino dan denim (*jeans*). Dengan adanya perkembangan teknologi dan kemudahan akses internet dewasa ini, website sangat penting bagi sebuah *Online Shop* yang dapat mewakili seluruh kegiatan yang terjadi di *Online Shop* tersebut. Selama ini *Online Shop* tersebut melayani permintaan pelanggan hanya melalui Forum Jual Beli Kaskus dan Media Sosial.

Online Shop berusaha untuk mempertemukan harapan dan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas barang yang ditawarkan. Sebagai dampaknya, pelanggan yang puas akan berkomitmen untuk melakukan pembelian pada *Online Shop* tersebut dan memberikan dampak positif pada WOM (*Word of Mount*) sehingga berpengaruh terhadap pelanggan lainnya.

Mempertahankan pelanggan lebih sulit dibanding menambah pelanggan baru. Pelanggan yang berhasil dipertahankan akan menjadi suatu keberlanjutan dari sebuah bisnis.

“Kehilangan pelanggan berarti kehilangan lebih dari satu sales. Itu berarti kehilangan seluruh arus pembelian yang dapat dilakukan oleh pelanggan tersebut seumur hidup mereka.” [3]

Suatu web aplikasi dikembangkan di *Online Shop* agar mampu mempertahankan pelanggan yang sudah dimiliki adalah web aplikasi mengelola hubungan yang baik antara online shop dengan pelanggan yang disebut dengan *Customer Relationship Management* (CRM).

CRM merupakan salah satu cara untuk mengelola dan mempertahankan pelanggan agar selalu puas dan berkomitmen terhadap

produk yang dipasarkan. Dengan adanya CRM diharapkan menjadi adanya komitmen pelanggan (*Customer Comitment*). *Customer Comitment* akan mewakili nilai suatu merek sehingga merek akan terus terpelihara dengan baik karena pelanggan percaya terhadap merek tersebut. Kepercayaan terhadap merek itu akan membentuk rasa komitmen untuk membeli secara terus-menerus produk-produk yang telah dibeli sebelumnya.

Dari permasalahan yang dikemukakan diatas, hal inilah yang menjadi latar belakang untuk membangun sebuah web aplikasi penjualan *online*, yang diharapkan mampu menyampaikan informasi yang selengkap-lengkapny mengenai produk yang dijual kepada para pelanggan melalui media jaringan internet.

Aplikasi ini dapat membantu dalam mempromosikan produk terbaru, memberikan penjelasan singkat yang akan membantu para pelanggan dalam mencari produk *denim* serta memberikan informasi melalui e-mail ketika proses pemesanan dilakukan. Maka dari itu penulis menarik kesimpulan untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam karya tulis tugas akhir dengan judul “Sistem Informasi Penjualan Online Berbasis Web (Studi Kasus: *Online Shop HowlerMonkeyID*)”

1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang teridentifikasi berdasarkan latar belakang, yaitu:

1. Bagaimana membuat sistem dimana pelanggan mendapatkan informasi produk dari *Online Shop HowlerMonkeyID*.
2. Bagaimana proses penjualan dengan menerapkan konsep CRM yang dapat menciptakan perluasan daerah pemasaran dan loyalitas pelanggan?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan pembuatan website ini adalah:

1. Membantu *Online Shop HowlerMonkeyID* dalam memberikan informasi kepada konsumen melalui jaringan internet.

2. Membuat sebuah sistem berbentuk website yang dapat menangani penjualan dengan mudah dan cepat dengan menerapkan konsep CRM *Cross-Selling* dan *Up-Selling*.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

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

1.4.1 Perangkat Keras

Spesifikasi minimum untuk perangkat keras adalah sebagai berikut:

- a. Processor Intel Pentium 4
- b. Memori DDR 256 MB
- c. Hardisk 1,5 GB
- d. Terhubung koneksi internet

1.4.2 Perangkat Lunak

- a. Sistem Operasi : Windows XP/Vista/7/8/10
- b. Sistem Basis Data : MySQL
- c. Bahasa Scripting : HTML / PHP / JavaScript / CSS
- d. Editor Pemrograman : Sublime Text 2 / NetBeans
- e. Web Server : Apache

1.4.3 Batasan Aplikasi

1.4.3.1 Hak Akses

Hak akses dibagi menjadi 3, yaitu *admin*, *member* dan *guest*. Berikut rincian hak akses untuk setiap tingkatan pengguna:

A. Admin

- a. Admin memiliki hak akses penuh terhadap sistem.
- b. Admin dapat melakukan *insert*, *update*, *delete* pada data dalam sistem.

B. Member dan Guest

- a. *Member* dan *Guest* dapat membeli produk.

- b. *Member* dan *Guest* mendapatkan penawaran rekomendasi produk lain yang berhubungan dengan produk yang dilihat atau dibeli.
- c. *Member* dan *Guest* dapat melakukan konfirmasi pembayaran secara online.
- d. *Member* dan *Guest* dapat melakukan konfirmasi barang sudah diterima.

C. *Member*

Member mendapatkan *default* data pengiriman pada saat melakukan pembelian.

D. *Guest*

Guest tidak mendapatkan *default* data pengiriman pada saat melakukan pembelian.

1.4.3.2 Aplikasi

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada diatas, ruang lingkup untuk perancangan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

- A. Aplikasi berbasis web *e-commerce* ini menggunakan model *Business to Customer* (B2C).
- B. Aplikasi ini tidak membahas mengenai celah keamanan.
- C. Aplikasi ini berjalan di sistem local perangkat pembuat aplikasi atau tidak dilakukan hosting terhadap aplikasi berbasis web yang dibuat.
- D. Tidak membahas tentang retur barang apabila melakukan transaksi online.

1.5 Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penulisan laporan ini dilakukan dengan berbagai cara antara lain :

1. Studi Pustaka, yaitu pengumpulan dan pencarian data dan sumber pelengkap melalui penelaahan buku acuan dan sumber informasi lain yang berhubungan dan relevan dengan bahasan masalah.

2. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap kegiatan yang sedang dilakukan.
3. Wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan pemilik Online Shop HowlerMonkeyID untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika pada laporan ini akan disusun dalam enam bab, yang disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penyajian.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisi dasar teori yang relevan dan menunjang pembuatan aplikasi "*Sistem Informasi Penjualan Online Berbasis Web (Studi Kasus: Online Shop HowlerMonkeyID)*"

BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Pada bab ini berisi tentang analisis terhadap aplikasi yang akan dibuat dengan menggunakan Flowchart, Unified Modeling Language (UML), Entity Relationship Diagram dan Rancangan User Interface.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisi penjelasan dari setiap fitur aplikasi yang dibuat beserta *screenshot* dan keterangan.

BAB V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang rencana pengujian yang terdiri dari *testcase* dan pelaksanaan pengujian yang dapat menggunakan metoda *Black Box*.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang di dapat dari hasil pembuatan aplikasi "*Sistem Informasi Penjualan Online Berbasis Web (Studi Kasus: Online Shop HowlerMonkeyID)*".