

BAB 1

PENDAHULUAN

Di era teknologi yang sedang marak ini perkembangan suatu perusahaan di bidang teknologi sangatlah penting. Setiap perusahaan harus memperbaharui ilmu dalam bidang teknologi tersebut. Maka dari itu di pengerjaan Tugas Akhir ini penulis ingin membantu sebuah perusahaan dalam mengikuti perkembangan teknologi yang sedang berjalan. Pada Tugas Akhir ini penulis akan menjelaskannya dengan terperinci.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat belakangan ini telah hampir memasuki semua bidang kehidupan, hal ini ditandai dengan banyaknya pengguna komputer dan alat-alat *digital* lainnya, baik untuk kepentingan perusahaan dalam menunjang bisnisnya ataupun sekedar hiburan dan penggunaan sehari - hari. Perkembangan ini didukung oleh industri perangkat keras maupun perangkat lunak komputer yang terus berkembang dan semua ini telah memberikan banyak dampak positif bagi kehidupan masyarakat, yakni dengan pengaksesan dan pemrosesan informasi yang cepat, akurat dan efisien. Dengan pesatnya perkembangan teknologi tersebut kebutuhan masyarakat akan sebuah pelayanan yang tidak dibatasi ruang dan waktu saat ini mendorong semakin dibutuhkannya suatu sistem, strategi dan perangkat lunak yang akan membantu proses peningkatan kualitas pelayanan terhadap *customer* (pelanggan), sehingga diharapkan kepuasan pelanggan dapat tercapai.

CV WIT. adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang Teknologi Informasi. Saat ini CV WIT. membutuhkan aplikasi penjualan produk dan simulasi transaksi yang menerapkan konsep B2B & B2C serta konsep Elektronik *Customer Relationship Management* (E-CRM) karena CV WIT. memiliki sub bisnis penjualan perangkat keras *retail* yang bernama CV WIT.

Adapun tujuan dari kinerja konsep B2B, B2C dan E-CRM adalah dicapainya kerja sama jangka panjang antar perusahaan dan meningkatkan efisiensi dalam mengatur data-data pelanggan. B2B (*business to business*) merupakan sebuah *system* secara elektronik bagi sebuah perusahaan yang mempermudah sebuah perusahaan dalam melakukan transaksi terhadap perusahaan lainnya. E-CRM

merupakan sebuah manajemen pelanggan yang terhubung secara elektronik. E-CRM adalah generasi lebih maju dari CRM tradisional yang memakai perangkat keras / elektronik. Internet yang bersifat *real-time* membuat *system* lebih efektif dan cepat daripada CRM secara *offline*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada bagian 1.1, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat aplikasi dengan konsep *business to customer*(*b2c*) dan *business to business*(*b2b*) serta *e-CRM* yang sesuai untuk usaha penjualan perangkat keras komputer?
2. Bagaimana pelanggan *b2c* dan *b2b* dapat membeli produk secara langsung di dalam sistem dengan harga yang berbeda pada kuantitas yang besar dan melihat histori pembeliannya?
3. Bagaimana membuat aplikasi dengan sistem laporan pencatatan data produk, pemesanan produk, *member b2b* dan *b2c*, dan data keluhan pelanggan sehingga dapat membantu perusahaan menentukan keputusan penjualan?
4. Bagaimana membuat aplikasi dengan sistem *e-CRM* sederhana yang dapat membantu meningkatkan penjualan produk?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah pada bagian 1.2 maka tujuan pembahasan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Membuat sebuah aplikasi website penjualan dengan konsep *business to customer* (*b2c*) dan *business to business* (*b2b*) serta *e-CRM* yang sesuai.
2. Membuat aplikasi sistem pembelian produk secara langsung di dalam sistem dengan harga lebih murah untuk kuantitas yang lebih besar dan setiap pelanggan dapat melihat riwayat pembeliannya.
3. Membuat aplikasi dengan sistem pengelolaan laporan pemesanan produk, pembelian, data *member b2c* dan *b2b*, dan pesan keluhan *member* yang tercatat dan terkomputerisasi sehingga dapat membantu perusahaan menentukan keputusan penjualan.

4. Membuat aplikasi dengan sistem e-CRM sederhana yang mudah dimenegerti dan mudah untuk diolah sehingga dapat membantu perusahaan dalam mempromosikan penjualannya.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kajian penelitian yang dibuat dan mengacu pada sub-bab 1.3, yaitu:

1. Aplikasi ini diimplementasikan untuk pengelolaan produk pada CV WIT.
2. Aplikasi ini dipergunakan oleh *member*/pelanggan untuk bagian *frontend*.
3. Aplikasi ini dipergunakan oleh *administrator*, *owner*, dan pelanggan untuk bagian *backend*.
4. Aplikasi ini diimplementasikan untuk pengelolaan *member b2b* dan *b2c*.
5. Aplikasi ini diimplementasikan untuk pengelolaan pemesanan produk.
6. Aplikasi ini dapat membantu *member* untuk melakukan pembelian langsung pada website.
7. Aplikasi ini dapat meberikan notifikasi pemesanan yang telah dipesan oleh *member*.
8. Aplikasi dapat memberikan informasi status barang yang sudah di pesan kepada *member*.
9. Aplikasi ini mempunyai fitur konfirmasi pembayaran pemesanan jika *member* telah membayar pesanan melalui transfer via bank.
10. Aplikasi ini dapat diakses melalui *browser* internet.
11. Aplikasi ini dapat memberikan pemberitahuan promosi atau diskon yang diadakan oleh CV WIT. melalui email kepada *member*.
12. Aplikasi dapat melakukan pengelolaan laporan pemesanan produk dan data *member* yang dapat dilihat oleh pemilik tertentu.
13. Aplikasi ini dapat membangun *system* laporan pemesanan produk dan pengelolaan keluhan pelanggan.

1.5 Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui metode wawancara langsung

dengan Direktur Utama CV WIT., dan observasi data-data dan dokumen-dokumen secara langsung selama kurang lebih 90 hari. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi literatur buku dan website terkait.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian penelitian ini terdiri dari 6 (enam) bagian yang dibagi ke dalam beberapa bab. Bab-bab tersebut mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Merupakan latar belakang masalah yang akan dibahas pada penelitian ini.

b. Rumusan Masalah

Masalah-masalah yang sudah dirumuskan dari latar belakang penelitian ini.

c. Tujuan Pembahasan

Tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini.

d. Ruang Lingkup

Batasan atau ruang lingkup dalam menjelaskan penelitian ini.

e. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

f. Sistematika Penyajian

Sumber-sumber yang akan menjadi referensi penelitian dan juga data-data yang diperoleh dari pihak CV.WIT. dalam menunjang penelitian.

2. BAB 2 KAJIAN TEORI

Bab 2 menjelaskan teori-teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini.

3. BAB 3 ANALISA DAN RANCANGAN SISTEM

a. Proses Bisnis

Proses bisnis bertujuan untuk menjelaskan alur sistem penjualan manual dan otomatis

b. *Entity Relationship Diagram*

Entity Relationship Diagram menjelaskan entitas – entitas dalam aplikasi ini dan ditunjukkan data yang saling berkaitan.

c. Transformasi ERD

Transformasi ERD menjelaskan lebih detail dari masing-masing tipe data di *database*.

d. *Data Flow Diagram*

Data Flow Diagram menjelaskan alur data berupa diagram yang terbentuk sebagai DFD.

e. Kamus Data

Kamus Data menjelaskan lebih detail tentang suatu data di dalam database, dan aturan pemakaian datanya.

f. *Process Spesification*

Process Spesification menjelaskan spesifikasi dari sebuah proses

g. *Layout*

Layout menjelaskan konsep antarmuka system yang akan digunakan.

4. BAB 4 IMPLEMENTASI

a. Implementasi *Class* / Modul

Implementasi *Class* / Modul akan menjelaskan implementasi website berupa *screenshoot* antarmuka sistem.

5. BAB 5 PENGUJIAN

Bab pengujian menjelaskan tipe pelaksanaan pengujian dengan menggunakan *black box* pada aplikasi.

6. BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

a. Simpulan

Sub-bab simpulan menjelaskan tentang kesimpulan laporan penelitian aplikasi ini.

b. Saran

Sub-bab saran menjelaskan tentang saran bagi penelitian ini.