

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Jumlah pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun (Presiden RI, 2016). Banyaknya pengguna internet Indonesia menjadi peluang pasar yang besar dan menjanjikan oleh para pelaku bisnis. Mereka berbondong-bondong untuk menawarkan layanan jasa atau barang dengan memanfaatkan teknologi informasi. Satu bentuk penawaran layanan tersebut adalah dibentuknya sebuah *e-commerce*.

Pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia mengalami peningkatan secara pesat di beberapa tahun terakhir ini. Pertumbuhan ini ditandai dengan meningkatnya nilai penjualan melalui *e-commerce* yang mencapai 4,89 juta dollar pada tahun 2016, meningkat sebesar 1,33 juta dollar jika dibandingkan dari tahun sebelumnya. (Globe, 2014).

Besarnya peluang *e-commerce* juga dilihat oleh pemerintah. Pemerintah Indonesia tengah menyiapkan sebuah peta jalan (*roadmap*) yang akan menjadi panduan dan arah tujuan industri *e-commerce* nasional. Peta jalan ini akan dikeluarkan pemerintah dalam sebuah Peraturan Presiden. Harapannya, Peraturan Presiden dapat memayungi seluruh aspek dan aktivitas transaksi *e-commerce* (Presiden RI, 2016).

Selain pemerintah, berbagai pelaku bisnis *e-commerce* besar di Indonesia juga menaruh perhatian terhadap pertumbuhan *e-commerce*. Pertumbuhan *e-commerce*

perlu didukung dengan iklim industri yang sehat dan sarana komunikasi yang terpadu antara para pelaku bisnis dengan mitra industri mau pun dengan pemerintah. Oleh karena itu, para pelaku bisnis *e-commerce* besar mendirikan sebuah asosiasi yang bernama Asosiasi E-Commerce Indonesia (*idEA - Indonesian E-Commerce Association*) (*idEA, 2012*).

Besarnya peluang *e-commerce* yang didukung oleh pemerintah dan Asosiasi E-Commerce Indonesia menjadi salah satu jalan yang sangat baik untuk memajukan perusahaan. Tidak hanya bagi perusahaan dengan skala yang besar tetapi juga dengan skala yang kecil hingga menengah, tak terkecuali Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). UMKM yang memanfaatkan teknologi informasi tentu akan meningkatkan keunggulan dan daya saing di tengah persaingan usaha yang ketat (*Pramudiya, dkk., 2015*).

Trooper Electronic Yogyakarta merupakan salah satu UMKM yang berada di Yogyakarta. UMKM ini bergerak pada bidang usaha pembuatan efek gitar. UMKM telah memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk mempromosikan produk-produknya dan melayani para konsumen. Akan tetapi, UMKM ingin terus meningkatkan keunggulan dan daya saingnya dengan memiliki sebuah *e-commerce*.

Dari permasalahan dan peluang yang muncul maka akan dibuat sebuah *e-commerce* yang terdiri dari dua bagian, aplikasi web panel admin untuk pemilik UMKM dan aplikasi etalase toko *online* untuk para konsumen. Aplikasi web yang akan dikembangkan menggunakan bahasa

pemrograman PHP dan *framework CodeIgniter*. Basis data yang digunakan adalah MySQL.

Aplikasi web dilengkapi dengan fitur *collaborative CRM (Customer Relationship Management)*. *Collaborative CRM* merupakan perpaduan dari *Operational CRM* dengan *Analytical CRM*. *Operational CRM* menangani di level operasional bisnis, misalnya pemberitahuan ke konsumen melalui surat elektronik. *Analytical CRM* menangani di level manajerial dan strategi bisnis, misalnya pengenalan perilaku pelanggan terhadap perusahaan. *CRM* untuk pemilik UMKM digunakan untuk memberi rekomendasi suatu barang apakah barang tersebut lebih cocok jika dijual secara *pre-order*, siap rakit (*pre-assembly*), atau *ready stock*. Sedangkan *CRM* untuk konsumen digunakan untuk memberikan rekomendasi barang apa saja yang biasanya konsumen lain dibeli bersamaan dengan suatu barang yang akan konsumen beli. Dengan adanya aplikasi web ini, diharapkan mampu memajukan dan meningkatkan daya saing UMKM Trooper Electronic Yogyakarta.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Masalah yang muncul berdasarkan latar belakang diatas adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana membangun aplikasi web *E-Commerce* beserta panel adminnya yang sesuai dengan kebutuhan UMKM?
- 2) Bagaimana mengimplementasikan *Customer Relationship Management* ke dalam aplikasi web *E-Commerce*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Membangun aplikasi web *E-Commerce* beserta dengan panel adminnya yang sesuai dengan kebutuhan UMKM.
- 2) Mengimplementasikan *Customer Relationship Management* ke dalam aplikasi web *E-Commerce*.

### **1.4 Batasan Masalah**

Sistem yang dibuat memiliki beberapa batasan. Batasan- batasan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan fungsionalitas sistem hanya sebatas kebutuhan UMKM Trooper Electronic.
- 2) Cakupan *Customer Relationship Management* berada di level operasional dan analisis.
- 3) Proses pembayaran oleh konsumen bersifat manual (di luar sistem).

### **1.5 Metodologi Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Metode Studi Pustaka**

Metode Studi Pustaka yaitu dengan mempelajari literatur, buku, atau brosur yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti. Kegunaan metode ini diharapkan dapat mempertegas teori serta keperluan analisis dan mendapatkan data yang sesungguhnya.

#### **b. Metode Dokumentasi**

Metode Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dan informasi yang diperlukan dari sumber-sumber yang sebagian besar adalah materi sejenis dokumen yang berkenaan dengan masalah yang diteliti.

### **c. Metode Pengembangan Perangkat Lunak**

Metode pengembangan perangkat lunak yaitu melakukan implementasi dan desain sistem yang akan dibuat, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- i.** Pengumpulan data, berisi pencarian informasi dari narasumber untuk mendapatkan bahan referensi sebelum melakukan analisis sistem.
- ii.** Analisis, berisi informasi tentang sistem yang akan dikembangkan yang dituangkan dalam laporan Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak (SKPL).
- iii.** Perancangan Sistem, berisi gambaran bentuk sistem yang akan dikembangkan, yang dituangkan dalam Laporan Deskripsi Perancangan Perangkat Lunak (DPPL).
- iv.** Pengkodean, yaitu proses penulisan program yang merealisasikan rancangan sistem yang dikembangkan dengan menggunakan bahasa pemrograman, dengan mengikuti kaidah pemrograman yang berlaku.
- v.** Pengujian Perangkat Lunak, yaitu proses pengujian terhadap sistem yang dibuat, apakah telah berjalan dengan baik atau belum.

### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, metode yang digunakan, dan sistematika penulisan laporan.

## **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang uraian singkat hasil-hasil penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan ditinjau penulis yang berhubungan dengan topik penelitian di dalam Tugas Akhir ini.

## **BAB 3 : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai uraian dasar teori yang akan digunakan penulis dalam melakukan perancangan dan pembuatan program yang dapat dipergunakan sebagai pembanding atau acuan di dalam pembahasan masalah.

## **BAB 4 : ANALISIS DAN DESAIN PERANGKAT LUNAK**

Bab ini berisi penjelasan mengenai analisis dan desain perangkat lunak yang akan dibuat, serta desain sistem yang akan dibuat.

## **BAB 5 : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN PERANGKAT LUNAK**

Bab ini berisi gambaran mengenai cara mengimplementasikan dan penggunaan sistem, serta hasil pengujian yang dilakukan terhadap perangkat lunak tersebut.

## **BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan tugas akhir secara keseluruhan dan saran untuk pengembangan lebih lanjut.