

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG

Saat ini perkembangan teknologi informasi sudah sangat pesat. Kehadiran internet memberi manfaat bagi manusia dalam memenuhi kebutuhan manusia akan informasi menjadi mudah dan cepat. Hampir semua orang dari berbagai belahan dunia dapat memperoleh informasi melalui internet. Keakuratan dan kecepatannya menjadi nilai tambah tersendiri. Teknologi ini juga telah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan untuk membantu menjalankan strategi bisnisnya.

Melalui CRM (*Customer Relationship Management*), perusahaan dapat mengetahui lebih dalam sejauh mana memanfaatkan CRM basis web dalam dunia bisnis sekarang dan bagaimana cara perusahaan-perusahaan dapat meningkatkan penjualannya serta mengetahui pelanggannya lebih baik, sehingga mampu melayani mereka dengan lebih baik. Perusahaan terdorong untuk mengadopsi CRM karena motif-motif defensif dan ofensif. Motivasi-motivasi ofensif mereka terkait dengan hasrat untuk meningkatkan profitabilitas dengan cara menekan biaya serta meningkatkan pendapatan (*revenue*) melalui peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Motivasi defensif akan

timbul ketika para kompetitor mereka juga berhasil mengadopsi CRM yang membuat pihak perusahaan khawatir kehilangan konsumen dan pendapatan (Buttler, 2004).

Maraknya penggunaan produk *handphone* sekarang ini menyebabkan persaingan di bidang usaha penjualan produk *handphone* menjadi semakin ketat. Salah satu cara agar pengusaha di bidang penjualan produk-produk *handphone* dapat menghadapi persaingan yang semakin ketat adalah dengan menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan. Mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan merupakan hal yang sangat penting.

Aplikasi CRM untuk toko *handphone* ini dihadirkan untuk mengatasi masalah tersebut. Dimana aplikasi berbasis web ini mampu mengklasifikasikan pelanggan yang suka berganti produk *handphone*, yang tertarik akan produk-produk *handphone* terbaru dengan memberikan perlakuan khusus terhadap pelanggan tersebut agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

I.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut yaitu :

1. Bagaimana membangun aplikasi yang dapat menangani transaksi penjualan sederhana berbasis web untuk toko *handphone*?
2. Bagaimana membangun aplikasi pengelolaan data transaksi penjualan sederhana berbasis web untuk toko *handphone*?

3. Bagaimana membangun aplikasi SMS *gateway* sederhana berbasis *web*?

I.3 BATASAN MASALAH

Mengingat besarnya ruang lingkup sistem permasalahan maka akan diberikan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Aplikasi ini diuji dan dijalankan pada *web browser* melalui server lokal.
2. Pembayaran dalam sistem ini dilakukan hanya dapat dilakukan dengan kartu kredit VISA, pengidentifikasian kartu kredit dilakukan hanya dengan mencocokkan data di *database* (tidak menggunakan algoritma).
3. Diasumsikan pelanggan yang sering berganti produk HP adalah pelanggan yang telah melakukan pembelian minimal tiga kali dalam satu tahun dengan jenis *handphone* yang berbeda. Jika jumlah transaksi lebih dari tiga, maka yang akan diperiksa adalah tiga transaksi terakhir.
4. Pengiriman SMS hanya dapat dilakukan terhadap pembeli yang terklasifikasi sebagai pembeli yang sering berganti produk.
5. Pengiriman SMS hanya dapat dilakukan 1 paket SMS tiap satu kali pengiriman.
6. Transaksi penggunaan kartu kredit berada di luar sistem.

I.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari pengembangan aplikasi CRM untuk toko *handphone* ini adalah :

1. Mengembangkan sebuah aplikasi berbasis web yang memberikan pelayanan transaksi penjualan dengan pelanggan.
2. Mengembangkan sebuah aplikasi berbasis web yang dapat mengelola informasi dari data transaksi.

I.5 METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam aplikasi CRM untuk toko *handphone* yaitu :

1. Metode Studi Literatur
Dengan mencari dan mempelajari buku referensi yang berhubungan dengan objek yang diteliti diharapkan dapat mempertegas teori serta keperluan analisis dan mendapatkan data yang sesungguhnya.
2. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak
Metode ini dilakukan dengan cara menganalisis data dan informasi yang diperoleh untuk merancang perangkat lunak yang dituangkan dalam laporan Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak (SKPL).
3. Perancangan sistem, berisi gambaran bentuk sistem yang dikembangkan, yang dituangkan dalam laporan Deskripsi Perancangan Perangkat Lunak (DPPL).
4. Pengkodean, yaitu proses penulisan program yang merealisasikan rancangan sistem informasi, yang dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman dengan mengikuti kaidah pemrograman yang berlaku.
5. Pengujian perangkat lunak, yaitu proses pengetesan terhadap sistem yang dibuat, apakah telah berjalan dengan baik atau belum.

I.6 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir ini disusun menjadi 5 bab, yaitu Pendahuluan, Landasan Teori, Analisis dan Perancangan Sistem, Implementasi dan Pengujian Sistem, dan Kesimpulan dan Saran.

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, metode yang digunakan selama pembuatan program, kebutuhan khusus yang diperlukan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini membahas mengenai uraian dasar teori yang akan digunakan penulis dalam melakukan perancangan dan pembuatan program.

BAB III Analisis dan Desain Perangkat Lunak

Bab ini berisi penjelasan mengenai tahap-tahap perancangan perangkat lunak yang akan dibuat, serta desain sistem yang akan diterapkan.

BAB IV Implementasi dan Pengujian Perangkat Lunak

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

BAB V Kesimpulan dan Saran

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