BAB I
PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Lahir dan pesatnya perkembangan dari internet yang menjadi salah satu infrastruktur komunikasi yang termurah dan memiliki tingkat penerimaan yang luas menjadikan banyak perangkat – perangkat baru diciptakan untuk mendukung kemudahan hidup manusia. Dalam dunia bisnis, teknologi yang berkembang bukan lagi sekedar pelengkap namun sudah menjadi suatu kebutuhan. Didalam dunia bisnis penjualan, teknologi yang berkembang pesat dapat menyediakan sarana pendukung penjualan yang lebih atraktif bagi perusahaan.

Omah Produksi Kang Bedjo Jogja merupakan salah satu industri rumah tangga di Yogyakarta yang menghasilkan berbagai macam kerajinan tangan. Hasil produksi boneka dan kerajinan tangan dari Omah Produksi Kang Bedjo Jogja saat ini dipasarkan di lingkup kota Yogyakarta. Sebagai industri rumah tangga yang sedang berkembang Omah Produksi Kang Bedjo Jogja membutuhkan sebuah sistem yang dapat membantu penjualan dan promosi produk agar menjadi lebih mudah, dan efesien antara *customer* dan produsen, serta dapat memperluas jaringan mitra bisnis dan jangkauan pemasaran.

Kebutuhan sistem pada Omah Produksi Kang Bedjo Jogja memberikan ide bagi penulis untuk membuat sebuah sistem penjualan *online* yang dilengkapi dengan penerapan Analitik *Customer Relationship Management* dengan menggunakan *SMS Gateway*. Analitik *Customer Relationship Management* (CRM) yang diterapkan hanya berupa Metode Pengelompokkan Pelanggan dan Barang.

Hasil dari Pengelompokkan Pelanggan akan digunakan sebagai pertimbangan pelanggan potensial untuk menerima pesan promosi agar promosi yang dilakukan tepat sasaran, sedangkan hasil pengelompokkan barang akan digunakan sebagai pertimbangan produksi barang. Selain itu penulis juga akan menambahkan fitur *news* untuk menuliskan artikel, berbagi video serta gambar, dan bertukar pendapat dengan pengguna lain melalui komentar.

Untuk membangun sistem dengan spesifikasi yang dibutuhkan, penulis menggunakan *framework CodeIgniter. Framework CodeIgniter* memungkinkan *programer* untuk membangun aplikasi dengan lebih cepat karena lebih memfokuskan pada pokok permasalahan sedangkan hal-hal penunjang lainnya seperti koneksi database, form validasi, GUI, dan *security*, umumnya telah disediakan oleh *framework* (Agustin,2012). Selain itu penulis menggunakan *SMS API* yang disediakan oleh zenziva.com untuk *SMS Gateway*, dan untuk menyimpan semua data yang ada penulis menggunakan *mySQL*.

Sistem ini diharapkan mampu membantu Omah Produksi Kang Bedjo Jogja dalam penjualan, pemesanan dan promosi produk agar menjadi lebih mudah, efisien dan interaktif antara *customer* dan produsen, serta dapat memperluas jangkauan pemasaran, mempertahankan jaringan mitra bisnis dengan sistem keanggotaan, dan berbagi informasi.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan sebuah masalah, yaitu:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem penjualan *online* dengan menerapkan analitik *Customer Relationship Management* pada Omah Produksi Kang Bedjo Jogja?

I.3. Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak menyimpang dari pokok perumusan masalah yang telah ditentukan, maka penulis membatasi permasalahan pada:

1. Proses bisnis dari sistem informasi ini berdasarkan proses bisnis yang berjalan di Omah Produksi Kang Bedjo Jogja.
2. Beberapa fungsionalitas perangkat lunak ini bergantung pada ketersediaan *web service* yaitu zenziva.com (*cloud SMS Gateway*), rajaongkir.com dan cekresi.com.
3. Pemakai sistem terbagi menjadi 3 yaitu publik, *member* (pelanggan), dan administrator.
4. Sistem ini tidak menangani transaksi pembayaran secara *online* (*Online Banking*).
5. *SMS Gateway* digunakan untuk memberikan notifikasi pembelian, notifikasi pemesanan, pengirim kode aktivasi akun dan promosi produk.

I.4. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun sistem penjualan *online* dengan menerapkan analitik *Customer Relationship Management* pada Omah Produksi Kang Bedjo Jogja.

I.5. Metodologi Penelitian

Metodologi yang akan digunakan untuk penelitian adalah sebagai berikut:

1. Observasi

   Metode observasi merupakan metode yang dilakukan dengan mengamati dan mencatat semua proses bisnis yang berhubungan dengan sistem yang akan dibuat.

   Proses bisnis yang diamati oleh penulis antara lain adalah proses transaksi pembelian, pembayaran, pemesanan barang, dan pencatatan data barang di Omah produksi Kang Bedjo Jogja.

2. Kepustakaan

   Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data-data berupa referensi dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, skripsi, maupun dokumentasi yang tersedia. Data yang dikumpulkan adalah data-data teknis terkait dengan perangkat lunak yang dibuat.

   Pada penelitian kali ini penulis mengumpulkan data referensi yang berkaitan dengan sistem penjualan *online (e-commerce),* dan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada sistem penjualan *online*.

3. Wawancara

   Metode wawancara merupakan metode yang digunakan untuk menggali suatu kebutuhan yang akan digunakan dalam pengembangan perangkat lunak melalui tatap muka secara langsung dengan calon pengguna yang akan menggunakan perangkat lunak tersebut.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan pemilik Omah Produksi Kang Bedjo Jogja untuk mendapatkan informasi mengenai gambaran sistem yang diinginkan, dan fungsi-fungsi yang dapat diterapkan di dalam sistem yang akan dibuat.

4. Pembangunan Perangkat Lunak
   a. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak
      Dalam tahap ini ditentukan spesifikasi kebutuhan sistem yang akan dibuat. Hasilnya berupa Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak (SKPL).
   b. Perancangan Perangkat Lunak
      Dalam tahap ini dilakukan perancangan terhadap sistem yang akan dibuat berdasarkan spefisikasi yang telah ada. Hasilnya berupa Deskripsi Perancangan Perangkat Lunak (DPPL).
   c. Implementasi Perangkat Lunak (Pengkodean)
      Implementasi dilakukan dengan menterjemahkan deskripsi perancangan kedalam bahasa pemrograman *PHP (CodeIgniter)*.
   d. Pengujian Perangkat Lunak
      Pengujian dilakukan untuk menguji fungsionalitas perangkat lunak dengan menggunakan *Personal Computer.*

I.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. **BAB 1 PENDAHULUAN**

   Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan

masalah, tujuan penelitian, metode yang digunakan, sistematika penulisan laporan.

2. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

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

3. **BAB III 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 didalam pembahasan masalah.

4. **BAB IV ANALISIS DAN DESAIN PERANGKAT LUNAK**

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

5. **BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN PERANGKAT LUNAK**

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

6. **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

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

Pada bab pendahuluan telah dibahas mengenai latar belakang pembuatan aplikasi, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, metode yang digunakan dalam membangun

aplikasi dan sistematikan penulisan serta rencana kerja. Pada bab selanjutnya, bab tinjauan pustaka akan membahas mengenai pustaka yang digunakan oleh penulis sebagai acuan dalam membangun sistem.