

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Hunian tempat tinggal menjadi salah satu kebutuhan primer bagi manusia untuk keberlangsungan hidup mereka, ada beberapa jenis hunian tempat tinggal yang bisa dijadikan pilihan, salah satunya yaitu perumahan, perumahan merupakan sebuah lingkungan yang terdiri dari kumpulan unit-unit rumah tinggal dimana dimungkinkan terjadinya interaksi sosial diantara penghuninya, serta dilengkapi prasarana sosial, ekonomi, budaya, dan pelayanan yang merupakan subsistem dari kota secara keseluruhan. Lingkungan ini biasanya mempunyai aturan-aturan, kebiasaan-kebiasaan serta sistem nilai yang berlaku bagi warganya.

PT Graha Sejahtera Barokah adalah perusahaan yang bergerak di bidang *property* dan *developer* yang berpusat di Kudus, adapun kantor pemasaran berada di Desa Dersalam RT 003 RW 002 Kecamatan Bae, Kabupaten Kudus. PT Graha Sejahtera Barokah berdiri sejak tanggal 28 Oktober 2010. PT Graha Sejahtera Barokah mempunyai beberapa perumahan yang tersebar di kota Kudus antara lain Salam Residence Golden Palace, Mlonggo Asri, Jepara Residence.

Dalam proses penjualan pada PT Graha Sejahtera Barokah masih dilakukan secara manual dan para konsumen juga kesulitan mencari informasi mengenai perumahan di PT Graha Sejahtera Barokah seperti informasi type, harga, ukuran, luas, fasilitas yang ditawarkan dll. Selain itu, terkait dengan pengelolaan keuangan dan pengelolaan data penjualan pada PT Graha Sejahtera Barokah masih secara konvensional dan belum tersimpan secara baik. Dalam proses pembayaran pada PT Graha Sejahtera Barokah sering terjadi keterlambatan pembayaran cicilan dari batas waktu yang ditentukan disetiap bulannya oleh para konsumen salah satu faktor disebabkan tidak adanya *reminder* pada saat waktu pembayaran sehingga perlu menjaga hubungan baik dengan para konsumen yang dapat berdampak pada proses transaksi pembayaran cicilan agar membuat para konsumen rajin untuk membayar pembayaran cicilan secara tepat waktu.

Istilah E-CRM (*Electronic Customer Relationship Management*) mulai dimunculkan pada pertengahan tahun 1990-an, ketika banyak perusahaan mulai menggunakan penjelajah web, internet, serta alat elektronik lainnya (e-Mail,

terminal POS, pusat panggilan, dan penjualan langsung) untuk mengelola hubungan dengan pelanggan. E-CRM (*Electronic Customer Relationship Management*) adalah aplikasi teknologi berbasis internet seperti email, website, aplikasi pesan, dan media lainnya untuk mencapai tujuan sistem CRM. Tujuan CRM yaitu menjaga hubungan bisnis dengan pelanggan, mempertahankan pelanggan, dan meningkatkan penjualan.

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas penulis memiliki solusi untuk membuat sistem yang dapat membantu dalam menjaga hubungan baik dengan para konsumen dan meningkatkan penjualan. Oleh karena itu penulis mengangkat judul **“Aplikasi E-CRM (*Electronic Customer Relationship Management*) Berbasis Web Menggunakan Notifikasi Whatsapp Pada Penjualan Perumahan PT Graha Sejahtera Barokah”**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan yang ada untuk dijadikan titik tolak pada pembahasan penelitian ini adalah “Bagaimana membuat sistem yang dapat membantu membina hubungan dengan para konsumen dan mengelola data penjualan serta transaksi pembayaran dengan aplikasi E-CRM (*Electronic Customer Relationship Management*) berbasis web pada PT Graha Sejahtera Barokah sehingga menjaga hubungan dengan konsumen terbina dengan baik dan proses penjualan dapat di akses secara tersistematis.

### **1.3 Batasan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang masalah yang terurai diatas, maka penulis menyadari bahwa perlu ada batasan masalah dalam melakukan penelitian tersebut. Adapun batasan-batasan masalah yang ada, yaitu:

- a. Sistem meliputi pengelolaan data user (meliputi konsumen, marketing, administrasi dan pimpinan), data perumahan, data pembelian, data transaksi pembayaran *cash* dan termin dan data hasil penjualan.
- b. Fitur yang tersedia meliputi fitur pengelolaan data penjualan, fitur surat kontrak, fitur cicilan pembayaran termin, fitur verifikasi transaksi pembayaran, notifikasi whatsapp sebagai *reminder* cicilan pembayaran, fitur riwayat transaksi pembayaran.

- c. Penggunaan sistem berbasis web dan secara online yang dapat digunakan kapanpun dan dimanapun
- d. Output yang dihasilkan surat kontrak dan laporan penjualan.
- e. Sistem hanya bisa diakses oleh konsumen, marketing, administrasi dan pimpinan

#### 1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian saya yaitu untuk menghasilkan sebuah Aplikasi E-CRM (*Electronic Customer Relationship Management*) Berbasis Web Menggunakan Notifikasi Whatsapp Pada Penjualan Perumahan PT Graha Sejahtera Barokah untuk menjaga hubungan dengan konsumen terjalin dengan baik, agar konsumen melakukan pembayaran tepat waktu dengan adanya *reminder* dan membantu meningkatkan penjualan.

#### 1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

##### a. Bagi Individu

1. Sarana untuk melatih keterampilan sesuai pengetahuan yang telah didapatkan oleh mahasiswa selama mengikuti kegiatan perkuliahan.
2. Sarana kegiatan belajar mahasiswa untuk mengetahui dan mengenal kondisi nyata di dunia kerja.

##### b. Bagi Akademis

1. Mengetahui seberapa jauh pemahaman mahasiswa menguasai ilmu yang telah diberikan.
2. Sebagai evaluasi tahap akhir mahasiswa untuk mengetahui implementasi materi yang diperoleh baik teori ataupun praktek.
3. Menghasilkan karya tulis ilmiah untuk Universitas.

##### c. Bagi Instansi

Bagi Instansi mempermudah akses informasi dan proses penjualan perumahan pada PT Graha Sejahtera Barokah agar menjadi lebih efisien serta dapat memberikan informasi tentang perumahan yang dijual kepada konsumen baru

## 1.6 Metode Penelitian

### 1.6.1. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang valid, akurat, *reliable* dan relevan, penulis mempunyai dan melakukan pengumpulan data dengan cara:

a. Metode Wawancara

Melalui metode wawancara dengan pihak PT Graha Sejahtera Barokah yaitu Bapak Rizqi Maula Afif S.Ak., M.M selaku Direktur dari PT Graha Sejahtera Barokah yang berkaitan dengan pengelolaan penjualan perumahan.

b. Metode *Observasi*

Agar mendukung data yang telah dikumpulkan, penulis juga datang ke lokasi objek penelitian untuk dapat melihat dan mengamati proses yang terjadi secara langsung. Data yang diperoleh melalui observasi ini adalah data laporan transaksi, data perumahan, dan data hasil penjualan.

c. Metode Studi Pustaka

Metode kepastakaan yaitu metode mengumpulkan data dengan cara mencari informasi di buku seperti buku sistem informasi, laporan-laporan tentang E-CRM (*Electronic Customer Relationship Management*) yang dijadikan dasar teori serta dapat dijadikan bahan perbandingan dalam penelitian saya.

d. Metode Studi Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu metode dari mengumpulkan data dan menganalisis dari literatur-literatur atau dokumen, buku maupun sumber informasi lainnya. Pengumpulan data dilakukan dengan mencari data dari PT Graha Sejahtera Barokah seperti data laporan transaksi, data perumahan, data hasil penjualan dll. Studi dokumentasi dilakukan agar informasi dan data yang diperoleh benar-benar valid.

### 1.6.2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan pada penelitian saya yaitu menggunakan pengembangan metode *waterfall*. Model *waterfall* pertama kali diperkenalkan oleh Winston Royce tahun 1970. Metode *waterfall* adalah salah satu jenis permodelan pengembangan sistem dan termasuk ke dalam *classic life cycle* (siklus hidup klasik), yang menekankan pada fase yang berurutan dan sistematis. Untuk model pengembangannya, dapat dianalogikan seperti air terjun, dimana

setiap tahap dikerjakan secara berurutan mulai dari atas hingga ke bawah. Penggunaan teknik – teknik terstruktur melibatkan pengembangan model – model baik untuk sistem yang baru. Adapun tahapan pada model waterfall meliputi:

a. Mempersiapkan dan Menganalisa

Fase utama dari teknik *waterfall* adalah merencanakan dan memeriksa software yang akan dikerjakan. Data dan pengetahuan yang didapat berupa pertemuan, persepsi, studi tulisan, dan studi dokumentasi.

b. Desain

Tahap desain merupakan tahapan sebelum melakukan proses coding dimana peneliti membuat desain aplikasi yang akan dirancang. Tujuannya agar tim *programmer* memiliki gambaran mengenai tampilan dan antarmuka *software* yang akan dirancang. Tahapan ini berfokus pada pembangunan struktur data, perancangan *interface*, arsitektur software, hingga perancangan fungsi internal dan eksternal dari setiap *algoritma* prosedural.

c. Implementasi

Tahapan berikutnya yaitu implementasi kode program menggunakan berbagai *tools* dan bahasa pemrograman. Jadi, pada tahapan implementasi lebih berfokus pada hal teknis, dimana hasil dari desain perangkat lunak akan diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman.

d. Integrasi dan pengujian

Pada tahap integrasi dan pengujian sistem, modul-modul yang telah dibuat pada tahap sebelumnya akan digabungkan. Setelah proses penggabungan selesai, tahap selanjutnya adalah memasuki pengujian modul. Yang bertujuan untuk melihat apakah produk sesuai rencana, dan kegunaan aplikasi berjalan dengan baik atau tidak. Sehingga dengan adanya tahap testing dapat mencegah blunder, bug, atau kesalahan pada program sebelum memasuki tahap pembuatan.

e. Pengoperasian dan Perbaikan

Setelah dilakukan pengujian framework, maka akan memasuki tahap produk dan pemakaian perangkat lunak oleh pengguna user. Untuk siklus pemeliharaan, ini memungkinkan perancang untuk melakukan peningkatan ke kesalahan yang dilacak dalam aplikasi setelah digunakan oleh klien.

### 1.6.3. Metode Perancangan Sistem

Perkembangan teknik pemrograman berorientasi objek, bahasa pemodelan aplikasi yang dibangun menggunakan *Unified Modelling Language* (UML). UML digunakan untuk standar visualisasi, perancangan, dan pendokumentasian sistem. Menurut Rosa Dan Shalahuddin (2015) UML adalah salah satu standar bahasa yang banyak digunakan di dunia industri untuk mendefinisikan requirement, membuat analisis dan desain, serta menggambarkan arsitektur dalam pemrograman berorientasikan objek. Adapun jenis-jenis diagram UML diantaranya:

a. *Use Case Diagram*

*Use Case Diagram* merupakan pemodelan guna *behaviour* sebuah sistem informasi yang akan dirancang. *Use Case* menggambarkan sebuah interaksi antara satu atau lebih *actor* dengan sistem informasi yang akan dirancang. *Use case* digunakan untuk mengetahui apa saja fungsi yang terdapat didalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak mempergunakan fungsi tersebut.

b. *Class Diagram*

*Class Diagram* menggambarkan sebuah struktur sistem dari segi pendefinisian atribut, class, metode dan hubungan setiap objek yang akan dirancang untuk membangun sistem.

c. *Sequence Diagram*

*Sequence Diagram* merupakan gambaran interaksi suatu objek di sebuah sistem secara mendetail. *Sequence Diagram* juga mendiskripsikan waktu perintah atau pesan yang dikirimkan serta yang diterima antar objek.

d. *Statechart Diagram*

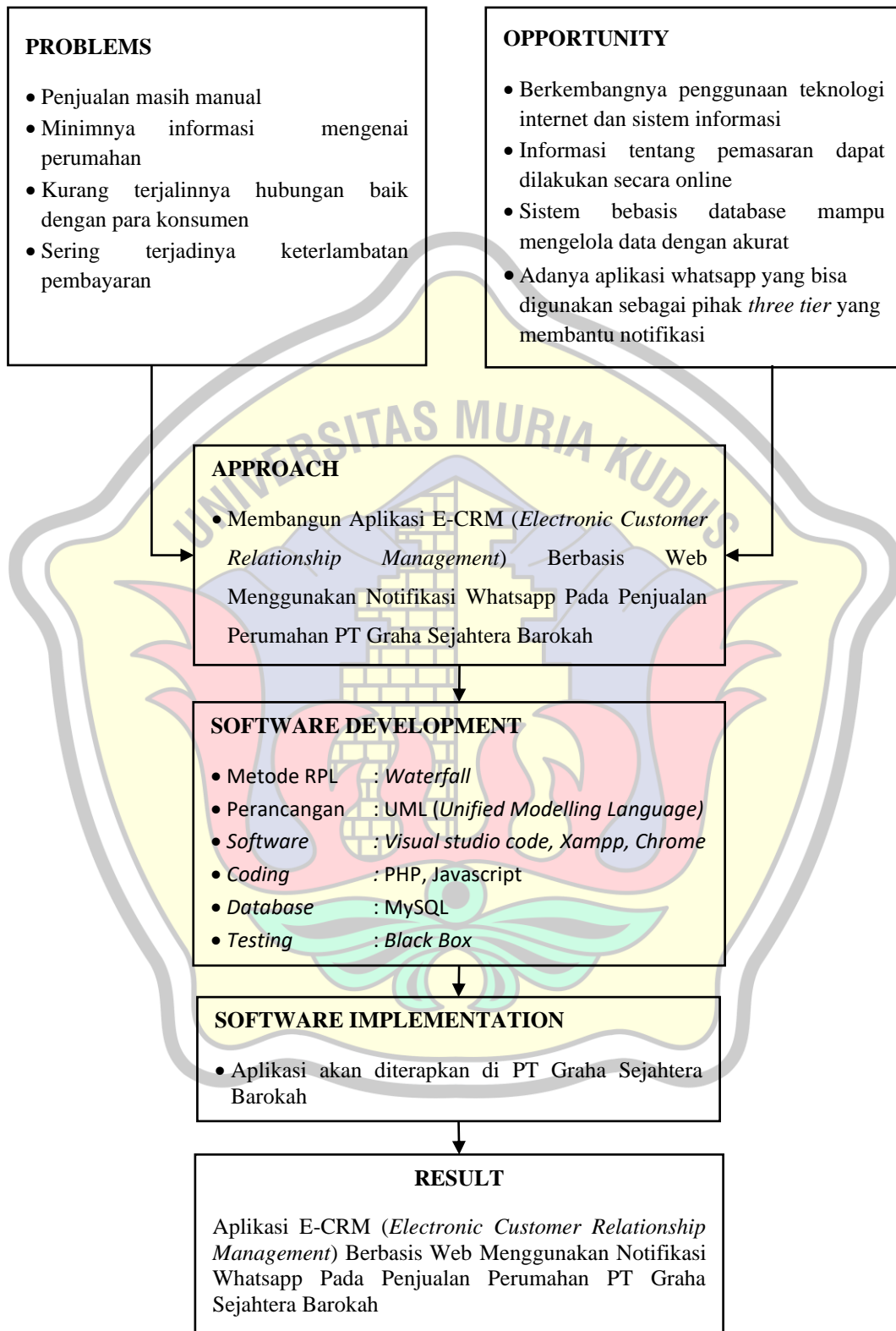
*Statechart Diagram* gambaran perubahan sebuah status atau transisi dari sebuah mesin atau sistem atau objek yang disebabkan oleh kejadian-kejadian yang dilakukan oleh objek, diagram ini menggambarkan siklus hidup objek dari deretan keadaan dan kejadian yang mengakibatkan objek dari satu tempat ke tempat yang lain.

e. *Activity Diagram*

*Activity Diagram* merupakan diagram *workflow* sebuah sistem atau proses bisnis menu yang ada pada perangkat lunak. Yang perlu diperhatikan bahwa diagram aktivitas sistem adalah aktivitas yang dapat dilakukan oleh sistem

## 1.7 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**

