

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Almazone adalah sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang penjualan pakaian secara online. Perusahaan ini sudah berdiri sejak tahun 2022, awal mula perusahaan ini bergerak di penjualan barang pertanian pada tahun 2019 akan tetapi saat ini perusahaan sudah fokus menjual barang pakaian saja. Adapun media online yang digunakan untuk menjual produk – produknya antara lain *Facebook*, perusahaan mengembangkan iklan *Facebook Ads* yang kreatif dan mengundang minat, memberikan peluang bagi calon pembeli untuk menjelajahi koleksi pakaian mereka. Setelah calon pembeli mengklik iklan, mereka diarahkan ke sebuah landing page yang eksklusif dan informatif. Landing page ini dirancang dengan baik untuk memberikan panduan langkah demi langkah dalam proses pembelian. Akan tetapi Almazone mengambil pendekatan yang lebih pribadi lagi yaitu dengan cara mengarahkan calon pembeli ke *WhatsApp Customer Sales (CS)* dengan tujuan memberikan pengalaman berbelanja yang lebih interaktif dan menarik, memungkinkan pelanggan untuk berdiskusi secara langsung tentang produk, pilihan ukuran, dan perincian pembelian.

Almazone saat ini menghadapi beberapa kendala antara lain. Pendataan yang belum terkomputerisasi dengan baik, sehingga dalam hal pencatatan data tidak efektif dan tidak efisien, dan juga membuka peluang besar untuk terjadinya kesalahan dan kehilangan data. Perusahaan tidak mengetahui penilaian produk yang dijual bagus atau tidak dikarenakan tidak ada modul tertentu yang digunakan untuk menganalisa penilaian produk yang dibeli oleh pelanggan. Jangkauan produk - produk yang dijual terbatas melalui satu platform *facebook ads* saja dikarenakan perusahaan belum memiliki sistem sendiri sebagai media promosi dan transaksi secara online. Loyalitas pelanggan menghilang dikarenakan belum adanya sebuah sistem yang dapat memberikan kritikan dan saran dan juga belum dapat mengelola dan menganalisa pelanggan.

Salah satu pendekatan yang dapat membantu kendala yang telah dijelaskan diatas adalah dengan Mengimplementasikan *customer relationship management (CRM)* yang berbasis *website*. Dikarenakan dalam penerapan CRM nantinya akan mengelola beberapa data menjadi sebuah informasi. Seperti pengelolaan transaksi penjualan barang secara online, pendataan pelanggan dan juga penilaian produk. Adapun dalam hal penilaian produk ini nanti menggunakan metode CSAT. *Customer Satisfaction Score (CSAT)* digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap sebuah jasa atau produk yang dinikmati.

Diharapkan dengan adanya sebuah sistem berbasis *web* yang di dalamnya terdapat penerapan CRM dan pengelolaan penilaian produk menggunakan CSAT dapat memberikan perubahan dari segi pendataan agar lebih efektif dan efisien dan juga dari penjualan meningkat dikarenakan memiliki tempat sendiri untuk bertransaksi secara online dan jangkauan *publishing* produk lebih meluas.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, penulis merumuskan permasalahan yaitu, bagaimana merancang dan membangun sistem yang bertema Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Berbasis Web Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Perusahaan Almazone, yang diharapkan dapat mempermudah pemilik usaha Almazone untuk mengelola bisnis dan menganalisa penilaian produk yang diberikan oleh pelanggan.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini dibuat agar permasalahan yang tercangkup di dalamnya tidak berkembang maupun menyimpang terlalu jauh dari tujuan awalnya, maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan berfokus pada implementasi Sistem Informasi *Customer Relationship Management (CRM)* berbasis *website* di perusahaan Almazone
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini akan berdasarkan informasi dan transaksi terkait penjualan pakaian secara online di Almazone, serta interaksi dengan pelanggan melalui platform tersebut

3. Proses pencatatan data pemesanan dan penjualan barang terkomputerisasi sehingga dalam hal pencatatan data efektif dan efisien dalam hal waktu serta dokumen tidak memiliki potensi kesalahan dan kehilangan data.
4. Sistem ini berfungsi untuk meningkatkan kegiatan operasional, mendata pelanggan, membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan, dan meningkatkan penjualan perusahaan Almazone.
5. Sistem akan menerapkan *cross selling* dan *up selling* untuk mengoptimalkan transaksi penjualan.
6. Menghasilkan informasi berupa grafik penjualan barang dalam periode tertentu
7. Dalam pembangunan sistem menggunakan bahasa pemrograman HTML dan memakai database MySQL.

1.4. Tujuan

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menghasilkan sebuah sistem yang dapat mengelola penjualan secara online dan juga menganalisa produk yang terjual melalui pelaporan grafik.

1.5. Manfaat

Dari penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Mahasiswa Diharapkan penelitian ini akan dapat memberikan pemahaman tentang *Customer Relationship Management (CRM)* serta pengembangan ilmu pengetahuan berkaitan dengan bidang sistem informasi penjualan.
 - b. Bagi Perusahaan Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai pentingnya *Customer Relationship Management (CRM)* sehingga dapat memberikan kontribusi pemikiran akan pentingnya CRM untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, sebagai pertimbangan dalam pembuatan kebijakan perusahaan dalam pembuatan CRM untuk lebih meningkatkan kepeduliannya pada konsumen.

- c. Bagi Konsumen Akan memberikan loyalitas dan ketepatan konsumen dalam memilih produk yang tepat dan peneliti juga diharapkan dapat melihat sampai mana strategi CRM terhadap konsumen, sehingga semakin meningkatkan kepuasan pelanggan akan hak-hak yang harus diperoleh konsumen.
- d. Bagi Peneliti Selanjutnya Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi dalam mengembangkan penelitian selanjutnya khususnya yang berhubungan dengan *Customer Relationship Management (CRM)*.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai *Customer Relationship Management (CRM)* pada Perusahaan Almazone, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari pada saat kuliah

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh data yang akurat, relevan, valid dan juga reliabel, maka penulis mengumpulkan sumber data dengan cara:

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari tempat penelitian yang melalui pengamatan dan pencatatan tentang objek penelitian. Sumber data primer meliputi:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung kegiatan yang ada di salah satu pelaku usaha konveksi. Observasi dilakukan agar penulis dapat mengetahui atau dapat mengamati secara langsung bagaimana kegiatan yang ada di lapangan.

b. Wawancara

Dalam proses kegiatan pembangunan dan pengembangan *system* informasi adalah mengidentifikasi kebutuhan *system* yang

merupakan kegiatan analisis umum dari situasi yang ada untuk dapat menemukan masalah yang nyata dalam waktu yang bersamaan menghubungkan dengan penyebab dari masalah-masalah yang ada.

Teknik wawancara adalah salah satu cara paling efektif agar bisa mendapatkan data. Dalam proses penerapan sistem informasi yang terkomputerisasi, teknik wawancara dengan pelaku usaha dilaksanakan untuk menangani permasalahan yang ada.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang didapatkan dengan cara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder tersebut bisa diperoleh dari literatur atau buku. Sumber data sekunder meliputi:

1. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dikumpulkan melalui literatur maupun dokumentasi dari media internet atau sumber informasi lainnya.

2. Studi Kepustakaan

Studi ini dikumpulkan melalui buku yang sesuai dengan tema permasalahan penelitian.

1.6.2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan *system* adalah metode dengan proses yang penting bagi pembuatan suatu system. Dalam pengembangan yang akan diterapkan penelitian ini adalah metode *waterfall*. *Waterfall* menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial dimulai dari analisis, desain, pengkodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*). Tahapan dari pengembangan sistem dalam metode *waterfall* antara lain:

1. Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh pengguna.

Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan

2. Desain Perangkat Lunak

Desain perangkat lunak adalah proses multistep yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur pengkodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Desain perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan.

3. Pembuatan Kode Program

Desain harus ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain. Pada pembuatan kode program, penyusun menggunakan *PHP* dan *MySQL* sebagai databasenya.

4. Pengujian

Pengujian hanya fokus pada perangkat lunak dari segi logik dan fungsional, memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

5. Pendukung dan Pemeliharaan

Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan ketika sudah dikirimkan ke user. Perubahan bisa terjadi karena adanya kesalahan yang muncul dan tidak terdeteksi saat pengujian atau perangkat lunak harus beradaptasi dengan lingkungan baru. Tahap pendukung atau pemeliharaan dapat mengurangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak untuk perangkat lunak baru.

1.6.3. Metode Perancangan Sistem

Pada perkembangan teknik pemrograman berorientasi objek, munculah sebuah standarisasi bahasa pemodelan untuk pembangunan perangkat lunak yang dibangun dengan menggunakan teknik pemrograman berorientasi objek, yaitu *Unified Modelling Language (UML)*. UML muncul karena adanya kebutuhan pemodelan visual untuk menspesifikasikan, menggambarkan, membangun, dan dokumentasi dari *system* perangkat lunak. UML merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah *system* dengan menggunakan *diagram* dan teks – teks pendukung (Rosa, 2019). Berikut ini jenis – jenis *diagram Unified Modelling Language (UML)* antara lain:

1. *Use Case Diagram*

Use Case Diagram merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) *system* informasi yang akan dibuat. *Use Case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan *system* informasi yang akan dibuat. Ada beberapa aktor dalam *system* yaitu petugas verifikasi, petugas lapangan dan kepala bidang. *Use Case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi – fungsi tersebut.

2. *Class Diagram*

Diagram kelas atau *class diagram* menggambarkan struktur *system* dari segi pendefinisian kelas – kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi.

3. *Sequence Diagram*

Sequence diagram menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan dan diterima antar objek. Secara grafis menggambarkan bagaimana objek berinteraksi satu sama lain melalui pesan pada sekuensi sebuah *use case* atau operasi.

4. *Activity Diagram*

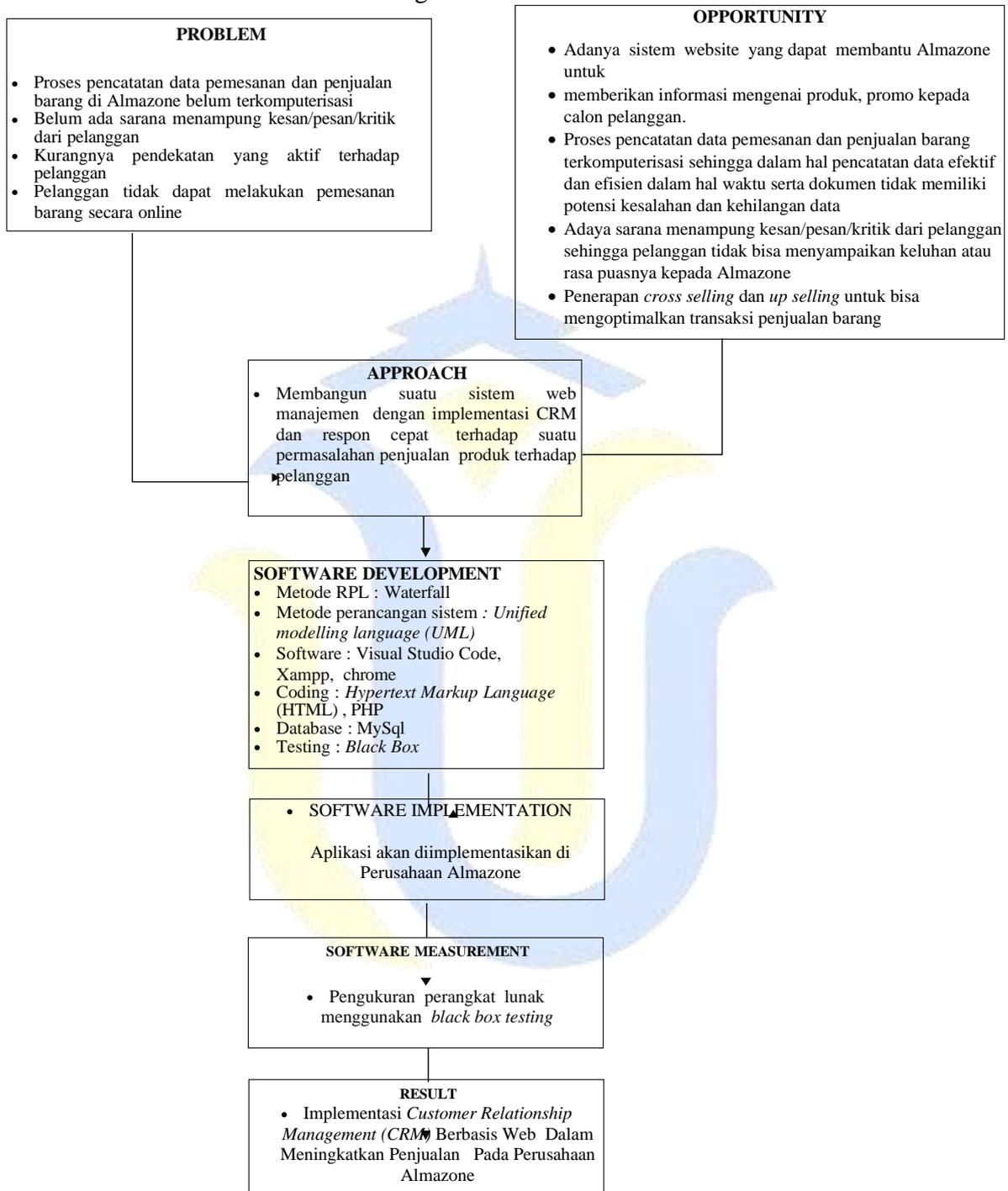
Activity diagram merupakan *diagram* yang menggambarkan *workflow* atau aliran kerja atau aktivitas dari sebuah *system* atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa *diagram* aktivitas menggambarkan aktivitas *system* bukan apa yang dilakukan aktor, jadi aktivitas yang dapat dilakukan oleh sistem saja.

5. *Statechart Diagram*

Statechart diagram atau dalam bahasa Indonesia disebut dengan *diagram* mesin digunakan untuk menggambarkan perubahan status atau transmisi dari sebuah mesin atau *system* objek. *Diagram* ini mengilustrasikan siklus hidup objek berbagai keadaan yang dapat diasumsikan oleh objek dan kejadian – kejadian (*events*) yang menyebabkan objek dari satu tempat ke tempat yang lain.

1.7. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka penelitian yang akan dilakukan dalam pembuatan sistem informasi tersebut adalah sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

