

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Saat ini teknologi berkembang dengan sangat pesat dan peran teknologi informasi menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Pemanfaatan teknologi dalam usaha, baik kecil maupun berkembang, dapat mendorong kemajuan yang signifikan dengan adanya sistem komputerisasi. Sistem yang terkomputerisasi dapat meningkatkan akurasi, kecepatan, dan ketepatan dalam pengambilan keputusan, yang merupakan masukan penting bagi pembuat kebijakan. Persaingan bisnis yang semakin ketat membuat teknologi informasi menjadi solusi penting dalam pengembangan usaha. Dalam dunia bisnis modern, pemilik usaha harus mampu mempelajari perilaku pelanggan dan membuat keputusan yang tepat untuk meningkatkan layanan serta mendorong loyalitas pelanggan agar mereka terus kembali menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan.

Tasbihastore sebagai toko yang menjual berbagai kebutuhan hijab dan perlengkapan muslimah, juga menghadapi tantangan serupa. Tasbihastore berlokasi di Desa Karangnongko, Kecamatan Nalumsari, Kabupaten Jepara, dan menawarkan berbagai layanan, termasuk pemesanan hijab secara *online* serta pengiriman langsung kepada pelanggan. Namun, saat ini sistem pelayanan di Tasbihastore masih dilakukan secara manual, mulai dari proses transaksi hingga pencatatan pesanan. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan untuk merancang sistem informasi manajemen toko hijab berbasis *web*, agar dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi, pemesanan, serta menikmati layanan lain yang ditawarkan.

Untuk memperkuat hubungan dan loyalitas pelanggan, Tasbihastore menerapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)*. CRM bertujuan menciptakan pandangan komprehensif terhadap pelanggan, sehingga interaksi antara pelanggan dan Tasbihastore menjadi lebih efisien. Konsep CRM ini akan membantu Tasbihastore dalam merencanakan, menjadwalkan, dan mengelola kegiatan pra-penjualan dan pasca-penjualan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Untuk memperkuat hubungan dan loyalitas pelanggan, Tasbihastore menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM). CRM bertujuan menciptakan pandangan komprehensif terhadap pelanggan, sehingga interaksi antara pelanggan dan Tasbihastore menjadi lebih efisien. Konsep CRM ini akan membantu Tasbihastore dalam merencanakan, menjadwalkan, dan mengelola kegiatan pra-penjualan dan pasca-penjualan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan merancang *website* berbasis CRM yang dilengkapi dengan fitur *payment gateway* dan notifikasi *WhatsApp*, Tasbihastore berharap dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta menciptakan pengalaman belanja yang lebih cepat, mudah, dan memuaskan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, penulis merumuskan masalah yang terjadi sebagai berikut: "Bagaimana cara merancang dan mengimplementasikan sistem yang dapat membantu Tasbihastore dalam mempermudah proses transaksi dan pemesanan hijab, serta meningkatkan loyalitas pelanggan melalui penerapan metode *Customer Relationship Management* (CRM) yang dilengkapi dengan fitur *payment gateway* dan notifikasi *WhatsApp* untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pelanggan."

1.3 Batasan Masalah

Dalam sebuah penelitian, diperlukan adanya batasan masalah untuk memastikan penelitian berjalan dengan lebih terarah dan mempermudah proses pembahasan. Dengan adanya batasan ini, permasalahan yang dibahas tidak akan berkembang atau menyimpang terlalu jauh dari tujuan awal penelitian, namun tetap mampu menjaga efektivitas dalam pemecahan masalah. Oleh karena itu, penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

- a. Sistem yang dirancang berfokus pada penjualan hijab dan perlengkapan muslimah di Tasbihastore.
- b. Sistem yang diimplementasikan akan menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

- c. Fitur-fitur yang akan dikembangkan meliputi pemesanan *online*, *payment gateway* untuk memudahkan pembayaran, dan notifikasi *WhatsApp* untuk memberikan informasi pesanan secara real-time.
- d. Sistem hanya berfokus pada peningkatan layanan pelanggan melalui *website*, termasuk proses transaksi, pengelolaan data pelanggan, dan pemesanan hijab.
- e. Pengujian sistem dilakukan menggunakan *Blackbox Testing* untuk menguji fungsionalitas fitur-fitur yang dikembangkan.

Sistem ini hanya mencakup pengelolaan pemesanan, transaksi, dan hubungan pelanggan, tidak termasuk aspek lain seperti pengelolaan inventaris dan logistik secara detail.

1.4 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pembelian dan pemesanan hijab serta perlengkapan muslimah secara *online* tanpa perlu datang langsung ke toko Tasbihastore. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam pemberitahuan ketersediaan stok hijab yang siap dibeli melalui notifikasi *WhatsApp*. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk membantu para pegawai Tasbihastore bekerja lebih efisien dengan adanya sistem yang terintegrasi, termasuk fitur *payment gateway*, yang akan menyederhanakan proses transaksi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dengan demikian, sistem ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan melalui penerapan konsep *Customer Relationship Management (CRM)*.

1.5 Manfaat

Tujuan penelitian ini adalah untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pembelian dan pemesanan hijab serta perlengkapan muslimah secara *online* tanpa perlu datang langsung ke toko Tasbihastore. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam pemberitahuan ketersediaan stok hijab yang siap dibeli melalui notifikasi *WhatsApp*. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk membantu para pegawai Tasbihastore bekerja lebih efisien dengan adanya sistem yang terintegrasi, termasuk fitur *payment gateway*, yang akan menyederhanakan proses transaksi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada

pelanggan. Dengan demikian, sistem ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan melalui penerapan konsep *Customer Relationship Management (CRM)*.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data Assyakurrohim, dkk. (2022) Untuk mendapatkan data yang benar-benar akurat maka penulis mengumpulkan sumber data sebagai berikut:

1.6.1.1 Sumber Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang berlangsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer ini meliputi:

1. Observasi

Pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan terhadap manajemen dan transaksi penjualan, misalnya melihat dan mengamati data, kemudian mengidentifikasi berbagai masalah yang timbul dan mencari solusinya.

2. Wawancara

Pengumpulan data melalui tatap muka dan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang berwenang di toko tasbihastore.

1.6.1.2 Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder pada penelitian ini meliputi:

1. Studi Pustaka

Kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penelitian yang diusung ke dalam karya tulis atau laporan skripsi.

2. Studi Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode yang diterapkan adalah *System Development Life Cycle* (SDLC) adalah analisis sistem menggunakan proses logika untuk mengembangkan sebuah sistem informasi yang melibatkan tahapan seperti pengumpulan kebutuhan (*requirement gathering*), validasi, pelatihan, dan interaksi dengan pemilik sistem. (Musthofa & Haryono, 2023)

Dapat disimpulkan bahwa SDLC adalah siklus atau tahapan yang digunakan dalam pembuatan atau pengembangan suatu sistem informasi agar pengerjaan sistem, efisien dan sesuai dengan yang diinginkan. SDLC mempunyai tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Perencanaan sistem

Mencakup aspek kelayakan pengembangan sistem meliputi: mengidentifikasi masalah-masalah yang ada agar bisa diselesaikan melalui pengembangan sistem, mengidentifikasikan tujuan dan ruang lingkup pengembangan sistem dan evaluasi strategi yang akan digunakan dalam pengembangan sistem

2. Analisis sistem

Proses pengumpulan kebutuhan perangkat lunak dilakukan secara insentif agar mampu mengidentifikasi dengan baik kebutuhan perangkat lunak untuk *user*

3. Perancangan sistem

Desain merupakan tahapan dimana banyak proses yang akan dilakukan secara simultan maupun terstruktur, diantaranya *design* arsitektur sistem, basis data, *User Interface* dan prosedur perkodean

4. Implementasi

Pada fase ini, langkahnya adalah menerapkan desain yang telah disusun dari tahap-tahap sebelumnya dan melakukan uji coba. Ini mencakup pembuatan basis data sesuai dengan desain sistem, pembuatan aplikasi berdasarkan desain yang telah dibuat sebelumnya, serta menguji dan melakukan perbaikan aplikasi.

5. Pemeliharaan sistem

Tugas ini dijalankan oleh pengguna yang ditugaskan untuk memelihara sistem agar tetap berjalan secara efisien dan sesuai dengan kebutuhan, menggunakan kemampuan sistem yang telah disesuaikan.

1.6.3 Metode Perancangan Sistem

Perancangan sistem adalah penentuan proses dan data yang diperlukan oleh sistem baru (Wawo, dkk, 2023). Perancangan sistem informasi dan perangkat yang dipakai untuk membuat sistem ini menggunakan *Unified Modelling Language (UML)*.

1. *Use Case Diagram*

Use case diagram menggambarkan apa yang akan dilakukan oleh sistem yang akan dibangun dan siapa yang berinteraksi dengan sistem

2. *Class Diagram*

Sebuah *diagram* yang mengilustrasikan *struktur class* yang statis (*statis class*) dalam sebuah sistem. *Class* sendiri mempresentasikan suatu hal yang ditangani sistem dan bisa berhubungan satu sama lain dengan berbagai cara seperti *associated*, *specialized*, *dependent*, dan juga *package*. Sebuah sistem pada umumnya memiliki sejumlah *class diagram*

3. *Sequence Diagram*

Diagram yang menggambarkan kolaborasi yang dinamis antara beberapa *object*. Kegunaannya yaitu menunjukkan serangkaian pesan antara interaksi *object* yang dikirim

4. *Activity Diagram*

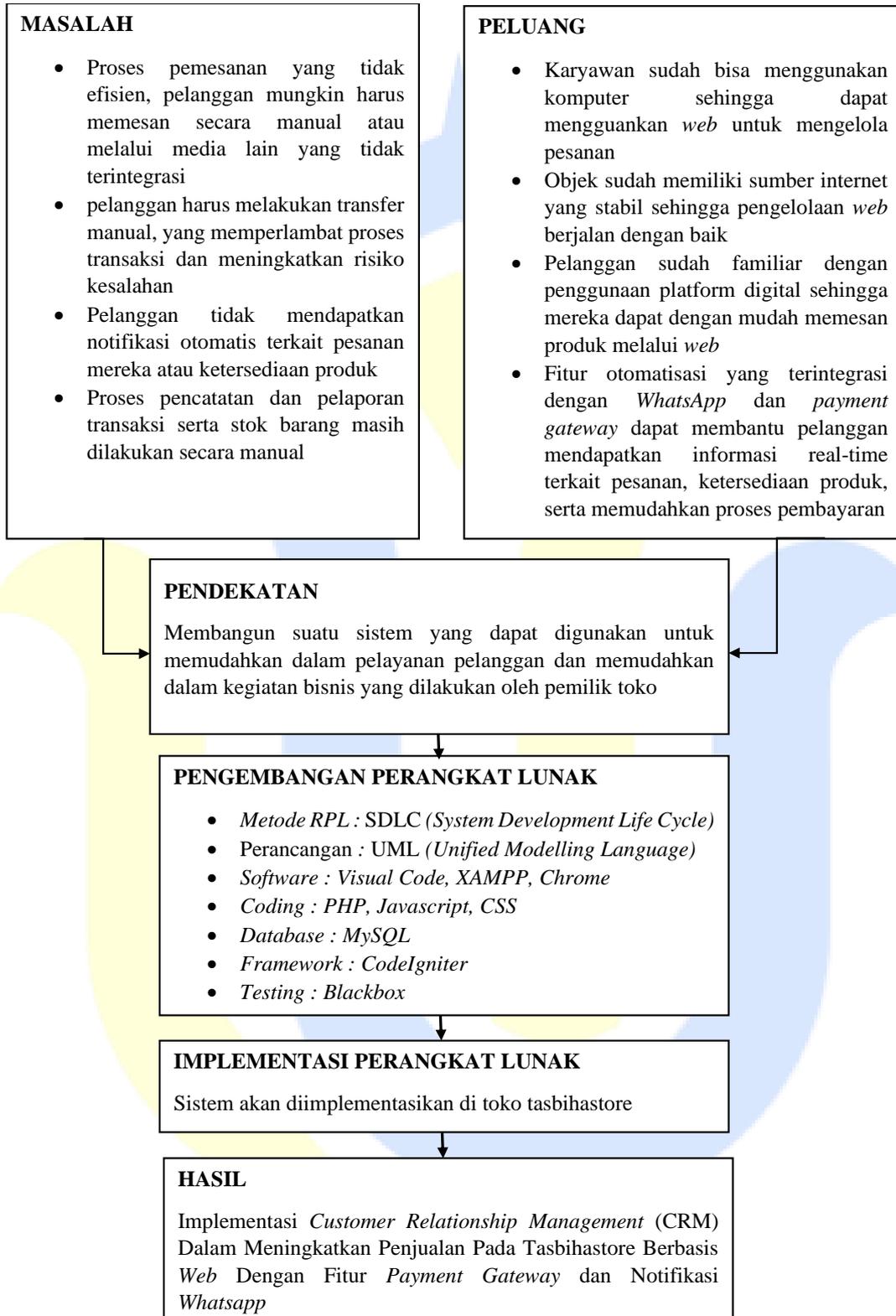
Activity Diagram menggambarkan serangkaian aliran aktivitas serta digunakan untuk menggambarkan aktivitas yang dibentuk ke dalam suatu operasi

5. *Statechart Diagram*

Statechart Diagram merupakan diagram yang menggambarkan seluruh kondisi (*state*) yang dimiliki suatu *object*. *Object* tersebut dari sebuah *class* serta dalam keadaan yang mengakibatkan *state* berubah

1.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian yang digunakan oleh penulis disajikan dalam bentuk ilustrasi pada gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

1.8 Sistematika Penulisan

1. Bab I Pendahuluan

Menguraikan alasan di balik penentuan judul serta latar belakang masalah, termasuk penjelasan mengenai perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat laporan, metodologi penelitian, tinjauan pustaka, metode pengembangan sistem, dan sistematika penulisan.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Berisi penjelasan dan gambaran umum terkait penelitian, meliputi visi dan misi, struktur organisasi, serta deskripsi umum yang berkaitan dengan topik utama yang dibahas oleh penulis, termasuk landasan teorinya.

3. Bab III Metode Penelitian

- a. Menyajikan penjelasan mengenai objek penelitian, termasuk deskripsi visi, misi, struktur organisasi, dan gambaran umum terkait.
- b. Membahas analisis dan desain sistem yang dilakukan menggunakan metode *Unified Modeling Language* (UML).

4. Bab IV Pembahasan

Menguraikan spesifikasi perangkat keras dan perangkat lunak yang dibutuhkan untuk mendukung operasional aplikasi.

5. Bab V Penutup

Memuat kesimpulan dari laporan skripsi serta rekomendasi yang disampaikan oleh penulis.