BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Yoshindo Indonesia Teknologi adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan dan penyaluran produk dan alat-alat mesin maupun pabrik. Perusahaan menyalurkan barang dari *Vendor* ataupun barang yang tersedia diperusahaan dan menjualnya kepada pembeli yang memesan barang terlebih dahulu. Barang-barang itu sendiri terbagi menjadi 4 kategori yaitu *mechanical*, *electrical*, *instrumentation*, dan *automation and safety accessories*.

Dalam kegiatan memasarkan barang perusahaan ini masih menggunakan fax dan cara konvensional melalui mulut ke mulut. Sementara untuk melakukan pemesanan barang, pelanggan dapat mengirimkan fax atau menelepon kebagian penjualan. Data pemesanan dan data pelanggan kemudian dicatat kedalam MS Excel. Permasalahan yang sering muncul berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bagian penjualan adalah adanya kendala ruang yang dan waktu yang terjadi, sehingga menimbulkan kesulitan dalam memasarkan barang dan proses menyampaikan informasi produk serta pemesanan kepada pelanggan maupun calon pelanggan membutuhkan waktu yang relatif lama, terutama bagi yang lokasinya jauh dari PT Yoshindo. Selain itu kegiatan dalam menjaring pelanggan baru dan meningkatkan penjualan barang berjalan lambat. Hal ini disebabkan perusahaan belum memiliki sarana yang mendukung untuk menangani hubungan antara perusahaan dan pelanggan maupun calon pelanggan yang berpotensi agar

terjalin dengan baik yang secara langsung membangun kesetiaan pelanggan membeli barang, dan secara tidak langsung meningkatkan keuntungan perusahaan.

Oleh karena itu, perlu adanya suatu media yang membantu dalam proses pemesanan barang dan menyampaikan informasi tanpa kendala ruang dan waktu, serta menyediakan informasi yang dibutuhkan perusahaan mengenai pelanggan secara lebih detail yang menjadi masukan bagi perusahaan, sehingga pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih baik dan terjalin hubungan yang kuat, penjaringan pelanggan baru pun menjadi lebih cepat. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dibangunlah suatu sistem pemasaran dan pemesanan barang berbasis web dengan menggunakan metode *Customer Relationship Management.*

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan disub bab 1.1, ditemukan berbagai masalah yaitu:

1. Dalam kegiatan pemasaran dan pemesanan barang masih terkendala ruang dan waktu.
2. Kegiatan meningkatkan penjualan perusahaan dan penjaringan pelanggan baru berjalan lambat.

Berdasarkan kebutuhan tersebut, maka diperoleh rumusan masalah bagaimana membangun Sistem Pemasaran dan Pemesanan Barang dengan

Metode Customer Relationship Management Berbasis Web Pada PT Yoshindo Indonesia Teknologi Jakarta.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Maksud penelitian Tugas Akhir ini adalah untuk membangun sistem pemasaran dan pemesanan barang dengan metode Customer Relationship Management berbasis web pada PT Yoshindo Indonesia Teknologi Jakarta .

1.3.2 Tujuan

Tujuan dari pembuatan sistem pemasaran dan pemesanan ini adalah :

1. Memudahkan pemasaran dan promosi untuk menjaring pelanggan baru secara lebih luas dan mengatasi kendala ruang dan waktu yang terjadi dalam proses penyampaian informasi perusahaan dan pemesanan barang sehingga dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.
2. Memudahkan perusahaan untuk menangani hubungan dengan pelanggan maupun calon pelanggan yang berpotensi untuk bertukar informasi yang menjadi masukan bagi perusahaan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggannya dan dapat menjaring pelanggan yang baru.

1.4 Batasan Masalah/Ruang Lingkup kajian

Adapun batasan masalah/ruang lingkup kajian dalam penyusunan tugas akhir ini antara lain:

1. Data yang akan diolah pada sistem adalah data yang berhubungan dengan transaksi dan pemesanan barang yaitu data pelanggan, data master, data pemesanan, data detail pemesanan, data pembayaran, data keranjang, data appointment, data forum, data komentar barang, data laporan pemesanan.
2. Proses yang dilibatkan pada sistem adalah pemesanan barang, pembayaran, pendaftaran, appointment, dan pembuatan laporan.
3. Keluaran pada sistem berupa informasi pelanggan, informasi perusahaan, informasi pemesanan, laporan pemesanan perpelanggan, laporan pemesanan perproduk, laporan pemesanan pertransaksi, informasi appoinment, informasi pelanggan,.
4. Sistem akan dibangun dengan berbasis web.
5. Untuk membantu kegiatan di *Sales*, *Marketing*, dan *Customer Service* akan menggunakan metode CRM (Customer Relatioship Management).
6. Pembayaran dilakukan dengan transfer rekening, kode transaksi pembayaran bank akan digunakan sebagai bukti pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan.
7. Pembangunan situs akan menggunakan macromedia dreamweaver sebagai developer dan Microsoft Windows XP sebagai sistem operasi serta menggunakan MySQL sebagai database dan PHP sebagai bahasa pemrograman.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang akan digunakan dalam menyusun tugas akhir ini adalah metode Analisis Deskriptif, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang hal-hal yangdiperlukan, melalui tahapan sebagai berikut :

1. Tahap pengumpulan data

   Tahap pengmpulan data dapat diperolah secara langsung dari objek penelitian. Cara-cara yang mendukung untuk mendapatkan data *primer* adalah sebagai berikut.

   a. Studi literatur, dilakukan dengan mencari pustaka yang menunjang penelitian yang akan dikerjakan. Pustaka tersebut dapat berupa buku, artikel, laporan akhir, dan sebagainya.

   b. Studi Lapangan

      1. Pengamatan (observasi), dilakukan dengan cara mengamati secara langsung obyek penelitian.
      2. Wawancara (*Interview*), dilakukan dengan cara melakukan wawancara secara langsung secara langsung berupa tanya jawab dengan pegawai PT Yoshindo Indonesia Technology.

2. Pengembangan Perangkat Lunak

   Tahap pengembangan perangkat lunak dalam pembuatan aplikasi ini menggunakan *classic life style* atau yang lebih dikenal dengan istilah *waterfall* (gambar1.1)

Tahapan pengembangan sistem menutur A. Ziya Aktas (1987) adalah sebagai berikut :

a. System engineering

   Merupakan tahapan yang pertama kali yaitu merumuskan sistem yang akan kita bangun. Hal ini bertujuan agar pengembang benar-benar memahami sistem yang dibangun dan langkah-langkah serta kebijakan apa saja yang berkaitan dengan pengembangan sistem tersebut.

b. Sytem Analysis (Analisis)

   Melakukan analisis terhadap permasalahan yang dihadapi dan mendeskripsikan kebutuhan fungsional dan non fungsional dalam membangun web.

c. Sytem design (Perancangan)

   Berdasarkan hasil pada proses analisis maka dirancang antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

d. System coding (Pengkodean)

   Hasil perancangan sistem diterjemahkan ke dalam kode atau bahasa yang dimengerti mesin komputer bahasa pemrograman tertentu.

e. System Testing (Pengujian)

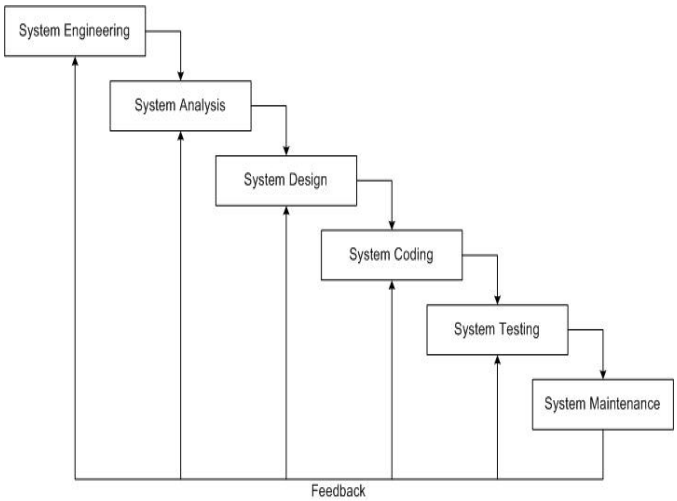
   Perancangan lunak yang sudah dirancang direalisasikan sebagai serangkaian program atau unit program, dan pengujian unit melibatkan verifikasi bahwa setiap unit telah memenuhi spesifikasi.

f. System Manitenance (Pemeliharaan)

Tahap akhir sesudah perangkat lunak dibangun dengan melakukan pemeliharaan, seperti penyesuaian atau melakukan perubahan sesuai dengan kondisi yang akan datang yang mungkin perlu dilakukan.

Feed Back: merupakan respon dari pengguna sistem yang bisa digunakan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi yang dibangun diterima oleh penggunanya.

Untuk lebih jelasnya susunan metode *waterfall* dapat dilihat pada gambar 1.1:



Gambar 1.1 Skema *waterfall*

1.3 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian yang mengemukakan latar belakang, perumusan masalah, maksud dan tujuan,batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terbagi menjadi dua bagian. Bagian pertama yaitu tinjauan perusahaan, berisi penjelasan tentang sejarah singkat perusahaan, visi, misi dan struktur organisasi perusahaan. Bagian kedua berupa landasan teori, berisi teori-teori pendukung yang digunakan untuk membangun sistem pemasaran dan pemesanan barang PT Yoshindo Indonesia Teknologi.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi analisis kebutuhan untuk sistem yang akan dibangun sesuai dengan metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan. Selain itu, bab ini juga berisi perancangan struktur basis data dan antarmuka untuk sistem yang akan dibangun.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisi hasil implementasi analisis dan perancangan sistem yang dilakukan, serta hasil pengujian sistem di PT Yoshindo Indonesia Teknologi sehingga diketahui apakah sistem yang dibangun sudah memenuhi syarat .

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari uraian proses pembangunan sistem informasi dan saran-saran yang dapat menjadi pertimbangan bagi pihak PT Yoshindo Indonesia Teknologi.