

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Customer Relationship Management (CRM) telah diperkenalkan sebagai sistem informasi skala perusahaan. CRM bukan hanya sebuah piranti lunak, melainkan merupakan sebuah strategi bisnis yang mengintegrasikan proses bisnis yang bersentuhan langsung dengan konsumen (pemasaran, penjualan, dan pelayanan) dengan pelaku bisnis, proses bisnis dan teknologi pendukung. (Budiarjo, 2008)

Tidak sedikit pula masyarakat khususnya di Indonesia memanfaatkan teknologi tersebut sebagai media promosi dan transaksi jual beli bisnis online yang sedang dijalankan. Salah satu bisnis yang dijalankan adalah penjualan aksesoris stiker untuk kendaraan yang kebanyakan kalangan menjalankan bisnis ini masih bersifat offline dimana calon pembeli diwajibkan datang langsung ke tempat tersebut untuk melihat macam jenis dan merk bahan stiker.

Causa Jaya Custom sendiri adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan dan pemasangan stiker *custom* yang berdomisili di Sidoarjo. Sistem yang digunakan oleh perusahaan ini masih bersifat *offline*, sehingga sasaran calon pembeli sangat minim dikarenakan tidak adanya pengetahuan *customer* tentang perusahaan tersebut. Akibatnya perusahaan ini kalah dengan perusahaan lainnya.

Dengan membuat aplikasi sistem informasi penjualan stiker di Causa Jaya Custom diharapkan dapat menawarkan usahanya di lingkup pemasaran yang lebih

luas dan mampu menarik calon pembeli dari berbagai wilayah tanpa harus datang ke toko tersebut sehingga pembeli dapat menghemat biaya dan waktu.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka didapat perumusan masalah: Bagaimana merancang dan membangun sebuah sistem informasi penjualan berbasis *web* pada Causa jaya Custom.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan skripsi ini tidak mengalami perluasan kajian, maka penulisan laporan ini dibatasi permasalahannya sebagai berikut:

- 1) Sistem tidak menyimpan data seluruh staff (hanya yang berhubungan dengan pembelian, penjualan, bahan baku, waktu pengerjaan, serta pembayaran).
- 2) Sistem hanya melakukan perhitungan harga untuk pembelian dan penjualan (tidak termasuk harga desain, pemasangan, dll).
- 3) Manajemen pembayaran dilakukan via transfer dan tunai secara manual.

1.4 TUJUAN

Berkaitan dengan permasalahan yang menjadi latar belakang penelitian, maka tujuannya adalah merancang dan membangun sistem yang dapat membantu perusahaan dan pelanggan di Causa Jaya Custom.

1.5 MANFAAT

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian adalah:

- 1) Transaksi bisa dilakukan secara cepat sehingga menghasilkan informasi yang dapat membantu penjual dan pembeli.
- 2) Memudahkan konsumen untuk melakukan pemesanan tanpa harus datang ke toko.
- 3) Memudahkan perusahaan dalam memberikan informasi kepada konsumen tentang macam produk yang akan dijual serta harga produk oleh Causa Jaya Custom.
- 4) Memudahkan staff dalam melakukan proses pencatatan pemesanan dan pembuatan laporan penjualan
- 5) Memudahkan komunikasi antara pelanggan dan penjual dengan adanya fitur *live chat*.
- 6) Promosi dan pemasaran produk yang lebih luas.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam laporan skripsi ini, pembahasan disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan yang digunakan dalam pembuatan laporan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menerangkan profil perusahaan Causa Jaya Custom dan juga berisi pengertian dari sistem informasi berbasis *web*, pengertian dari customer relationship management (CRM), pengertian XAMPP, pengertian

PHP, serta pengertian dari CDM, dan PDM beserta contohnya, dan DFD untuk menyelesaikan program yang dibuat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian seperti wawancara, observasi, perancangan sistem, perancangan *database*, perancangan antarmuka sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dari hasil serta pengujian dari program yang telah dibuat.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan bagian terakhir dari laporan skripsi yang berisi kesimpulan dan saran-saran penulis.