

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini sangat cepat, khususnya dibidang teknologi informasi. Teknologi informasi yang semakin berkembang mendorong manusia di seluruh dunia untuk menciptakan inovasi-inovasi baru yang lebih efisien dan efektif. Pada era globalisasi yang berkembang di seluruh dunia, internet merupakan teknologi yang memiliki cakupan yang sangat luas. Di mana internet terhubung secara online tanpa mengenal batas waktu dan tempat, sehingga memacu suatu cara baru dalam kehidupan yang dipengaruhi oleh berbagai kebutuhan secara elektronik. Dengan banyaknya kebutuhan secara elektronik, maka pemanfaatan teknologi pada bidang penjualan akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan dimana saat ini bidang penjualan akan dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi konsumen maupun pihak penjual contohnya seperti e-commerce.

CV. Istana Elektronik Palembang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang Penjualan dan distributor barang elektronik di Kota Palembang. CV. Istana Elektronik Palembang menjual berbagai macam barang elektronik, mulai dari *home appliance* (peralatan rumah tangga) maupun barang elektronik lain seperti mesin cuci, kulkas, *showcase*, dan lain-lain. Transaksi Penjualan di CV. Istana Elektronik Palembang masih dilakukan secara manual, dimana konsumen harus datang ke toko ataupun mengirim pesan pribadi untuk membeli dan memesan barang. Itu dapat memakan waktu dan tidak relevan, terlebih lagi pada masa pandemi sekarang masyarakat lebih banyak menghabiskan waktu di rumah dari pada di luar rumah karena harus menjaga jarak sesuai dengan protokol kesehatan yang di tetapkan oleh pemerintah. Transaksi yang secara manual itu dapat memperhambat konsumen, karena konsumen harus menunggu ditoko, mulai

dari memesan barang, melakukan pembayaran dan mendapatkan nota penjualan. Setelah itu baru menunggu kurir dari CV. Istana Elektronik Palembang mengirimkan barang. Biasanya, barang-barang yang berukuran besar yang dikirim oleh kurir dari pihak CV. Istana Elektronik Palembang seperti kulkas, mesin cuci, freezer, showcase dan lain-lain. Beda halnya dengan blender, rice cooker, setrika, kipas angin atau barang-barang kecil lainnya biasanya konsumen langsung ambil sendiri di toko kecuali jika mereka membeli dalam jumlah banyak. Kegiatan promosi yang ada di CV. Istana Elektronik Palembang juga masih secara manual yaitu melalui mulut ke mulut, itu yang membuat hanya sebagian orang yang tau tentang toko ini. Karena cuma konsumen yang sering belanja ke CV. Istana Elektronik Palembang ini saja yang tau apa saja yang dijual oleh toko ini dan promo-promo apa saja yang ada.

E-commerce merupakan salah satu keunggulan dari Internet dan merupakan solusi dari masalah pada penjualan. Besarnya peranan e-commerce pada perekonomian sebagai fasilitas informasi diharapkan mampu melayani pelanggan - pelanggan bisnis secara online sehingga peluang yang akan didapatkan dari e-commerce dalam menjalankan bisnis lebih besar. Dengan penggunaan E-commerce (perdagangan melalui internet) memungkinkan pedagang untuk menjual produk-produk dan jasa secara online. Calon pembeli atau konsumen dapat menemukan website pedagang, membaca, melihat produk-produk, dan memesannya secara online. E-commerce berdasarkan sifat transaksinya diklasifikasikan menjadi empat macam. Salah satunya adalah business to consumer. Business to consumer merupakan transaksi eceran dengan pembeli perorangan. Dalam menjalankan e-commerce juga harus menggunakan strategi agar dapat lebih maksimal. Strategi pemasaran yang berupaya menciptakan relasi antara pihak perusahaan dengan pelanggan lebih dikenal dengan istilah *Customer Relationship Management (CRM)*. Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)*, diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi setia

kepada perusahaan sehingga relasi yang terjadi tidak hanya relasi antara penjual dan pembeli, tetapi lebih mengarah kepada suatu relasi mitra.

Melihat permasalahan tersebut, tanpa menghilangkan sistem yang lama, penulis mencoba merancang dan membuat sistem informasi penjualan atau e-commerce yang berbasis website pada CV. Istana Elektronik Palembang. Sistem ini dibangun menggunakan CRM dengan metode pengembangan perangkat lunak waterfall dan memakai konsep *Unified Modelling Language* (UML). Sistem ini menggunakan CRM yang berguna untuk menarik pelanggan dengan melalui media sosial maupun email. CRM adalah solusi yang dapat membantu bisnis untuk berkomunikasi dengan calon pelanggan dengan cara yang tepat. Dengan adanya sistem informasi penjualan atau e-commerce ini, tanpa menghilangkan sistem yang lama, diharapkan dapat membantu pihak konsumen dalam melakukan pemesanan barang yang tidak bisa datang ke toko langsung dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, memudahkan proses transaksi, membantu mempermudah pihak CV. Istana Elektronik dalam mengelola data penjualan juga membantu dalam memberikan informasi promo kepada konsumen, mempromosikan barang apa saja yang dijual, menjalin relasi yang baik dengan pelanggan, mendapatkan pelanggan baru serta meningkatkan loyalitas pelanggan. Sistem informasi ini juga dapat digunakan sebagai media informasi untuk penjualan barang elektronik yang dapat diakses dan digunakan melalui website.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas untuk menunjang kinerja pada CV. Istana Elektronik Palembang, Maka dengan ini penulis melakukan Tugas Akhir dengan topik "E-Commerce Barang Elektronik di CV. Istana Elektronik Palembang Menggunakan Metode CRM".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pemesanan dan pembelian barang di CV. Istana Elektronik masih dilakukan secara manual, maksudnya konsumen harus datang langsung ke toko untuk membeli barang.
2. Belum terintegrasi antara konsumen dengan pihak CV. Istana Elektronik Palembang, Maksudnya antara konsumen dan pihak CV. Istana Elektronik Palembang semuanya masih manual belum terkomputerisasi. Mulai dari pemesanan barang sampai pembayaran.
3. Masih mengalami banyak kendala dalam hal promosi, Maksudnya promosi masih dilakukan secara manual atau hanya melalui mulut ke mulut. Jadi hanya sebagian orang yang tau atau orang yang sering belanja di CV. Istana Elektronik Palembang saja yang tau apa saja yang di jual dan apa saja promo-promo yang ada di toko ini.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana mempermudah dan mempercepat proses pemesanan dan pembelian barang bagi konsumen?
2. Bagaimana membuat sistem Informasi yang dapat langsung terintegrasi antara data konsumen dan data barang dengan bagian admin CV. Istana Elektronik Palembang?
3. Bagaimana mempermudah dalam proses promosi?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian dilaksanakan agar dapat menyelesaikan permasalahan yang ada, oleh karena itu penelitian ini memiliki tujuan :

Terciptanya sistem informasi penjualan atau e-commerce berbasis website yang akan memberikan bantuan dan memperbaiki sistem yang masih manual, agar dapat diakses kapanpun dan dimanapun sehingga konsumen bisa melakukan transaksi pemesanan dan pembelian barang

tanpa harus datang ke toko, membantu dalam memperkenalkan produk-produk kepada masyarakat luas, memudahkan dalam mengelola dan mengakses data, serta meningkatkan pelayanan pada CV. Istana Elektronik Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis, konsumen dan pihak CV. Istana Elektronik Palembang.

1.5.1 Manfaat Penelitian Bagi Penulis

Adapun manfaat bagi penulis yaitu sebagai berikut :

1. Menerapkan ilmu yang di dapat dari perkuliahan pada dunia kerja dengan segala situasi dan kondisi nyata yang tidak didapat saat perkuliahan.
2. Untuk melengkapi salah satu syarat didalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1).

1.5.2 Manfaat Penelitian Bagi Konsumen

Adapun manfaat bagi konsumen yaitu sebagai berikut:

1. Konsumen bisa langsung melihat informasi-informasi mengenai barang yang dijual di CV. Istana Elektronik mulai dari jenis barang, harga barang maupun promo-promo yang ada di dalam website.
2. Konsumen juga bisa mendapatkan pemberitahuan mengenai informasi mengenai promo-promo yang ada dengan melihat email yang dikirim oleh pihak CV. Istana Elektronik.
3. Memudahkan konsumen dalam melakukan pemesanan dan pembelian barang.
4. Melakukan pemesanan dan pembelian barang lebih efektif karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yang bisa di akses di website tanpa harus datang langsung ke toko.

1.5.3 Manfaat Penelitian Bagi CV. Istana Elektronik Palembang

Adapun manfaat bagi CV. Istana Elektronik Palembang yaitu sebagai berikut:

1. Dengan adanya sistem informasi ini dapat mempermudah dan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan pihak CV. Istana Elektronik Palembang.
2. Dengan adanya sistem informasi ini data tersimpan lebih aman dan rapi didalam database.
3. Memudahkan admin dalam mengelola data masukan dan keluaran serta informasi mengenai data-data konsumen yang memesan dan membeli barang menjadi lebih efektif juga efisien.
4. Mempercepat dan mempermudah transaksi antara pihak CV. Istana Elektronik Palembang dengan user.
5. Memperluas jaringan promosi.

1.6 Metodologi Penelitian

Dalam melakukan Metodologi Penelitian ada beberapa tahapan mulai dari penentuan waktu dan tempat setelah itu menentukan alat dan bahan yang digunakan dalam pengembangan.

1.6.1 Waktu dan Tempat

1.6.1.1 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2020 sampai dengan selesai, diperkirakan bulan September 2021.

1.6.1.2 Tempat Penelitian

Lokasi tempat penulis melaksanakan penelitian yaitu pada CV. Istana Elektronik Palembang yang beralamat di Jl. Veteran Blok - No. 922/7091/A RT. 014 RW. 004 Kel. 20 ILIR D. I Kec. Ilir Timur I Kota/Kab. Palembang, Sumatera Selatan, 30126.

1.6.2 Alat dan Bahan

Adapun alat dan bahan yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.6.2.1 Perangkat Keras (*Hardware*)

1. Laptop Asus X441NA-BX001.

2. RAM 2GB.
3. Processor Intel® Celeron® CPU N3350.
4. Mouse.
5. Printer.
6. Flash Disk 16GB.

1.6.2.2 Perangkat Lunak (Software)

1. Sistem Operasi Windows 10.
2. Penulisan tugas ini dengan Microsoft word 2013.
3. Software pendukung antara lain Visual Studio Code, Balsamiq, Start UML, PHP dan MySQL, Apache.
4. Web Browser yang digunakan yaitu Google Chrome dan Mozilla Firefox.

1.6.2.3 Bahan Penunjang Lainnya

1. Kertas A4 (75 gsm).
2. Tinta printer dan warna (*e-print*).
3. Data-data pada CV. Istana Elektronik Palembang.
4. Jurnal-jurnal yang serupa dengan penelitian.
5. Referensi Buku-buku.

1.6.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Mengumpulkan data penelitian dengan bertanya secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dalam memberikan informasi mengenai pengolahan data dan proses transaksi yang berjalan pada CV. Istana Elektronik Palembang. Pada penelitian ini, penulis melakukan tanya jawab kepada manager, staff admin dan kasir CV. Istana Elektronik Palembang yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan

b. Studi Literatur

Mengumpulkan data dengan cara mencari dan mempelajari buku, artikel laporan penelitian, maupun jurnal yang berkaitan dengan penelitian guna sebagai referensi dan juga sebagai acuan atau tolak ukur. Selain itu studi literatur juga dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan permasalahan. Metode ini dilakukan untuk mencukupi kekurangan-kekurangan data dari wawancara dan observasi.

c. Observasi

Mengumpulkan data dan informasi dengan cara meninjau dan melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan yang sedang dilakukan. Hal ini bertujuan untuk melihat kondisi dan juga mengamati bagaimana proses penjualan dan transaksi yang berjalan pada CV. Istana Elektronik Palembang. Sehingga dapat diadakan evaluasi dari sudut tertentu yang mendukung kebenaran.

1.6.4 Metode Pengembangan Perangkat Lunak

Metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan dalam merancang dan membangun perangkat lunak ini yaitu metode *waterfall*. Menurut Sukamto dan Shalahuddin (2016 : 28) Model air terjun atau (*waterfall*) adalah “Model sekuensial linier (*sequencetial linear*) atau alur hidup klasik (*classic life cycle*). Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengkodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*)”.

a. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Proses pengumpulan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami, perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh user. Tahap ini merupakan uraian terhadap kebutuhan sistem. Pengumpulan data dalam tahap ini dilakukan dengan melakukan sebuah penelitian, wawancara, atau studi literatur. Analisa kebutuhan akan mengeksplorasi informasi sebanyak-

banyaknya dari pengguna sehingga akan menghasilkan sebuah sistem yang dapat melakukan tugas-tugas yang diinginkan oleh pengguna tersebut. Tahapan ini akan menciptakan dokumen kebutuhan pengguna (*user requirement*) atau bisa dikatakan sebagai data yang berhubungan dengan keinginan pengguna dalam pembuatan sistem. Perincian perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan.

b. Desain

Desain perangkat lunak adalah proses dari banyak langkah yang berfokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, rancang bangun perangkat lunak, gambaran antar muka, dan proses pengkodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke gambaran desain agar dapat di terapkan menjadi program pada tahap selanjutnya. Pada tahap perancangan sistem dilakukan penuangan pikiran dan perancangan sistem untuk solusi dari permasalahan yang ada dengan menggunakan perangkat pemodelan sistem seperti Use case Diagram, Activity Diagram, Class Diagram, dan lain-lain terdapat pada UML (Unified Modeling Language), serta struktur dan bahasan data. Desain perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu di dokumentasikan.

c. Pembuatan Kode Program

Desain harus dipindahkan ke dalam program perangkat lunak. Penulisan kode Program atau coding merupakan penerjemahan design dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Tahapan ini merupakan proses yang nyata dalam mengerjakan suatu sistem. Dengan kata lain, penggunaan komputer akan dimaksimalkan dalam tahapan ini. Hasil dari tahap ini adalah program computer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.

d. Pengujian

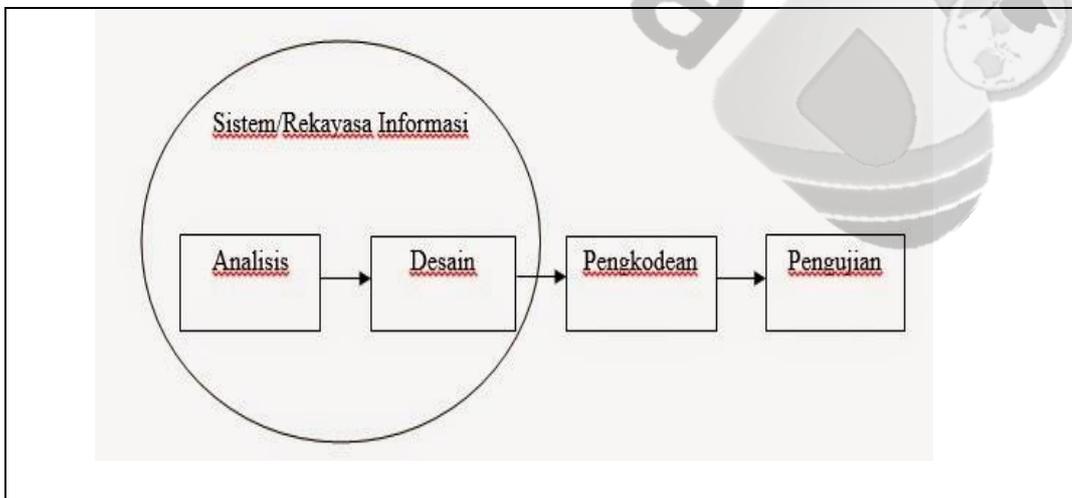
Pada tahap ini sistem akan diuji kemampuan dan keefektifannya. Pengujian focus pada perangkat lunak dari segi *logic* dan fungsional untuk

memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Kemudian dilakukan pengkajian ulang dan perbaikan terhadap aplikasi menjadi lebih baik dan sempurna. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

e. Pendukung (*Support*) atau Pemeliharaan (*Maintenance*)

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

Adapun tahapan-tahapan metode pengembangan perangkat lunak waterfall dapat dilihat pada gambar 1.1 dibawah ini.



Sumber: Dari, W., & Prahartiwi, L. I. (2018). *Sistem Informasi Penjualan Alat Musik Menggunakan Model Water Fall*. 1, 10.

Gambar 1.1 Gambar tahapan proses metode *Waterfall*

Metode pengembangan perangkat lunak ini memiliki beberapa kelebihan, diantaranya:

1. Memiliki proses yang urut mulai dari analisa hingga support. Sehingga kualitas dari sistem yang dihasilkan akan baik karena tidak terfokus pada tahapan tertentu.
2. Setiap proses memiliki spesifikasi sendiri, sehingga sebuah sistem dapat dikembangkan sesuai dengan apa yang dikehendaki (tepat sasaran).
3. Dokumen pengembangan sistem sangat terorganisir, karena setiap tahap harus diselesaikan dengan lengkap sebelum melangkah ke tahap berikutnya. Jadi, Setiap proses tahapan tidak saling tumpang tindih.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar pembahasan laporan ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan tujuan, maka laporan ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dikemukakan secara garis besar mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, jadwal penelitian dan sistematika penulisan dalam penyusunan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan secara singkat mengenai pengertian dan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini menguraikan analisis E-commerce Barang Elektronik di CV. Istana Elektronik Palembang Menggunakan Metode CRM yang berbasis website dan juga menjelaskan tentang rancangan basis data, rancangan input dan output dari sistem yang diteliti.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan pembahasan dari permasalahan yang ada. Dengan membuat E-Commerce Barang Elektronik di CV. Istana Elektronik Palembang Menggunakan Metode CRM yang berbasis website yang diharapkan dapat membantu dan mempermudah perusahaan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang dapat bermanfaat bagi semua pihak.



1.8 Jadwal Penelitian

Penulis dalam melaksanakan penelitian ini terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan, mulai dari merencanakan sistem yang akan dibuat sampai dengan sistem tersebut selesai. Adapun jadwal kegiatan dalam melaksanakan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1. Tabel Jadwal Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Waktu Kegiatan Perminggu															
		Feb 2021	Mar 2021	Apr 2021	Mei 2021	Jun 2021	Jul 2021	Agust 2021	Sep 2021								
1.	Perencanaan Sistem																
	a.Menentukan Permasalahan	■															
	b. Pengumpulan Data	■	■														
2.	Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak																
	a. Analisis Permasalahan		■	■													
	b. Menentukan Kebutuhan		■	■													
3.	Desain Sistem																
	a. Membuat Rancangan struktur Data			■	■												
	b. Membuat Rancangan Input				■	■	■	■									
	c. Membuat Rancangan Proses Sistem							■	■	■							

