

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sembako adalah singkatan dari Sembilan bahan pokok yang terdiri atas berbagai bahan-bahan makanan dan minuman yang secara umum sangat dibutuhkan masyarakat secara umum. Tanpa sembako kehidupan masyarakat bisa terganggu karena sembako merupakan kebutuhan pokok utama sehari-hari yang wajib ada dijual bebas di pasar. UD Niar adalah salah satu distributor sembako yang menjual berbagai macam sembako diantaranya adalah misalnya beras, minyak dan gula yang menjadi kebutuhan paling laris di UD Niar. Usaha Dagang (UD) Niar merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penjualan sembako (Sembilan bahan pokok), dimana pemasaran produk di UD Niar dilakukan secara *face to face* (transaksi langsung di lokasi penjualan) sehingga target pemasaran menjadi terbatas. Sulitnya UD Niar dalam memberikan informasi mengenai promo, diskon karena belum adanya aplikasi yang menghubungkan antara UD Niar dengan pelanggan secara terkomputerisasi.

Untuk mengatasi permasalahan proses transaksi penjualan agar lebih tinggi, UD Niar memerlukan teknologi informasi yang dapat membantu proses penjualan sembako kepada customer. Teknologi yang dapat menunjang proses penjualan UD Niar adalah aplikasi teknologi berbasis android karena android yang saat ini merupakan sistem operasi yang sangat populer yang banyak digunakan di perangkat mobile. Telpn genggam bukan menjadi barang yang

mahal bagi masyarakat di zaman sekarang ini sehingga aplikasi yang berbasis android adalah sangat tepat dalam membantu proses penjualan UD Niar. Sedangkan untuk menjalin Kerjasama antar UD Niar dan customer dapat menggunakan metode Customer Relationship Management (CRM). Sasaran utama CRM bukan terletak pada kepuasan pelanggan, tetapi lebih mengarah pada loyalitas pelanggan. Maksudnya adalah agar pelanggan tidak hanya puas saat memakai produk perusahaan, melainkan meningkatkan loyalitas pelanggan pada perusahaan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti ingin merancang sebuah penelitian pada penjualan sembako UD Niar, penulis membuat penelitian dengan judul “ **IMPLEMENTASI METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMEN (CRM) DALAM TRANSAKSI PENJUALAN SEMBAKO BERBASIS ANDROID**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Implementasi Metode Customer Relationship Managemen (CRM) Dalam Transaksi Penjualan Sembako Berbasis Android ? “

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi hanya pada kajian kebutuhan pada sistem yang meliputi :

1. Menampilkan datar produk dan pemesanan sembako.
2. Adanya menu pesan dan chatting guna mendukung konsep CRM

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan untuk menghasilkan Aplikasi berbasis android dengan metode Customer Relationship Management (CRM) antara lain :

1. Untuk menerapkan *customer service relationship* (CRM) pada sistem penjualan sembako pada UD Niar.
2. Membuat sistem penjualan berbasis android yang meliputi promosi produk, penjualan produk , Notifikasi dan fasilitas Chatting antara UD Niar dengan customer.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat secara teoritis, manfaat penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam bidang penelitian dan merupakan wujud dari pengetahuan Sistem Informasi yang didapat selama perkuliahan
2. Bagi peneliti selanjutnya, dengan adanya penelitian ini dalam menganalisis, mendesain, menguji, memelihara CRM yang dibuat di UD Niar dapat menjadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi dan waktu penelitian

Waktu Penelitian ini dilakukan dari bulan Oktober 2021 sampai dengan bulan Desember 2021. Tempat Penelitian yang dilakukan oleh penulis di Jl. Jendral Ahmad Yani, Kota Baturaja, Sumatera Selatan

1.5.2 Alat dan Bahan

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Berikut perangkat Keras yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Laptop
- b. Printer

2. Perangkat Lunak (*Software*)

- a. *Windows 10* sebagai *Operating System*
- b. *Microsoft Office 2019*
- c. *Exampp*
- d. *PhpStorm*
- e. Mendelye untuk membuat daftar pustaka

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data antara lain adalah sebagai berikut :

1.5.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari lapangan untuk melakukan penelitian . Data primer didapat dari sumber-

sumber informasi yang benar dan akurat dari perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti . Data Primer meliputi :

a) Metode Observasi

Mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung atau observasi pada UD Niar.

b) Metode Studi Pustaka

Metode yang dilakukan adalah dengan cara mencari bahan-bahan yang mendukung dalam pendefinisian masalah melalui buku-buku, jurnal, karya ilmiah, serta internet yang berkaitan erat dengan objek permasalahan.

c) Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan pembicaraan dan memberikan pertanyaan secara langsung pada UD Niar.

1.5.3.2 Data Sekunder

Data sekunder digunakan untuk mendapatkan data tentang domain penelitian yang akan dilaksanakan dalam hal ini adalah proses pemasaran UD Niar. Data yang terkumpul akan menentukan untuk penelitian dan bermanfaat untuk menjustifikasi kemampuan untuk mengidentifikasi area penelitian.

1.5.4 Metode Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem dalam penelitian ini menggunakan metode *Rational Unified Process* (RUP). RUP (Rational Unified Process) adalah pendekatan pengembangan perangkat lunak yang dilakukan berulang-ulang (iterative), fokus pada arsitektur (architecture-centric), lebih diarahkan berdasarkan penggunaan kasus (use case driven) .Model ini membagi suatu sistem aplikasi menjadi beberapa komponen sistem dan memungkinkan para

pengembang aplikasi untuk menerapkan metode *iterative* (analisis, disain, implementasi dan pengujian) pada tiap komponen. Dengan menggunakan model ini, RUP membagi tahapan pengembangan perangkat lunaknya ke dalam 4 fase sebagai berikut:

1. *Inception*

Pada tahap ini penulis mendefinisikan batasan kegiatan, melakukan analisis kebutuhan pengguna, melakukan perancangan awal perangkat lunak, pemodelan diagram UML (*use case diagram*), dan pembuatan dokumentasi.

2. *Elaboration*

Tahap untuk melakukan desain secara lengkap berdasarkan hasil analisis ditahap *inception*. Aktivitas yang dilakukan pada tahap ini antara lain mencakup pembuatan desain arsitektur subsistem (*architecture pattern*), desain komponen sistem, desain format data (protokol komunikasi), desain antarmuka/tampilan, desain peta aliran tampilan, penentuan *design pattern* yang digunakan, pemodelan diagram UML (diagram *activity, class*) dan pembuatan dokumentasi.

3. *Construction*

Tahap untuk mengimplementasikan hasil dan melakukan pengujian hasil implementasi. Pada tahap awal *construction*, dilakukan pemeriksaan ulang hasil analisis dan desain, apabila desain yang dibuat telah sesuai dengan analisis sistem, maka implementasi dengan bahasa pemrograman java dapat dilakukan. Aktivitas yang dilakukan tahap ini antara lain mencakup pengujian hasil analisis dan desain, pendataan

kebutuhan implementasi lengkap (berpedoman pada identifikasi kebutuhan di tahap analisis), penentuan *coding pattern* yang digunakan, pembuatan program, pengujian, optimasi program, pendataan berbagai kemungkinan pengembangan/perbaikan lebih lanjut, dan pembuatan dokumentasi.

4. *Transition*

Tahap untuk menyerahkan sistem ke konsumen (roll-out), yang umumnya mencakup pelaksanaan pelatihan kepada pengguna dan testing beta aplikasi terhadap ekspektasi pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN

Pada bab ini yang berisikan tentang analisa sistem yang akan berjalan dengan menggunakan UML, kemudian analisa dengan menggunakan metode yang telah ditentukan. Pada bab ini juga berisi uraian mengenai analisis kebutuhan yang meliputi perancangan tampilan dan teori-teori yang berkaitan dalam proses pembuatan perangkat lunak.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil yang didapat dari tahap pengembangan *system* penelitian, perancangan tabel, perancangan sistem dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

