

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pandawa *vape store* yaitu suatu *vape store* (toko *vapor*/rokok elektrik) yang berada di Palembang, beralamatkan di Jl. Sukabangun II, Sukajaya, Sukarami, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Pandawa *vape store* merupakan *coffee* atau tempat tongkrongan anak muda dan juga menjual berbagai macam *vapor* serta asesoris *vapor* lainnya yang belum lama berdiri, oleh sebab itu pandawa *vape store* belum sepenuhnya menggunakan teknologi informasi contohnya untuk bagian pemasaran dan promosi. Pada jaman sekarang hubungan manusia dengan *teknologi* semakin erat karena teknologi memberikan peran besar di berbagai aspek kehidupan manusia. Teknologi informasi menjadi media yang *efektif* dalam mencari dan menyebarkan informasi serta dengan dukungan *internet* membuat proses menjadi lebih *efektif* dan *efisien*.

Untuk bagian pemasaran dan promosi pandawa *vape store* saat ini hanya mengandalkan sosial media untuk mempromosikan dan menjual produknya, salah satu sosial media yang di gunakan yaitu *instagram*, kelemahan dalam bisnis menggunakan *instagram* yaitu keterbatasan dalam mengelolah data pelanggan dan transaksi penjualan. Maka dari itu di butuhkan sebuah teknologi informasi dan *Implementasi Customer Relationship Management (CRM)* yang telah *terkomputerisasi* berbasis *web responsive* untuk mempermudah pelanggan mendapatkan informasi dan mempercepat pembelian tentang seputar produk yang di jual, serta mempermudah bagi pengelolah toko untuk meningkatkan strategi bisnis dan loyalitas kepada pelanggan baru maupu pelanggan tetap.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan uraian diatas, maka berikut rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun toko *online* dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *web responsive* ?
2. Bagaimana strategi konsep CRM dalam promosi dan pemasaran pada *pandawa vape store* ?

## 1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan – batasan masalah yang ada dalam penelitian ini, maka masalah yang ditangani terbatas pada hal :

- a. Menampilkan informasi produk-produk yang dijual
- b. Menampilkan informasi kupon potongan harga
- c. Untuk proses transaksi pembelian produk harus diwajibkan *registrasi* sebagai pelanggan dan melakukan *login* terlebih dahulu
- d. Menyediakan *blog tips & trik* serta komentar *blog*
- e. Untuk menyampaikan pendapat, kritik, dan saran pelanggan telah disediakan *Contact Us* dengan menggunakan nomor telepon dan *WhatsApp*
- f. Menampilkan informasi ongkos kirim saat pelanggan ingin *cekout*
- g. Proses transaksi pembayaran menggunakan layanan transfer bank, untuk khusus Palembang kota disediakan *COD (Cash On Delivery)* setelah melakukan konfirmasi melalui *contact WhatsApp*
- h. Pemodelan data digunakan yaitu pemodelan dimana *tools* yang digunakan adalah *use case* dan *activity diagram*
- i. Perancangan *Implementasi Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *web* yang dibuat mencakup proses pendaftaran pelanggan, kupon potongan harga, *blog tips & trik*, pelayanan pelanggan (*Contact US*), bebas ongkos kirim dan disediakan *Cash On Delivery* khusus Palembang kota, pembayaran dan persetujuan kedua belah pihak dalam proses pemesanan

## **1.4. Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini pada bidang bisnis pandawa *vape store*, yaitu *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis web* yang diharapkan dapat memberikan pelayanan serta mendapatkan pelanggan baru maupun meningkatkan *loyalitas* pelanggan.

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan bagi penulis dan pengguna sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis yaitu bisa memenuhi syarat untuk menyelesaikan penelitian serta penulisan skripsi demi mendapatkan gelar sarjana.
2. Manfaat bagi pandawa *vape store* yaitu mempermudah dalam menciptakan strategi menjual dan mempromosikan seputar usaha bisnis yang dijalani, dalam mendapatkan pelanggan baru maupun meningkatkan *loyalitas* pelanggan bagi Pandawa Vape.
3. Manfaat bagi pengguna yaitu mempermudah akses mendapatkan informasi dan transaksi pembelian di pandawa *vape store* melalui *web*.

## **1.5. Metodologi Penelitian**

### **1.5.1. Waktu dan Tempat**

#### 1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2019 s/d bulan juni 2019.

#### 2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dikaukan pada tempat usaha bisnis yang bernama (Pandawa *Vape Store*), yang beralamatkan di

Jl.Sukabangun II, Sukajaya, Sukarami, Kota Palembang,  
Sumatera Selatan.

### **1.5.2.Alat dan Bahan**

#### A. Perangkat keras yang digunakan

##### 1. *Personal Computer*, dengan Spesifikasi :

- a. Mikroprosesor : *Intel Core i3-6006U, 2.0GHz*
- b. Memori : *RAM 4GB*
- c. Media Penyimpanan : *HDD 1TB*
- d. *Keyboard*

##### 2. Perangkat Tambahan

- a. *Printer*
- b. *Flashdisk*
- c. *Mouse*

#### B. Perangkat lunak yang digunakan adalah sebagai berikut :

##### 1. Sistem Oprasi : *Microsoft Windows 10*

##### 2. Perangkat tambaha

- a. *Xampp*
- b. *Notepad++*
- c. *Web browser crome*
- d. *BibTex*
- e. *Microsoft Office Word 2010*
- f. *Microsoft Office Visio 2010*
- g. *Sumlime text 2*
- h. *Balsamiq 3*

### **1.5.3.Metode Penelitian**

Dalam mengidentifikasi dan memahami permasalahan yang dihadapi, dilakukan penelitian menggunakan metode analisa *deskriptif*, yaitu suatu metode yang berusaha mengumpulkan, menyajikan serta menganalisa data sehingga dapat memberikan

gambaran yang cukup jelas mengenai permasalahan yang sedang dikembangkan [A Yani et al.2016].

#### **1.5.4. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah [Adhani et al.2015]:

1. Wawancara

Dalam metode ini penulis mengumpulkan data penelitian dengan bertanya langsung kepada pihak yang bersangkutan yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

2. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati langsung keadaan dan kegiatan sebagai objek guna mendapatkan keterangan yang akurat.

3. Kepustakaan

Mengumpulkan data dengan cara mencari dan mempelajari data-data dari buku-buku ataupun dari *referensi* lain yang berhubungan dengan penulisan laporan penelitian. Yang digunakan penulis sebagai *referensi*, ataupun metode yang digunakan penulis dalam merancang dan mengembangkan dapat dilihat pada daftar pustaka.

#### **1.5.5. Metode Pengembangan Sistem**

Metode pengembangan sistem yang dipergunakan adalah metode *FAST (Framework for the Application of System Thinking)* yang dikolaborasikan dengan konsep *CRM (Customer Relationship Management)*. *FAST ( Framework for the Applications of System Thinking)* mendefinisikan tahapan dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi, dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat digunakan [Noorhansyah and Pratomo2016].

## **1.6. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

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

### **BAB III ANALISIS 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 kebutuhan yang meliputi perancangan tampilan dan teori-teori yang berkaitan dalam proses pembuatan perangkat lunak.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari *"IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB RESPONSIVE PADA PANDAWA VAPE STORE.*

### **BAB V PENUTUP**

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