

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Menjalankan suatu usaha harus bisa memenuhi kebutuhan yang diinginkan konsumen. Oleh itu karena pelaku usaha harus bisa berpikir mengenai strategi yang harus dilakukan yang bertujuan ke arah faktor – faktor potensial yang bisa memenuhi kebutuhan serta kepuasan pelanggan. Pelaku usaha harus bisa memahami kondisi persaingan bisnis yang terjadi dan mencermati target pasar yang ditujunya serta meningkatkan kualitas produk, jasa dan kualitas layanannya. Sehingga jika ada pelaku bisnis yang mengalami kesalahan dalam memilih lokasi, tentu ini dapat dimanfaatkan oleh pelaku bisnis lain untuk membuka bisnis yang serupa dengan lokasi yang tepat dan lebih mendekati pada konsumen, karena konsumen tentunya akan memilih lokasi yang mudah dijangkau.

Dunia bisnis sekarang telah banyak mengalami persaingan dalam proses pemasaran, bagaimana tidak minat untuk menjalankan usaha saat ini sangat besar bahkan banyak sekali yang menjalankan usaha di bidang yang sama. Tentu hal tersebut tidak dapat dipungkiri dan dicegah oleh mereka yang telah menjalankan usaha, karena kreativitas dan inovasi juga terus berkembang. Hal lain juga bisa disebabkan seperti, ketidakmampuan pelaku bisnis sebelumnya untuk menciptakan produk atau jasa yang lebih memenuhi kebutuhan konsumen. Seorang pesaing dapat muncul karena ia menemukan celah untuk masuk, menciptakan produk atau jasa yang lebih unggul dari yang sudah ada sebelumnya dan tentunya lebih memenuhi kebutuhan konsumen. Mengingat dalam hal berbisnis saat ini konsumen memegang kekuasaan yang cukup tinggi sehingga banyak pelaku bisnis berlomba-lomba untuk tetap menarik perhatian konsumen agar tidak berpaling. Selain itu, persaingan

bisnis dapat disebabkan adanya kesalahan dalam memilih lokasi. Apa hubungannya dengan lokasi? Lokasi bisnis menjadi hal yang penting dalam berbisnis. Lokasi yang strategis dapat memudahkan pelaku bisnis dalam menjual atau mempromosikan produk atau jasa yang dimiliki, dan bahkan dengan lokasi yang strategis dapat menarik begitu banyak konsumen untuk datang. Sehingga jika ada pelaku bisnis yang mengalami kesalahan dalam memilih lokasi, tentu ini dapat dimanfaatkan oleh pelaku bisnis lain untuk membuka bisnis yang serupa dengan lokasi yang tepat dan lebih mendekati pada konsumen, karena konsumen tentunya akan memilih lokasi yang mudah dijangkau.

Sekarang ini perkembangan usaha di Indonesia sudah semakin berkembang terlebih jenis usaha berbagai macam jenis-jenis pakaian muslim yang trend untuk kalangan remaja. Banyak yang memasarkan berbagai macam produk secara online dengan harga yang terjangkau oleh konsumen dibandingkan di pasar tempat para konsumen melakukan jual beli. Sekarang ini konsumen banyak menggunakan HP untuk mempermudah dalam membeli kebutuhan mereka tanpa harus repot-repot langsung ke pasar, mall, supermarket. Disinilah para pengusaha harus pintar bagaimana cara dalam menjalankan dan mengembangkan bisnis mereka. Maka dari itu perlu menerapkan suatu strategi dengan cara mengimplementasikan suatu produk teknologi komunikasi informasi agar menjadi lebih efektif dalam meningkatkan layanan. Dengan cara menerapkan konsep manajemen hubungan pelanggan dan penjual atau *customer relationship management*

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “ bagaimana membangun sebuah sistem penjualan berbasis web pada arofa moslem wear” dengan pendekatan *customer relationship management* (CRM)

### **1.3. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah arofa moslem wear Palembang pada penelitian ini sebagai berikut : promosi, keranjang penjualan, pembayaran masih melalui rekening

### **1.4. Tujuan dan Manfaat**

#### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

penelitian ini adalah untuk menerapkan strategi bisnis customer relationship management (CRM) berbasis web upaya dalam meningkatkan layanan kepada pelanggan arofa moslem wear

#### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Bagi penulis melakukan penelitian pada *Website arofa moslem wear* untuk membantu penulis dalam menyelesaikan studi agar memenuhi syarat kelulusan demi mendapatkan gelar sarjana
- b. Bagi arofa moslem wear Diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada arofa dengan diterapkannya CRM pada arofa moslem wear
- c. Bagi pengguna, memudahkan dalam mendapatkan informasi terbaru mengenai produk, memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan dan memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi pembelian produk

### **1.5 Metodologi Penelitian**

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

Adapun waktu dan tempat melakukan penelitian akan di jelaskan sebagai berikut

### **a. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dari bulan November 2018 s/d bulan Maret 2019

### **b. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada tokoh arofa moslem wear yang beralamatkan di Jl. Pimpong, lorok pakjo ilir barat 1, Palembang 30121

### **1.5.2 Alat dan Bahan**

Alat yang digunakan dalam melakukan penelitian terdiri dari keras dan perangkat lunak yaitu :

#### **a. Perangkat Keras yang digunakan sebagai berikut:**

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

- Mikroprosesor : AMD Quad – Core Processor A8-4500M with Turbo CORE Teknologi Up to 2.80 GHz
- Memori : RAM 4GB
- Media Penyimpanan : HDD 500GB
- *Keyboard*

##### **2. Perangkat Tambahan**

- *Printer*
- *Flashdisk*
- *Mouse*

#### **b. Perangkat lunak yang digunakan sebagai berikut:**

##### **1. Perangkat tambahan :**

- *Xampp (php & Mysql)*
- *Web browser menggunakan firefox*

### **1.5.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Metode penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variabel satu dengan yang lain (Nurlaela, 2015).

### **1.5.4 Metode Pengumpulan Data**

Pada tahap ini penulis mengumpulkan data – data terkait dengan *Rational Unifed Process* pada Arofa Moslem Wear dengan beberapa cara, sebagai berikut :

#### **a. Wawancara**

Penulis melakukan wawancara langsung dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada owner dan karyawan arofa moslem wear agar mendapatkan informasi mengenai data yang dibutuhkan seperti data perusahaan, data barang, data karyawan dll .

#### **b. Observasi**

Penulis melakukan kunjungan ke arofa moslem wear Palembang yang beralamat di Jl.pimpong, lorok pakjo ilir barat 1,palembang 30121 untuk mengamati secara langsung proses pelayanan yang diterapkan di arofa moslem wear agar penulis dapat mengetahui permasalahan yang akan diteliti serta bisa memahi kondisi dilapangan.

#### **c. Studi Pustaka**

Penulis mempelajari dan mengumpulkan data dari berbagai sumber untuk mendapatkan teori yang akan penulis gunakan guna mendukung penelitian yang dilakukan, data – data tersebut penulis ambil dari jurnal, buku dan literatur – literatur yang berkaitan dengan penelitian.

## 1.6 Metode Pengembangan Sistem

Tahapan pengembangan sistem dalam perancangan sistem informasi penjualan ini dengan menggunakan metodologi. *Rational Unified Process*. *Rational Unified Process* (RUP) adalah pendekatan pengembangan perangkat lunak yang dilakukan berulang - ulang ( *iterative* ), fokus pada arsitektur ( *architecture - centric* ), lebih diarahkan berdasarkan penggunaan kasus ( *use case driven* ). RUP menyediakan pendefinisian struktur yang baik untuk alur hidup proyek perangkat lunak. Metode RUP mempunyai empat fase, yaitu (Ependi & Sopiah, 2015):

- 1) Fase *inception* Tahap dimana kita memodelkan proses bisnis yang dibutuhkan ( *business modeling* ) dan mendefinisikan kebutuhan akan sistem yang akan dibuat ( *requirements* ).
- 2) Fase *elaboration* Tahap ini lebih difokuskan pada perencanaan arsitektur sistem. Tahap ini lebih pada analisis dan desain sistem.
- 3) Fase *construction* Tahap dimana kita mengembangkan komponen dan fitur - fitur sistem. Implementasi dan pengujian sistem yang fokus pada implementasi perangkat lunak pada kode program.
- 4) Fase *transition* Tahap dimana kita deployment atau Instalasi sistem agar dapat dimengerti oleh user. Aktifitas pada tahap ini termasuk pada pelatihan user dan pemeliharaan.

## 1.7. 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 TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan dijelaskan teori-teori yang digunakan dalam penulisan untuk memecahkan masalah dan penelitian sebelumnya

### **BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini yang berisikan tentang analisa sistem yang akan berjalan dengan menggunakan UML, kemudian analisa dengan menggunakan metode perhitungan 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**

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari Penerapan Metode *Rational Unified Process* pada tokoh arofa moslem wear.

### **BAB V PENUTUP**

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

