

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di kutip dari CNBC Indonesia, Penjualan sepeda motor Indonesia terus mengalami pertumbuhan hingga Februari 2019. Data yang dirilis oleh Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI) menunjukkan jumlah penjualan sepeda motor domestik pada bulan Februari 2019 mencapai 531.824 unit, naik 20,9% dari Februari 2018 yang hanya 439.586 unit (Taufan Adharsyah, 2019). dari data penjualan tersebut dapat disimpulkan bahwa kebutuhan masyarakat akan sepeda motor itu sangat penting.

Hal ini yang menjadi dasar meningkatnya penjualan sepeda motor dalam satu tahun terakhir. Sepeda motor masih di anggap sebagai transportasi yang efisien oleh masyarakat Indonesia. kemampuan mobilitas sepeda motor yang tinggi menjadi pilihan untuk bergerak dari satu titik ke titik yang lain dengan cepat.

Melihat data penjualan yang setiap tahun semakin meningkat, di perkirakan Persaingan di dalam penjualan sepeda motor kemungkinan besar akan sengit. Terutama di kota Palembang sendiri yang memiliki banyak *showroom* sepeda motor. Agar dapat memenangkan pasar dan membuat konsumen menjaid loyal, *showroom* harus memiliki taktik dan cara yang berbeda dgn *showroom* lain yang ada di kota Palembang. *Showroom* diharapkan mampu membangun *system* yang dapat terhubung dengan konsumen secara cepat dan tepat.

Untuk mengatasi masalah tersebut, maka pada penelitian ini akan dibuat sistem informasi *electronic costumers relationship management* (E-CRM) berbasis web. keberhasilan pelaksanaan CRM, dapat ditentukan oleh proses perencanaan CRM yang baik. Proses perencanaan CRM yang baik, meliputi *Technologi, People, dan Process*.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Sistem Informasi *Electronic Costumer Relationship Management (E-CRM)* berbasis web Pada *Showroom Rian Motor*”.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang didapat maka penulis dapat merumuskan masalah yang ada di *showroom* Rian Motor Palembang ini ialah Bagaimana merancang dan membangun suatu sistem informasi *electronic costumer relationship management* pada *showroom* Rian Motor Palembang berbasis *web* dengan menggunakan aplikasi pemrograman *PHP* dan *MySQL* dengan menggunakan metode *waterfall*.

## **1.3. Batasan Masalah**

Agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi permasalahan pada pembuatan sistem informasi *electronic costumer relationship management* pada *showroom* Rian Motor sebagai berikut :

1. Dalam perancangan *database* sistem informasi *electronic costumer relationship management* pada *showroom* Rian motor menggunakan *mysql* dan *php* sebagai Bahasa program dalam perancangan *web*.
2. Sistem informasi *electronic costumer relationship management* pada *showroom* rian motor hanya menyediakan informasi tentang produk dan forum.
3. Sistem informasi *electronic costumer relationship management* pada *showroom* Rian motor ini menggunakan sistem *email* yang digunakan untuk mengirim dan menerima pesan untuk berbagai keperluan pada sistem.

## **1.4. Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari pada penelitian ini ialah :

- a. Bertujuan untuk memudahkan *costumer* maupun *showroom* Rian motor untuk saling berkomunikasi atau saling terhubung antara penjual dan pembeli dengan menggunakan sistem *E-CRM*.
- b. Dengan adanya sistem informasi *electronic costumer relationship management*, diharapkan dapat membuat *showroom* Rian Motor dapat memenangkan pasar di kemudian hari.

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut :

- a. Membuat *costumer* menjadi loyal dan menjadi pelanggan tetap.
- b. Memudahkan *showroom* Rian motor untuk berhubungan langsung dengan *costumer*.
- c. Diharapkan dapat memenangkan pasar karena sudah mampu bersaing dengan *showroom* lainnya, dikarenakan sudah menggunakan sistem *E-CRM*.
- d. Dengan menggunakan sistem berbasis web diharapkan bisa lebih mudah diakses.

## **1.5. Metodologi Penelitian**

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

Tempat penelitian ini adalah *showroom* Rian motor yang beralamat di Jl. Inspektur Marzuki No.1962, Siring Agung, Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30138.

### **1.5.2. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau

hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

### **1.5.3. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian skripsi ini metode pengumpulan data yang penulis gunakan ialah sebagai berikut :

#### **a. Studi Pustaka**

Dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku pedoman dan literature yang berkaitan dengan penulisan laporan ini.

#### **b. Studi Lapangan**

Proses kegiatan pengungkapan fakta-fakta melalui observasi/pengamatan dan wawancara dalam proses memperoleh keterangan atau data dengan cara terjun langsung :

##### **a. Observasi**

Yaitu pengamatan secara langsung ke objek penelitian dengan melakukan observasi di *showroom* Rian Motor, dan mencatat sistematis data yang sudah ada dan data apa yang masih dibutuhkan. Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa di *showroom* Rian Motor Palembang belum memiliki sebuah sistem yang terkomputerisasi yang berbasis web yang dapat mempermudah dalam memproses data.

##### **b. Wawancara**

Yaitu melakukan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang terkait dalam memperoleh data.

### **1.5.4. Metode Pengembangan Sistem**

Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem adalah metode *waterfall*, metode *waterfall* memiliki tahapan utama dari *model* yang dapat mencerminkan aktivitas pengembangan dasar. Terdapat 5 tahapan pada metode *Waterfall* yaitu *requirement analysis and definition, system and software design, implementation and unit testing, integration and system testing*, dan *operation and maintenance* (Binanto, t.t.).

Berikut penjelasan 5 tahapan metode *waterfall* :

1. *Requirement Analysis*

Dalam Tahap ini pengembang sistem diperlukan komunikasi yang bertujuan untuk memahami perangkat lunak yang diharapkan oleh pengguna dan batasan perangkat lunak tersebut. Informasi ini biasanya dapat diperoleh melalui wawancara, diskusi atau survei langsung. Informasi dianalisis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan oleh pengguna.

2. *System Design*

Spesifikasi kebutuhan dari tahap sebelumnya akan dipelajari dalam fase ini dan desain sistem disiapkan. Desain Sistem membantu dalam menentukan perangkat keras (*hardware*) dan sistem persyaratan dan juga membantu dalam mendefinisikan arsitektur sistem secara keseluruhan.

3. *Implementation*

Pada tahap ini, sistem pertama kali dikembangkan di program kecil yang disebut *unit*, yang terintegrasi dalam tahap selanjutnya. Setiap *unit* dikembangkan dan diuji untuk fungsionalitas yang disebut sebagai *unit testing*.

4. *Testing*

Seluruh unit sistem yang akan dikembangkan dalam tahap implementasi diintegrasikan ke dalam sistem setelah pengujian yang dilakukan masing-masing unit. Setelah integrasi seluruh sistem diuji untuk mengecek setiap kegagalan maupun kesalahan.

5. *Maintenace*

Tahap akhir dalam model *waterfall* ini ialah perangkat lunak yang sudah jadi akan dijalankan serta dilakukan proses pemeliharaan. Pemeliharaan termasuk dalam memperbaiki kesalahan.