

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi (TI) berkembang dengan pesat, dengan banyaknya perkembangan teknologi baru disaat ini memungkinkan dapat membantu para pengguna dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Pada saat ini pengembangan Teknologi informasi (TI) yang sudah ada saat ini sudah dapat disajikan dalam bentuk Tidak dapat dipungkiri perkembangan Teknologi informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini sangat pesat. Teknologi informasi (TI) dan Komunikasi memegang berbagai peran penting di kehidupan salah satunya yaitu dalam kegiatan promosi suatu produk. Kegiatan promosi suatu produk memerlukan Teknologi informasi (TI) dan Komunikasi sebagai alat penyampaian informasi sehingga informasi dapat diakses kapanpun dan dimanapun.

Android merupakan sistem operasi berbasis linux yang digunakan untuk perangkat mobile atau perangkat tablet (PDA). Android menyediakan platform terbuka bagi para pengembang untuk mengembangkan aplikasi buatan sendiri yang membuat android menjadi sistem operasi mobile yang populer hingga saat ini(Windane and Lathifah, 2021). Sistem operasi ini dirancang khusus untuk perangkat mobile seperti smartphome, tablet, smartwatch, dan perangkat lainnya. Salah satu keunggulan Android adalah

sifatnya yang terbuka dan dapat disesuaikan. Google menyediakan Android sebagai platform terbuka, yang berarti pengembang dapat mengakses kode sumber, mengembangkan aplikasi mereka sendiri, dan membuat modifikasi pada sistem operasi sesuai kebutuhan mereka

Palembang memiliki beragam ciri khas budaya yang bisa di pasarkan keluar baik nasional ataupun mancanegara, mulai dari budaya, makanan, adat istiadat ataupun pakaian tradisional. Ada banyak hal mengenai kebudayaan Kota Palembang yang bisa dipasarkan salah satunya kain Songket asal Palembang. Songket adalah kain tenun yang dibuat dengan teknik menambah benang pakan sebagai hiasan dengan menyisipkan benang perak, emas atau benang warna diatas benang lungsin. Asal mula kain songket Palembang bermula dari perdangan zaman dahulu di antara Tiongkok dan India. Orang Tionghoa menyediakan benang sutera sedangkan orang India menyumbang benang emas dan perak. Kain songket Palembang sendiri ditenun pada alat tenun bingkai Melayu(Wijaya, 2017).

Promosi merupakan salah satu kegiatan pemasaran yang penting bagi perusahaan dalam upaya mempertahankan kontinuitas serta meningkatkan kualitas penjualan. Untuk meningkatkan kegiatan pemasaran dalam hal memasarkan barang atau jasa dari suatu perusahaan, tak cukup hanya mengembangkan model pemasaran, menggunakan saluran distribusi dan saluran harga yang tetap, tapi juga didukung oleh kegiatan promosi(Rizky, 2014). Dalam kegiatan promosi yang dilakukan, terutama promosi salah satu pakaian tradisional yang ada di Kota Palembang yang merupakan kain

Songket belum memiliki sebuah sistem yang dapat mengenalkan kain tersebut ke khalayak luas atau dalam artian banyak masyarakat diluar kota Palembang belum mengetahui mengenai kain songket khas Palembang dan dimana saja produk tersebut dipasarkan.

Dalam pembangunan aplikasi promosi songket, peneliti berencana menggunakan bahasa pemrograman *android* yaitu *java*, pemilihan bahasa pemrograman *android* tak lepas karena media penggunaan yang praktis dan mudah dipasangkan pada *smartphone* berbasis *android*, serta media penyimpanan data menggunakan *database mysql* yang dapat menampung data-data baik itu data lokasi penjualan kain Songket, serta jenis-jenis kain songket yang merupakan kain ciri khas asal Kota Palembang tersebut.

Pembuatan aplikasi promosi songket juga di dukung dengan menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)*, yaitu *Customer Relationship Management (CRM)* atau manajemen hubungan pelanggan adalah suatu proses dalam mendapatkan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan pelanggan yang menguntungkan dengan tujuan untuk menciptakan nilai pelanggan, sehingga pelanggan puas dan memaksimalkan keuntungan bagi perusahaan dalam rangka memperoleh keuntungan bersaing (*comparative advantage*), memperhatikan mutu produk agar dapat memberikan kepuasan yang prima bagi pelanggan (Henggrawan, Agung and Anggraini, 2020). Dalam sistem menggunakan email sebagai teknik CRM, aplikasi promosi songket dapat memanfaatkan email sebagai sarana komunikasi personal dengan pelanggan, pengiriman promosi khusus,

notifikasi transaksi, pelacakan interaksi, serta otomatisasi dan personalisasi. Dengan menggunakan email, perusahaan dapat membangun hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan menciptakan nilai pelanggan yang lebih baik. Dengan bantuan metode tersebut diharapkan dapat membantu dalam melakukan promosi kain songket serta memasarkan produk-produk kain songket yang dimilikinya.

Berdasarkan fenomena yang sudah dijelaskan diatas maka peneliti bermaksud untuk membangun sebuah aplikasi yang dapat membantu pengusaha pengrajin kain songket khas Kota Palembang dalam memasarkan produk-produk yang dimiliki oleh para pengrajin tersebut. Dari latar belakang tersebut, maka peneliti berniat membangun sebuah aplikasi yang berjudul “Aplikasi Promosi Songket Pada Kota Palembang Berbasis *Android* Menggunakan *Customer Relationship Management (CRM)*”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah diatas maka rumusan masalahnya adalah Bagaimana membangun Aplikasi Promosi Songket Pada Kota Palembang Berbasis *Android* Menggunakan *Customer Relationship Management (CRM)*.

### 1.3. Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan tidak menyimpang dari rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini di batasi hanya untuk aplikasi promosi songket pada kota Palembang berbasis *android* menggunakan *customer relationship management (CRM)*

1. Terbatas pada kota Palembang sebagai lokasi implementasi aplikasi promosi songket.
2. Fokus pada industri songket sebagai objek promosi yang ditargetkan.
3. Pengembangan aplikasi dilakukan menggunakan platform Android.
4. Pendekatan CRM digunakan untuk mengelola interaksi dengan pelanggan dalam aplikasi promosi songket.
5. Berfokus pada tampilan produk, informasi promosi, harga produk, dan produk dalam aplikasi promosi songket.
6. Melibatkan pengguna aplikasi yang merupakan konsumen potensial atau penggemar songket.
7. Tujuan penelitian adalah meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat terhadap songket, serta memfasilitasi proses promosi dan transaksi bagi pelanggan.
8. Metode evaluasi meliputi pengumpulan data melalui survei, wawancara, dan analisis terkait penggunaan aplikasi promosi songket.

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

Berikut merupakan tujuan dan manfaat yang ada pada penelitian, yaitu:

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

Penelitian ini bertujuan untuk membangun aplikasi promosi songket berbasis Android di kota Palembang, menerapkan metode CRM, dan menyediakan media informasi tentang songket, termasuk harga, lokasi, dan jenis kain.

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

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah dalam melakukan promosi songket.
2. Mengenalkan salah satu ciri khas yang ada di Kota Palembang.
3. Memperkenalkan sebuah aplikasi yang bermanfaat dalam melakukan promosi kain songket.
4. Menerapkan ilmu yang sudah dipelajari dari universitas.
5. Menambah wawasan kepada para pengguna melalui aplikasi yang akan dibuat.

#### **1.5. Sistematika penulisan**

Sistematika ini secara garis besar dapat memberikan gambaran isi, yang berupa susunan bab dari hasil penelitian.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan Latar Belakang penelitian, Perumusan Masalah penelitian, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat penelitian skripsi, serta Sistematika penelitian.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Membahas tentang teori yang mendukung terhadap masalah yang dibahas dalam penyusunan penelitian skripsi ini yang terdiri dari pengertian teori yang dipakai, metode penelitian, metode pengembangan sistem dan penelitian terdahulu.

## **BAB III ANALIS DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai Metode pengumpulan data, Metode penelitian, Lokasi, Waktu, Teknik Analisis serta Pemodelan sistem dalam membangun sistem dan perancangan sistem yang berguna sebagai acuan dalam pembangunan sebuah sistem

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang implementas sistem secara detail. Sesuai dengan rancangan dan berdasarkan komponen, *tools*, atau bahasa pemrograman yang dipakai.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan tentang beberapa kesimpulan dari permasalahan pada bab-bab sebelumnya serta memberikan pengembangan saran untuk pengembangan sistem selanjutnya.