

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini, dengan maraknya perkembangan sistem informasi mengakibatkan adanya pelonjakan pengguna internet sebagai media informasi dan komunikasi. Riset data yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia menunjukkan terjadi peningkatan pengguna layanan internet di Indonesia yang signifikan pada tahun 2018, dimana terdapat 171,17 juta jiwa dari total penduduk Indonesia sejumlah 264,16 juta jiwa. Angka tersebut bertambah 27,91 juta jiwa dari tahun 2017 dan masih akan terus meningkat seiring dengan meningkatnya kebutuhan dalam kehidupan bermasyarakat.

Adanya jaringan komputer mempermudah semua masyarakat, tak terkecuali Indonesia dalam mengakses berbagai hal dalam aktivitas sehari-hari. Dari internet, individu dapat melakukan berbagai hal seperti mencari atau berbagi informasi melalui *website*. Salah satu bentuk sistem informasi yang banyak dikembangkan saat ini adalah berbasis *web*, sistem ini tidak hanya menampilkan informasi saja namun dapat digunakan sebagai media komunikasi atau berdialog dengan data yang nantinya akan dijadikan pertimbangan dalam mengambil keputusan. Situs *web* ini sebagai hasil dari perkembangan sistem informasi yang jangkauan

penggunaannya semakin luas, salah satunya sebagai media bisnis jual beli *online*. Dengan sistem informasi penjualan berbasis *web* ini dapat mempermudah *customer* maupun pebisnis karena didalamnya berisi konten multimedia yang memuat detail-detail yang jelas, menarik dan penggunaan yang mudah.

Sistem informasi berbasis *web* mampu mendorong terciptanya tuntutan masyarakat modern dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan cara yang mudah dan *simple*. Sistem informasi berbasis *web* dapat memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat modern. Pemanfaatan sistem informasi berbasis *web* mampu melahirkan adanya *customer* dan pebisnis *online*, hal ini menjadi kesempatan emas bagi para pemilik pasar untuk memasarkan produk dengan cara mudah dan memiliki jangkauan yang luas.

Bagian terpenting dalam mengelola bisnis melalui internet adalah bagaimana pebisnis dapat memperoleh keuntungan secara mudah dan aman. Salah satu pebisnis yang memasarkan produknya dengan sistem informasi berbasis *web* adalah SWEETFRIDAY. SWEETFRIDAY merupakan *clothing brand* yang bergerak dibidang *fashion* yang berdiri sejak tahun 2014 di Kabupaten Rembang. Produk dari SWEETFRIDAY yang dipasarkan adalah kaos, jaket, kemeja, topi, dsb. Selain menjual produk-produk siap pakai yang dipasarkan tersebut, SWEETFRIDAY juga menerima pesanan desain dan *request* jumlah yang diinginkan dari *customer*. Target pasar yang dituju adalah remaja dan dewasa awal yang juga merupakan pengguna internet dengan intensitas penggunaan terbanyak.

Sejak berdirinya usaha ini, SWEETFRIDAY masih mengalami kesulitan dalam menangani banyaknya pesanan kaos dari desain kustom pelanggan. Untuk menangani masalah tersebut dibuatlah fitur *custom* yang ada di dalam sisfo ini sehingga akan mempermudah pelanggan untuk melakukan pemesanan dengan desain dan selera yang diinginkan. Pelanggan juga dapat memilih bahan dan ukuran yang dilengkapi dengan deskripsi yang akan menjelaskan secara detail dari setiap pilihannya. Pembuatan sisfo ini diharapkan dapat memudahkan pemilik usaha dalam menangani banyaknya pesanan kustom dari pelanggan agar tidak kesulitan dalam menangani satu per satu pesanan. Disamping itu juga diharapkan dapat membantu memaksimalkan kinerja SWEETFRIDAY dalam menerima dan memproses pesanan.

Terbatasnya media pemasaran yang digunakan SWEETFRIDAY juga menjadi salah satu faktor yang menghambat perkembangan usaha ini. Sedangkan media pemasaran sangatlah penting dan berpengaruh besar untuk mendorong kemajuan serta meningkatkan pendapatan suatu usaha. Oleh karena itu dengan adanya sisfo ini diharapkan bisa membantu SWEETFRIDAY dalam memasarkan usahanya sehingga dapat dikenal luas oleh para pelanggan yang ada di luar kota dengan mudah serta dapat meningkatkan pendapatan dalam usaha ini.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan permasalahan diatas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana sistem penjualan pada *clothing brand* SWEETFRIDAY yang berjalan
- b. Bagaimana merancang sistem informasi penjualan berbasis web pada *clothing brand* SWEETFRIDAY dengan menerapkan *Customer Relationship Management*(CRM).

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun masalah- masalah yang akan dibahas pada penelitian ini sebagai berikut :

- a. Penerapan *Customer Relationship Management*(CRM) pada sistem informasi penjualan berbasis *web* pada SWEETFRIDAY.
- b. Sistem dapat menyediakan fitur untuk pelanggan agar dapat memesan dengan desain, ukuran dan jumlah yang diinginkan.
- c. Sistem dapat mempromosikan *clothing brand* SWEETFRIDAY secara efektif menggunakan media internet.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan diatas, tujuan dari pengembangan sistem ini

adalah :

- a. Mendeskripsikan sistem penjualan berbasis *web* pada *clothing brand* SWEETFRIDAY dengan menerapkan *Customer Relationship Management*(CRM).

- b. Merancang sistem informasi penjualan berbasis *web* pada *clothing brand* SWEETFRIDAY dengan menerapkan *Customer Relationship Management*(CRM).

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penyusunan penelitian ini adalah :

- a. Bagi *Clothing Brand* SWEETFRIDAY

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai media promosi untuk produk SWEETFRIDAY dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan.

- b. Bagi Pengguna

Penelitian ini diharapkan akan mempermudah pengguna ketika mencari informasi produk dan melakukan pemesanan produk dari SWEETFRIDAY.

- c. Manfaat Akademis

Dengan adanya penelitian ini akan menjadi tambahan literatur untuk penelitian lebih lanjut yang terkait dengan pengembangan CRM.

### **1.6 Metodologi Penelitian**

Metode yang digunakan dalam pembuatan sistem informasi penjualan berbasis *web* ini menggunakan beberapa metode, antara lain :

### **1.6.1 Metode Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, metode wawancara, studi pustaka, dan studi internet.

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

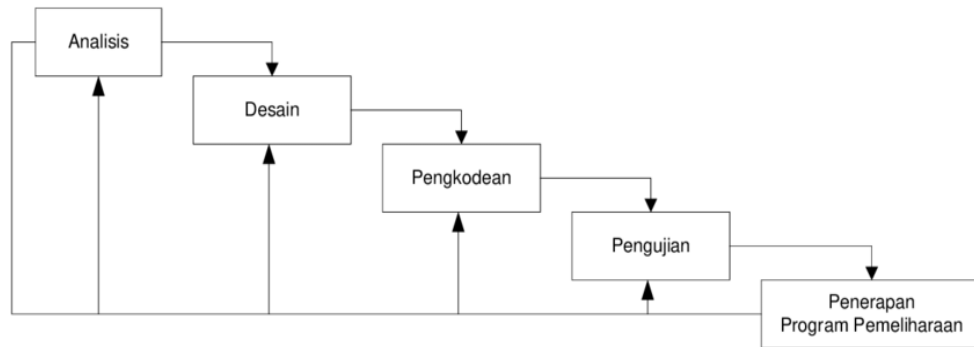
Pengumpulan data dilakukan dengan mengamati secara langsung objek penelitian guna memperoleh data dan informasi yang nantinya digunakan dalam pembuatan sistem informasi penjualan berbasis *web*.

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

Peneliti memperoleh data dan informasi dengan melakukan wawancara secara langsung terhadap pengguna dengan tujuan untuk mendapat data dan informasi yang lebih akurat.

### **1.6.2 Metode Pengembangan Sistem**

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistem *waterfall*. Metode *Waterfall* adalah model klasik yang bersifat sistematis, berurutan, dalam membangun *software* (Pressman, 2010). Penggunaan *waterfall* dalam penelitian ini bertujuan agar peneliti dapat menyusun struktur logis dari model, kesalahan konseptual seringkali dapat dihindari karena dari proses yang tidak terfokus pada tahapan tertentu, selain itu kualitas dari sistem yang dihasilkan juga akan baik.



Gambar 1 Model *Waterfall* (Pressman, 2010)

Gambar 1 menjelaskan bahwa metode *waterfall* dimulai dari :

- a) Tahap pertama adalah analisis dari kebutuhan sistem dimana tahap ini klien menjelaskan segala kendala dan tujuan serta mendefinisikan apa yang dibutuhkan dari sistem.
- b) Tahap desain, dalam tahap ini pengembang akan membuat gambaran yang membentuk sebuah arsitektur sistem informasi penjualan berbasis *web* pada *clothing brand* SWEETFRIDAY secara keseluruhan.
- c) Tahap pengkodean yaitu tahapan dimana keseluruhan desain diubah menjadi kode-kode menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *MySQL* sebagai *web server*-nya., hasilnya berupa modul-modul selanjutnya akan diintegrasikan menjadi sistem yang lengkap.

- d) Tahap selanjutnya adalah pengujian yang dilakukan oleh klien yang menguji apakah sistem tersebut telah sesuai dengan perancangan sistem yang diharapkan serta dapat meyakinkan bahwa persyaratan telah terpenuhi.
- e) Tahap akhir adalah penerapan program pemeliharaan dari sistem untuk dikembangkan lebih lanjut disertai proses perbaikan sistem pada fungsi dan kesalahan yang tidak ditemukan pada langkah sebelumnya.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, membahas tentang uraian sistematis tentang informasi hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan menghubungkannya dengan masalah penelitian yang sedang diteliti.

### **BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM**



Pada bab ini, membahas tentang analisis deskripsi dan perancangan sistem terperinci yang berupa DFD (*Data Flow Diagram*), ERD (*Entitas Relasi Diagram*), perancangan *database*, perancangan struktur program, perancangan struktur tampilan, dan desain tampilan. Sehingga dapat dapat dilakukan proses pembangunan dan perancangan sistem informasi penjualan berbasis *web*.

#### **BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM**

Pada bab ini, membahas tentang rencana penerapan sistem dan implementasi yang akan memberikan gambaran sistem yang dibuat.

#### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, membahas tentang hasil dari sistem yang sudah dibuat dan membahas bagaimana rancangan tersebut diimplementasikan serta tampilan yang sudah dibuat.

#### **BAB VI PENUTUP**

Pada bab ini, berisi kesimpulan dan saran yang telah diperoleh dari pembahasan sistem yang telah dibuat.