

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Website adalah media yang digunakan untuk menampung data teks, gambar, suara, dan animasi yang dapat ditampilkan di internet dan dapat diakses oleh komputer yang terhubung dengan internet secara global. *Website* sebagai media informasi berbasis jaringan komputer yang dapat diakses dimana saja dengan biaya yang relatif murah. *Website* merupakan bentuk implementasi dari bahasa pemrograman *web* (*web programming*).

Showroom Wijaya Motor merupakan perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang bisnis khususnya penjualan sepeda motor bekas di Kota Kupang. Dalam mengembangkan penjualan maupun promosi saat ini *Showroom* Wijaya Motor masih menggunakan sistem penjualan dan promosi yang masih konvensional (*direct selling*). Artinya pelanggan masih harus datang ketempat penjualannya secara langsung. Sistem promosinya pun hanya menggunakan media cetak (koran). Walaupun sudah berjalan dengan baik di Kota Kupang tetapi, sistem penjualan konvensional tidak optimal untuk zaman sekarang karena tidak semua kalangan dapat menerima informasi mengenai *Showroom* Wijaya Motor. Ini jelas sangat mempengaruhi penjualan sepeda motor milik *Showroom* Wijaya Motor karena pembeli harus datang ke *Showroom* secara langsung.

Saat ini *Showroom* Wijaya Motor memiliki sepeda motor sebanyak 40 sepeda motor dengan jumlah motor Honda sebanyak 16 unit, Yamaha sebanyak 15 unit dan Suzuki sebanyak 10 unit. Adapun jenis kendaraan yang ada pada *showroom* wijaya motor diantaranya Revo, Beat FI, Verza, Supra Fit, Blade, Mio, Jupiter Z, Vixion, Xeon, Satria FU, Smash Titan dan Nex. Harga motor pun bervariasi berkisar antara Rp.8.500.000 s/d Rp.13.500.000. Jenis kendaraan yang paling diminati masyarakat diantaranya Revo, Vixion, Beat FI dan Mio, dengan penjualan perbulan kurang lebih 8 unit sepeda motor, penjualan pertahun kurang lebih 98 unit sepeda motor, dan penjualan dalam 3 bulan terakhir berjumlah 20 unit sepeda motor.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dilakukan penelitian dengan judul **“PENERAPAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT(CRM) PADA PENJUALAN MOTOR BEKAS BERBASIS WEB”**.

Metode *Customer Relationship Management (CRM)* yaitu sebuah usaha untuk perusahaan dalam menjaga pelanggannya dengan mengumpulkan segala bentuk interaksi pelanggan melalui telepon, *email*, masukan di situs atau hasil pembicaraan dengan *staff-staff* marketing atau *sales*. Dengan menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)* barang dan informasi yang dibutuhkan akan lebih cepat didapat oleh konsumen dan konsumen dapat mengakses informasi yang dibutuhkan kapan saja dan dimana saja. Dengan demikian *Showroom* Wijaya motor dapat memperluas jangkauan pemasaran tanpa harus menghabiskan banyak waktu dan biaya.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana mengimplementasikan metode *Customer Relationship Management (CRM)* dalam rancang bangun sistem informasi penjualan sepeda motor bekas pada *Showroom Wijaya Motor* ?

1.3 Batasan Masalah

Untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Sistem Informasi ini digunakan untuk media pemasaran sepeda motor *Showroom Wijaya Motor* beserta informasi promo dan diskon lainnya.
2. Sistem Informasi ini memiliki layanan atau fasilitas yang disediakan berupa layanan pemesanan online, dan juga menu untuk menampilkan informasi terbaru agar *user* dapat mengetahui informasi tersebut dengan mudah.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini yaitu :

Menghasilkan sebuah sistem informasi berbasis *web* untuk penjualan sepeda motor bekas pada *Showroom Wijaya Motor* menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)*

1.5 Manfaat Penelitian

1. *Showroom* Wijaya Motor

Dengan demikian adapun manfaat dari penelitian ini bagi *Showroom* Wijaya Motor diantaranya adalah memperluas jaringan promosi, meningkatkan pelayanan terhadap *user*, respon konsumen cepat terhadap produk yang di *sharing*, mempermudah transaksi antara pihak *Showroom* Wijaya Motor dengan *user*.

2. Peneliti

Peneliti dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam bidang penelitian dan merupakan wujud dari aplikasi ilmu pengetahuan Sistem Informasi yang didapat selama perkuliahan, dengan adanya penelitian ini peneliti dapat menganalisis, mendesain, menguji, memelihara *Customer Relationship Management (CRM)* yang dibuat di *Showroom* Wijaya Motor.

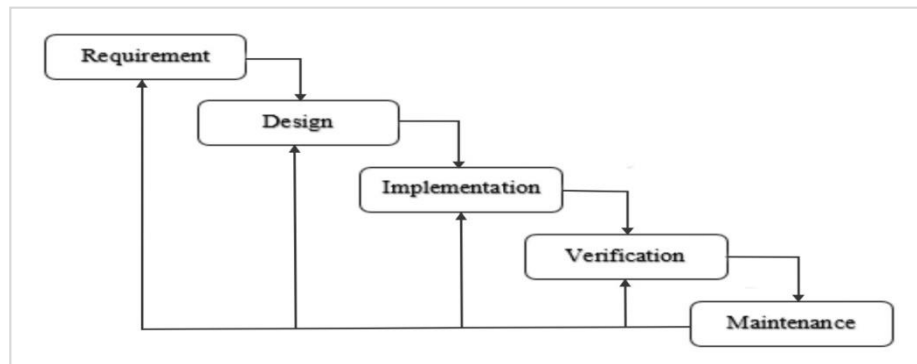
3. Konsumen

Konsumen dapat mengetahui dan menerima informasi dari *Showroom* Wijaya Motor dengan cepat, dan lebih hemat waktu dan tenaga.

1.6 METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik pengembangan sistem model *skuasial linier* yang mengusulkan sebuah pendekatan pengembangan perangkat lunak yang sistematis dan sekuensial. Metode yang digunakan adalah metode *waterfall* atau yang sering disebut dengan metode air terjun atau juga sering disebut siklus hidup klasik (*classic*

life cycle), dimana metode ini menggambarkan pendekatan yang sistematis dan juga berurutan pada pengembangan perangkat lunak, dimulai dengan spesifikasi kebutuhan pengguna, lalu berlanjut melalui tahapan pengumpulan data (*requirement*), desain (*design*), implementasi (*implementation*), pengujian (*verification*), serta perawatan (*maintenance*) yang diakhiri dengan dukungan pada perangkat lunak lengkap yang dihasilkan (Pressman, 2012).



Gambar 1.1. Model Pengembangan *Waterfall* (Pressman, 2012).

1.6.1 Pengumpulan Data (*Requirement*)

Pada tahap ini akan dilakukan pengumpulan data berdasarkan kebutuhan pengguna sistem. Pengumpulan data akan dilakukan dengan 3 (tiga) cara yakni melalui wawancara, pengamatan (*observasi*) dan studi pustaka :

a. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada pengelola *showroom* mengenai kendala dalam proses penjualan seperti bagaimana mekanisme penjualan saat ini,

keuntungan yang diperoleh setiap bulannya, serta jumlah pengunjung yang datang ke *showroom*.

b. Pengamatan (observasi)

Pengamatan yaitu melakukan survei terhadap *showroom* untuk melihat secara langsung motor yang dijual serta bagaimana proses penjualan yang dilakukan.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka digunakan sebagai penunjang dalam melengkapi teori dan materi, serta sebagai penunjang dalam proses perancangan sistem melalui pembacaan literatur seperti jurnal teknologi maupun buku yang berhubungan dengan informatika, khususnya mengenai pembuatan sistem informasi penjualan berbasis *web*.

1.6.2 Desain (*Design*)

Spesifikasi kebutuhan dari tahap selanjutnya 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. Pada tahap ini akan dibuat desain *interface* dan *database* serta menentukan proses nantinya.

1.6.3 Implementasi (*Implementation*)

Tahap ini difokuskan dalam pembuatan sistem melalui proses *coding*. Dalam proses *coding* akan dilakukan pemecahan terhadap masalah yang ditemukan, yang akan diterapkan menggunakan bahasa pemrograman. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah *Hypertext Preprocessor* (PHP) dan MySQL sebagai *database server*.

1.6.4 Pengujian (*Verification*)

Setelah tahap implementasi selesai dilakukan, maka sistem kemudian akan diuji coba untuk mengetahui apakah sistem telah bekerja dengan baik atau tidak. Proses pengujian akan dilakukan dengan metode *black box*, yakni hanya mengamati hasil eksekusi dan memeriksa fungsional dari sistem yang dibuat.

1.6.5 Perawatan (*Maintenance*)

Sistem yang sudah jadi kemudian akan dijalankan serta dilakukan perawatan. Perawatan yang dimaksud dalam memperbaiki kesalahan yang tidak ditemukan pada langkah sebelumnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan tugas akhir ini merupakan gambaran umum tentang keseluruhan isi laporan yang terdiri dari atas 6 (enam) bab, sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan membahas tentang penelitian terdahulu, gambaran umum penelitian, serta metode yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi tentang definisi sistem, analisis sistem, perancangan sistem serta sistem perangkat pendukung.

BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM

Bab ini membahas tentang implementasi sistem sesuai dengan hasil analisis dan perncangan pada bab sebelumnya.

BAB V PENGUJIAN DAN HASIL

Pada bab ini akan dibahas tentang pengujian sistem dan analisis hasil kerja sistem yang dibuat.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembuatan sistem, serta saran terhadap sistem untuk perkembangan selanjutnya.