

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang pandangan awal persoalan yang terjadi dalam penulisan laporan tugas akhir, berisi latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, telah menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru, di mana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan dengan secara Digital. Sehubungan dengan perkembangan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan perbuatan hukum seperti misalnya melakukan jual-beli. Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh yang sangat signifikan dalam segala aspek kehidupan kita. Internet membantu kita sehingga dapat berinteraksi, berkomunikasi, bahkan melakukan perdagangan dengan orang dari semua penjuru dunia, cepat dan mudah. Beberapa tahun terakhir ini dengan begitu merebaknya media internet menyebabkan banyaknya perusahaan yang mulai mencoba menawarkan berbagai macam produknya dengan menggunakan media internet. Dan salah satu manfaat dari keberadaan internet adalah sebagai media promosi suatu produk. Suatu produk yang dipromosikan melalui internet dapat membawa keuntungan besar bagi pengusaha karena produknya dapat diakses dan dikenal lebih luas.[GAL13]

Toko Rejeki Tani merupakan toko yang bergerak di bidang penjualan pupuk dan obat-obatan pertanian, penjualan pupuk dan obat-obatan di toko ini cukup besar namun dalam proses pemasaran masih dilakukan secara konvensional, yang belum mempunyai sarana pemasaran yang lebih baik dan masih memakai brosur dan pemberitaan dari mulut ke mulut dan perusahaan mengalami kesulitan dalam pengelolaan data konsumen dan layanan penyampaian informasi yang baik terhadap konsumen, akibatnya perusahaan tidak dapat secara efektif mengelola hubungan baik dengan para konsumen, dan berbagai permasalahan lainnya.

Melihat adanya permasalahan tersebut maka penulis ingin mencoba merancang e-commerce pada toko tersebut yang bisa mempermudah segala aktifitas di Toko tersebut, dan dapat meningkatkan produktivitas bisnisnya khususnya dalam proses pemasaran yang bisa menjadi lebih baik dari sebelumnya. Saat ini sebagian besar konsumen atau calon konsumen mulai beralih ke internet atau berbagai media digital lainnya untuk menemukan informasi mengenai produk atau jasa yang mereka butuhkan saat ini sudah banyak dilakukan oleh sebagian besar orang di dunia bisnis. Mereka berpendapat bahwa dunia digital akan terus berkembang seiring perkembangan zaman dan kebutuhan manusia. Oleh sebab itu E-Commerce sangat membantu dalam setiap kegiatan masyarakat terutama dalam proses pemasaran bisnis.

Keberadaan e-commerce merupakan alternatif bisnis yang cukup menjanjikan untuk diterapkan pada saat ini, karena e-commerce memberikan banyak kemudahan bagi kedua belah pihak, baik dari pihak penjual (merchant) maupun dari pihak pembeli (buyer) di dalam melakukan transaksi perdagangan. meskipun para pihak berada di dua benua berbeda sekalipun. Dengan e-commerce setiap transaksi tidak memerlukan pertemuan dalam tahap negoisasi. Oleh karena itu penulis juga tertarik untuk pembuatan Tugas Akhir dengan judul Perancangan E-Commerce Studi Kasus di Toko Rejeki tani menggunakan *customer relationship management*. [DYA12]

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang e-commerce untuk perusahaan yang belum mempunyai sarana pemasaran yang lebih baik karena masih menggunakan cara konvensional dengan memakai brosur dan pemberitaan dari mulut ke mulut.
2. Bagaimana cara perusahaan yang mengalami kesulitan dalam mengelola data konsumen dan layanan menjaga hubungan baik terhadap konsumen..

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah membuat rancangan e-commerce untuk toko rejeki tani lembang menggunakan *customer relationship management*, yang sesuai dengan teknologi yang digunakan oleh konsumen dan berprospek meningkatkan penjualan.

1.4 Lingkup Tugas Akhir

Lingkup tugas akhir untuk lebih memudahkan dalam membahas permasalahan penulisan tugas akhir akan di batasi sebagai berikut :

1. Penelitian di laksanakan di Toko Rejeki Tani
2. Perancangan E-commerce pada tugas akhir ini dilaksanakan pada proses penjualan item barang di Toko Rejeki Tani.
3. Perancangan menggunakan konsep CRM (*Customer Relationship Management*)
4. Perancangan tugas akhir dilakukan sampai dengan pembuatan *prototype*.

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Berikut adalah metodologi penelitian Tugas Akhir yang digunakan dalam Perancangan e-commerce di Toko rejeki tani lembang Menggunakan *Customer Relationship Management (CRM)* yang meliputi beberapa metode penelitian yaitu :

1. Observasi lapangan

Penulis melakukan pengumpulan data dengan mengamati secara langsung proses pelayanan Pemasaran produk di Toko Rejeki Tani.

2. Wawancara

Penulis melakukan komunikasi dan wawancara kepada narasumber yang secara langsung melakukan kegiatan Pemasaran dan promosi di Toko Rejeki Tani .

3. Studi Pustaka

Penulis mencari referensi teori terhadap permasalahan ataupun kasus yang ditemukan agar mendapatkan langkah – langkah penyelesaian. Dalam penelitian ini kegiatan yang dilakukan berupa peninjauan pustaka dengan membaca dan mempelajari *website / situs – situs* atau hasil dari penelitian terdahulu buku ataupun sumber – sumber bacaan yang berhubungan dengan Perancangan E-Commerce.

4. Pengamatan Terhadap Sistem Serupa

Penulis menggali informasi dari pemakai yang menggunakan sistem yang serupa pada tempat lain, bisa di manfaatkan sebagai bahan pembanding dalam perancangan sistem baru.

5. Analisis Bisnis

Penulis melakukan analisis sistem dengan menggunakan konsep *WSF (Work system framework)* dan *Swot Analisis* dengan tujuan untuk mengetahui system yang telah ada di Toko rejeki tani.

6. Solusi Bisnis

Penjelasan seputar solusi bisnis, penggunaan konsep *CRM (Customer Relationship Management)* untuk di jadikan solusi di dalam perancangan sms-gateway ini.

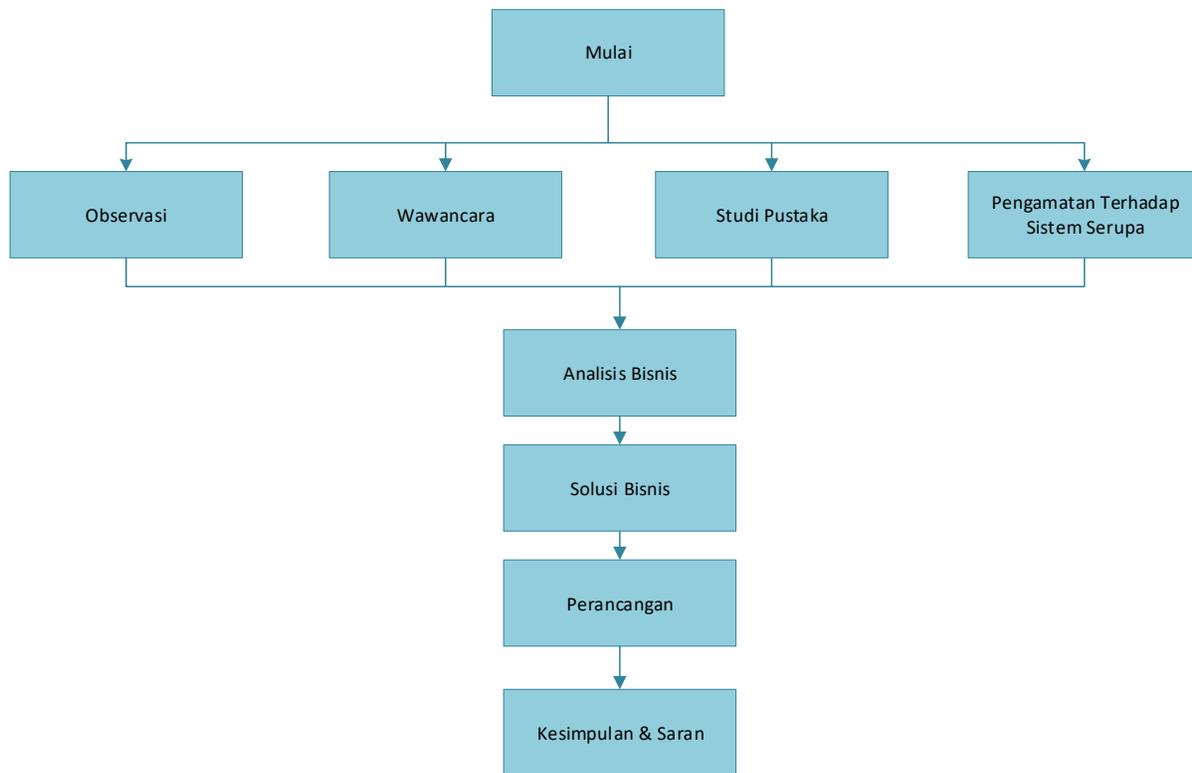
7. Perancangan

Penulis melakukan perancangan sistem berdasarkan hasil analisis kebutuhan & solusi yang sebelumnya telah dilakukan.

8. Kesimpulan

Pada tahap ini melakukan kesimpulan dari rancangan sistem yang telah di buat dengan membuat prototype perangkat lunak.

Dibawah ini adalah penggambaran metodologi penelitian dari Tugas Akhir yang berjudul Perancangan e-commerce di Toko Rejeki Tani dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir dibuat secara jelas ringkas dan padat, antara bab satu dengan bab yang lainnya saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan dari suatu laporan. Sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan umum mengenai Tugas Akhir yang penulis lakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan, ruang lingkup, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU

Bab ini menjelaskan tentang dasar – dasar teori yang digunakan dalam penelitian seperti E-commerce, Business to consumer (B2C), Sms Gateway, *Customer Relationship Management* (CRM), Swot Analisis, dijadikan referensi dalam pengerjaan tugas akhir perancangan e-commerce di Toko rejeki tani.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai kerangka tugas akhir, objek penelitian, kerangka pemikiran teoritis, indikator variabel penelitian, dan perancangan penelitian.

BAB 4 PERANCANGAN

Bab ini menjelaskan mengenai perancangan sistem serta komponen - komponen pemodelan system yang digunakan meliputi rancangan basis data, rancangan alur system, dan rancangan antar muka.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, dan saran-saran yang diperlukan yang dapat menjadi rekomendasi.