

BAB I

PEMBAHASAN

1.1 Latar Belakang

Toko Tuan Raden merupakan badan usaha yang bergerak di bidang penjualan material bangunan dan perkakas. Dalam melakukan pemasaran Toko Tuan Raden masih kesulitan untuk mendapatkan pelanggan baru sehingga perlu memperluas pangsa pasar agar masyarakat dapat lebih mengetahui Toko Tuan Raden. Untuk pelanggan dari luar Kecamatan Natar masih kesulitan dalam melakukan pemesanan dan pembelian karena harus datang langsung ke Toko Tuan Raden. Tujuan penulisan laporan kerja praktek adalah untuk menganalisis dan merancang sebuah sistem informasi berbasis web untuk penjualan material bangunan dan perkakas pada Toko Tuan Raden. Metode perancangan sistem yang digunakan adalah metode waterfall.

Salah satu cara untuk menjaga kelangsungan hidup suatu usaha adalah menjaga hubungan atau relasi yang baik dengan pelanggan, salah satunya adalah melalui penggunaan CRM (Customer Relationship Management). Melalui CRM, badan usaha dapat mengetahui lebih dalam sejauh mana memanfaatkan CRM dalam usaha bisnis dan bagaimana cara badan usaha dapat meningkatkan penjualannya serta mengetahui pelanggannya lebih baik, sehingga mampu melayani mereka dengan lebih baik. Dalam memasuki era Digitalisasi, kecepatan data, kemudahan transaksi dengan memanfaatkan internet maka sistem informasi e-commerce dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan CRM, dapat menjawab masalah dan tantangan pada Toko Tuan Raden.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Sistem informasi e-commerce pada toko tuan raden dapat membantu mencari pelanggan serta meningkatkan pangsa pasar, serta

mengubah yang awalnya berupa sistem konvensional menjadi sistem terkomputerisasi?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penulisan laporan kerja praktek ini adalah:

1. Bagaimana meningkatkan pelanggan dan mempertahankan pelanggan dengan memanfaatkan sistem informasi e-commerce?
2. Bagaimana sistem dapat melayani permintaan pelanggan terhadap jenis material?
3. Bagaimana penerapan CRM pada sistem informasi e-commerce pada Toko Tuan Raden?
4. Bagaimana sistem dapat memudahkan proses bisnis pada Toko Tuan Raden?

1.4 Manfaat Dan Tujuan

1.4.1 Manfaat

1. Jumlah pelanggan bertambah, yaitu mencari pelanggan baru di samping tetap memelihara tingkat kepuasan pelanggan yang sudah ada.
2. Mengetahui perbaikan yang harus dilakukan pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
3. Memudahkan transaksi jual beli, sehingga konsumen tidak harus datang ke lokasi toko. Dan toko dapat mendapat keuntungan yang maksimal dengan dibangunnya sistem informasi e-commerce.
4. Dengan adanya web sebagai media penjualan dan pemasaran bisa membuat pemasaran semakin luas.

1.4.2 Tujuan

1. Meningkatkan profit pada Toko Tuan Raden dengan mencari pelanggan baru khusus nya di daerah Lampung Selatan.

2. Memudahkan pembeli untuk memesan sehingga tidak perlu untuk ke lokasi toko.
3. Merancang sistem baru untuk Toko Tuan Raden agar toko dapat lebih dikenal ke masyarakat luas.

1.5 Waktu Dan Tempat Pelaksanaan

1.5.1 Waktu Pelaksanaan

Penulisan dalam Laporan kerja praktek ini dilaksanakan pada tanggal 08 Agustus 2022 hingga 08 September 2022, bertempat di Toko Tuan Raden.

1.5.2 Tempat Pelaksanaan

Laporan ini di Laksanakan di Toko Tuan Raden yang beralamat di Jl. Raya Natar, RT 001 / RW 001, Kelurahan Muara Putih, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung.