

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT. Casa Fiero yang berdiri pada tahun 2001 adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang produksi keramik, dan shower serta sebagai supplier jenis keramik tertentu. Perusahaan ini melakukan kegiatan pemasarannya di seluruh wilayah Indonesia. Selain itu juga dilakukan kerjasama dengan perusahaan dari luar negeri yang menyuplai beberapa jenis keramik tertentu.

Kegiatan di perusahaan ini dibagi menjadi dua bagian yaitu di pabrik dan *showroom*. Bagian pabrik akan melakukan produksi yang didasarkan pada jumlah pesanan yang dilakukan oleh *customer*. Oleh sebab itu sangat perlu adanya informasi yang jelas dan cepat mengenai barang-barang pesanan *customer* sehingga bagian pabrik dapat melakukan pekerjaannya dengan cepat dan sesuai dengan permintaan *customer*.

Kenyataan selama ini PT. Casa Fiero belum mempunyai situs sehingga informasi yang didapatkan juga belum seperti yang diharapkan. Dengan semakin berkembangnya teknologi dan arus informasi, maka PT. Casa Fiero juga membutuhkan suatu sarana informasi yang berbasis teknologi yang dapat memenuhi kebutuhan perusahaan, khususnya dalam hubungan dengan perusahaan *supplier* di luar negeri, cabang-cabang di beberapa daerah dan juga dengan *customer*.

Melalui Tugas Akhir akan dibuat situs yang dapat memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan perusahaan serta memperkenalkan perusahaan yang sedang mengembangkan usahanya ini. Selain itu juga sebagai sumber informasi baik bagi *customer*, cabang-cabang maupun perusahaan lain yang melakukan kerjasama dengan PT. Casa Fiero. Melalui situs ini juga akan dibuat sistem *order* secara *online* sehingga lebih memudahkan bagi *customer* dalam memesan barang dan juga bagi departemen produksi dalam melakukan produksi barang dalam waktu yang cepat dan sesuai dengan permintaan.

1.2. Perumusan Masalah dan Ruang Lingkup

Melalui kenyataan yang ada selama ini bahwa PT. Casa Fiero belum memiliki situs yang seharusnya dimiliki oleh perusahaan dalam mengembangkan usahanya, maka dibuat situs yang dapat menunjang tidak hanya informasi tetapi juga relasi dengan *customer* baik dalam hal komunikasi maupun pemesanan barang.

Adapun masalah yang selama ini dihadapi yaitu:

- a. Kegiatan promosi yang dilakukan belum meluas, karena hanya terbatas pada brosur-brosur yang diberikan pada toko-toko sebagai *customer*, melalui *sales* yang mempromosikan barang ke toko-toko, dan melalui pameran.
- b. Konsumen tidak dapat mengetahui informasi produk dengan lengkap sesuai dengan jumlah produk yang ditawarkan, karena informasi yang ditampilkan melalui brosur bersifat terbatas.
- c. Kalau ada *order* dari *customer* maka bagian *showroom* akan menyampaikan berapa jumlah barang yang dibutuhkan melalui *e-mail* atau *handphone*. Tetapi yang paling sering digunakan adalah *handphone* karena dianggap lebih cepat. Hal ini menambah banyak biaya yaitu biaya telepon.
- d. Relasi dengan *customer* belum berjalan dengan baik, karena pemberian informasi bagi *customer* tidak cepat sebab sistem informasinya hanya melalui telepon ke masing-masing *customer* dan mengakibatkan penggunaan waktu yang tidak efektif.
- e. Informasi ke cabang-cabang masih melalui telepon, sehingga arus produk-produk yang dibutuhkan oleh cabang dari pusat kurang lancar, termasuk informasi mengenai produk baru yang akan dipasarkan di cabang-cabang.

Ruang lingkup Tugas Akhir ini dibatasi pada:

- a. Informasi mengenai profil perusahaan, yang terdiri dari :
 - Sejarah Perusahaan
 - Visi Misi Perusahaan
 - Cabang-cabang Perusahaan (Lokasi, dan produk-produk yang tersedia di tiap cabang, serta informasi lain di tiap-tiap cabang)

- b. Informasi mengenai produk-produk yang tersedia, yang terdiri dari :
 - Jenis-jenis produk
 - Gambar/desain produk
 - Ukuran masing-masing produk
- c. Sistem penjualan melalui *order* yang dapat dilakukan secara *online* oleh pengunjung web.
- d. Laporan penjualan secara *online* yang hanya dapat diakses oleh *administrator*.
- e. Informasi tentang kegiatan perusahaan, yang terdiri dari :
 - Informasi kegiatan-kegiatan yang penting yang sedang dilakukan.
 - Lowongan pekerjaan yang tersedia.
- f. *Customer Relationship Management*:
Forum Diskusi dan tanya jawab tentang produk-produk yang dipasarkan, dan juga tentang masalah atau hal-hal lain yang berhubungan dengan perusahaan.
- g. Buku Tamu untuk mengetahui jumlah pengunjung situs dan juga komentar-komentar terhadap situs yang dikunjungi.
- h. Pengolahan mengenai informasi yang diterima ke dalam *database* melalui sistem administrator berbasis web, agar berguna bagi informasi perusahaan maupun bagi pihak lain yang membuka situs PT. Casa Fiero.

Software untuk *database* yang digunakan adalah My SQL, sedangkan untuk desainnya menggunakan Macromedia Dreamweaver MX, dan menggunakan *script* PHP.

1.3. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan Tugas Akhir ini adalah untuk membuat situs yang tidak hanya sebagai penyedia informasi tetapi juga menjadi sarana pendukung pemasaran yang dilakukan oleh PT. Casa Fiero yaitu melalui *order* yang dilakukan secara *online*, serta menjadi bahan masukan bagi perusahaan melalui interaksi yang dilakukan dengan *customer* dan pihak-pihak lain dalam situs ini. Diharapkan situs ini berguna bagi semua divisi dalam perusahaan, cabang-cabang perusahaan yang ada di beberapa wilayah di Indonesia, perusahaan *supplier* di luar negeri, dan khususnya *customer* yang selalu ingin memperoleh informasi dan pelayanan yang cepat.

1.4. Tinjauan Pustaka

PT. Casa Fiero yang terletak di Jalan Raya Bukit Darmo Golf No. 1 Kavling B dan C selama ini menyebarkan informasi mengenai produk-produk mereka melalui brosur, *sales*, dan pameran. Mengenai produksi keramik ini, disesuaikan dengan *order* dari *customer* yang diberikan ke bagian *marketing* kemudian informasi mengenai keramik yang *diorder* tersebut dikirim ke pabrik melalui email, telepon atau *handphone*. Untuk mengetahui *stock* barang, selalu dilakukan melalui komputer, tetapi prosesnya secara manual setiap hari sesuai dengan arus barang.

Cabang-cabang perusahaan ini, juga membutuhkan informasi yang cepat dari pusat yaitu PT. Casa Fiero. Informasi yang dijalankan selama ini belum memenuhi kebutuhan di cabang-cabang, karena melalui telepon atau surat, yang kadang-kadang tidak jelas dan mendetail, apalagi mengenai produk-produk baru yang harus disertakan dengan jenis, gambar, ukuran, dan lain-lain.

Melalui situs yang dibuat dalam Tugas Akhir ini, diharapkan dapat menjadi sistem yang memberikan informasi dengan lebih cepat dan efektif bagi yang membutuhkan khususnya cabang-cabang, *customer*, dan divisi-divisi dalam perusahaan.

1.5. Metodologi Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan dalam mengerjakan Tugas Akhir ini:

1.5.1. Studi Literatur

- Teori pengolahan informasi melalui *database* dengan menggunakan MySQL.
- Teori pemrograman web dengan PHP
- Teori desain web dengan Macromedia Dreamweaver MX.
- Teori *Customer Relationship Management*

1.5.2. Pengumpulan Data

- Melakukan wawancara dengan departemen HRD dan *System*, departemen *Marketing Promotion* dan Direktur untuk mengetahui hal-hal yang ingin ditampilkan oleh perusahaan dalam situs ini.

- Melakukan pengamatan dan mencermati cara kerja di PT. Casa Fiero.

1.5.3. Perancangan dan Pembuatan Program

- Desain *database*
- Desain tampilan situs
- Implementasi desain

1.5.4. Pengujian dan Analisa perangkat lunak

- Menguji kemampuan situs untuk mengolah informasi yang didapatkan dari setiap pengunjung.
- Analisa hasil output situs apakah bersifat komunikatif dan mudah dimengerti oleh pengunjung.

1.5.5. Pengambilan Kesimpulan

Kesimpulan diambil setelah melakukan pengujian program di lapangan. Apabila masih terdapat beberapa masalah maka akan dilakukan perbaikan sehingga situs ini lebih bermanfaat.

1.6. Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab 1: PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, perumusan masalah dan ruang lingkup yang ditetapkan, tujuan yang hendak dicapai dari Tugas Akhir ini, tinjauan pustaka mengenai sistem yang digunakan selama ini di perusahaan, metodologi penelitian yang digunakan, dan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir.

Bab 2: TEORI PENUNJANG

Bab ini berisi teori-teori yang mendukung pembuatan Tugas Akhir, antara lain teori tentang PHP, Database, My SQL, Dreamweaver MX, dan Customer Relationship Management.

Bab 3: ANALISIS DAN DESAIN SISTEM

Bab ini menjelaskan tentang analisis sistem yang ada di perusahaan serta permasalahannya. Dalam bab ini juga berisi desain sistem yang terdiri dari

flowchart, Entity Relationship Diagram, struktur menu web, dan desain interface.

Bab 4: IMPLEMENTASI SISTEM

Bab ini berisi implementasi dari sistem yang dibuat dan disertai dengan prosedur-prosedur yang mendukung sistem.

Bab 5: PETUNJUK DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisi petunjuk dalam menggunakan sistem, baik sebagai *administrator* maupun sebagai *user*. Selain itu juga dijelaskan mengenai pengujian sistem tersebut dan hasil evaluasi berupa kuesioner yang diberikan terhadap *user*.

Bab 6: PENUTUP

Bab keenam ini merupakan kesimpulan dari keseluruhan laporan dan saran bagi perusahaan sebagai pemilik web yang dibuat dalam Tugas Akhir ini.