

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi tidak luput juga dari semakin canggihnya sistem informasi yang dapat disampaikannya. Perkembangan ini terjadi banyak di negara yang sudah maju maupun negara yang sudah berkembang, kecepatan pengolahan dan penyampaian informasi memiliki peran yang sangat penting di setiap perusahaan, terutama pada perusahaan-perusahaan yang memiliki rutinitas yang tinggi dan memiliki data yang harus diolah (Josi 2019). Sistem lama yang dilakukan secara konvensional mulai ditinggalkan dan beralih ke sistem komputerisasi, yang dirasa lebih cepat dan akurat dalam penyampain informasi yang dibutuhkan (Zalukhu & Handriani 2019).

Jika perusahaan ingin dapat berkembang maka harus mampu mengimbangnya dengan meningkatkan tenaga kerja yang berkualitas dalam bidang teknologi informasi agar dapat mempertahankan efisiensi dan efektifitas perusahaan dalam persaingan manajemen dan kepuasan layanan kepada pelanggan (Heriyanto, 2020). Peralihan dari sistem manual menuju sistem informasi yang komputerisasi mulai menjadi salah satu pilihan yang memang memberikan keuntungan dari sisi efektifitas dan efisiensi dalam mengolah data menjadi sebuah informasi yang berguna. Hal tersebut menjadi sedemikian berkembang karena ditunjang dengan penyediaan komputer atau perangkat keras yang sekarang ini dapat secara mudah didapatkan (Risdiyansyah dkk, 2020).

Customer Relationship Management (CRM) berkembang karena adanya tuntutan dalam menjalin hubungan dengan pelanggan. CRM berperan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, CRM telah mengubah cara pandang perusahaan yang semula hanya mengukur tingkat keberhasilan dari segi kuantitas (Onna & Anatasha 2019). Keberhasilan perusahaan tidak hanya didapatkan dengan mempertahankan pelanggan yang ada. Penggunaan teknologi memiliki peranan dalam mengatasi tuntutan pelanggan yang semakin tinggi terhadap kualitas produk dan pelayanan. Untuk menjalin hubungan dengan pelanggan, perusahaan dapat mengembangkan suatu teknologi informasi dengan pendekatan metode CRM (Kurniawan 2019).

Tingginya kebutuhan pelanggan akan informasi mengenai Mini Market Kizi saat ini, seperti proses penjualan tidak didukung oleh perkembangan teknologi informasi. Dengan meningkatnya kebutuhan pelanggan, maka dibuatlah sebuah sistem CRM yang dapat menampung semua permintaan pelanggan dan menjalin hubungan dengan pelanggan demi terciptanya sebuah loyalitas.

Sistem informasi penjualan dapat mengandalkan pemahaman terhadap pelanggan atau yang biasa dikenal dengan CRM. CRM akan mempermudah perusahaan untuk memberikan service sesuai dengan kebutuhan dan perilaku pelanggan (Persolita 2020). Dari latar belakang diatas maka penulis akan mengambil judul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN MENGGUNAKAN METODE COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA MINI MARKET KIZI MENGGUNAKAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN MYSQL”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah yang akan di bahas pada skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisa, merancang dan mengimplementasikan sistem informasi penjualan menggunakan metode CRM pada Mini Market Kizi?
2. Bagaimana mampu menangani proses penjualan dengan baik dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP agar memudahkan proses transaksinya?
3. Bagaimana membangun database menggunakan MYSQL pada Sistem Informasi penjualan di Mini Market Kizi agar data yang tersimpan lebih aman dan mudah diolah?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar pembahasan masalah lebih terarah maka penulis memberikan batasan permasalahan pada penelitian ini, yaitu :

1. Sistem informasi penjualan menggunakan metode CRM yang dibangun hanya menangani pembayaran secara tunai.
2. Program yang dibangun hanya memberikan bukti penjualan, laporan penjualan, laporan data dan laporan data pembeli masing – masing.
3. Sistem yang dibangun tidak membahas tentang bagaimana proses pembayaran kredit dan transfer rekening.

#### **1.4 Hipotesa**

Dari perumusan masalah tersebut penulis dapat mengemukakan suatu hipotesa sebagai jawaban sementara pada penelitian ini yaitu :

1. Dengan adanya Perancangan Sistem Informasi penjualan menggunakan metode CRM dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MYSQL, diharapkan dapat mempermudah dalam menganalisa dan mengimplementasikan sistem informasi penjualan pada Mini Market Kizi.
2. Dengan menerapkan Perancangan Sistem Informasi penjualan menggunakan metode CRM dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, diharapkan dapat membantu mengurangi kesalahan dalam melakukan transaksi pada Mini Market Kizi.
3. Dengan menerapkan Perancangan Sistem Informasi penjualan menggunakan metode CRM dengan menggunakan Database MYSQL, diharapkan dapat mempermudah dalam penyimpanan data penjualan pada Mini Market Kizi.

#### **1.5 Tujuan**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa, merancang dan implementasi Sistem Informasi penjualan pada Mini Market Kizi.
2. Untuk mempermudah proses penjualan dengan baik dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP agar mudah dalam proses transaksinya.
3. Untuk membangun database menggunakan MySQL pada Sistem Informasi penjualan di Mini Market Kizi agar data yang tersimpan lebih aman dan mudah diolah.

4. Untuk menerapkan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL dalam menyajikan informasi untuk pelanggan.
5. Untuk menerapkan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL dalam menyajikan informasi yang lebih baik.

## **1.6 Manfaat**

Beberapa tujuan melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
  - a. Meningkatkan wawasan, ilmu pengetahuan dan keterampilan praktikan.
  - b. Melatih rasa bertanggung jawab dan disiplin dalam melakukan pekerjaan yang diamanatkan.
  - c. Dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat dibangku perkuliahan.
  - d. Melatih dalam berpikir secara sistematis dan ilmiah.
  - e. Serta sebagai bahan acuan dalam pengembangan sistem selanjutnya.
2. Bagi Fakultas Ilmu Komputer
  - a. Menjalin kerjasama antara instansi dengan universitas untuk menyiapkan tenaga kerja yang kompeten.
  - b. Membina hubungan baik dengan instansi atau perusahaan sehingga perguruan tinggi lebih dikenal oleh masyarakat maupun kalangan dunia usaha
  - c. Mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menyerap ilmu yang didapatkan selama perkuliahan dan menerapkannya dalam dunia kerja

- d. Sebagai bahan evaluasi terhadap kurikulum yang diterapkan untuk menghasilkan tenaga kerja yang terampil sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau instansi
3. Bagi perusahaan Mini Market Kizi
    - a. Membantu meringankan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan.
    - b. Membina hubungan baik dengan pihak-pihak terkait.
    - c. Menjadi saran dalam memberikan kriteria tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan atau instansi terkait.
    - d. Ikut berpartisipasi dalam mempersiapkan calon tenaga kerja yang terampil dan berkualitas, khususnya di bidang sistem informasi.

## **1.7 Tinjauan Umum Perusahaan**

Mini Market Kizi merupakan sebuah perusahaan milik perseorangan yang bergerak pada bidang penjualan kebutuhan rumah tangga sehari-hari yang beragam macam. Mini Market Kizi terdapat di By pass, Kota Solok, Sumatera Barat.

### **1.7.1 Sejarah Mini Market Kizi**

Mini Market Kizi adalah Mini Market yang menjual berbagai macam kebutuhan sehari-hari yang beralamat di By pass, Kota Solok, Sumatera Barat.. Mini Market Kizi ini berdiri pada tahun 2020. Dulu mini market ini ini bukan mini market yang sekarang, melainkan warung grosir biasa. Warung grosir itu tidak bertahan lama karena sepi pembeli. Pada tahun 2020 warung grosir ini tersebut ditukar menjadi Mini Market. Mini Market ini menjual berbagai macam kebutuhan

sehari – hari seperti kebutuhan rumah tangga, makanan, minuman dan kebutuhan lainnya.

Pada awal berdiri nya Mini Market ini dikerjakan oleh pemilik bersama istrinya tanpa ada karyawan dari luar, stok barang pun masih sedikit. Setelah penjualan berjalan dengan baik dan makin banyak barulah pemilik membuka lowongan pekerjaan, untuk bisa bekerja di Mini Marketnya.

### **1.7.2 Visi, Misi dan Tujuan Mini Market Kizi**

#### 1. Visi

- a. Memberikan kenyamanan pada setiap konsumen

#### 2. Misi

Adapun misi yang dimiliki Mini Market Kizi untuk mewujudkan visi adalah:

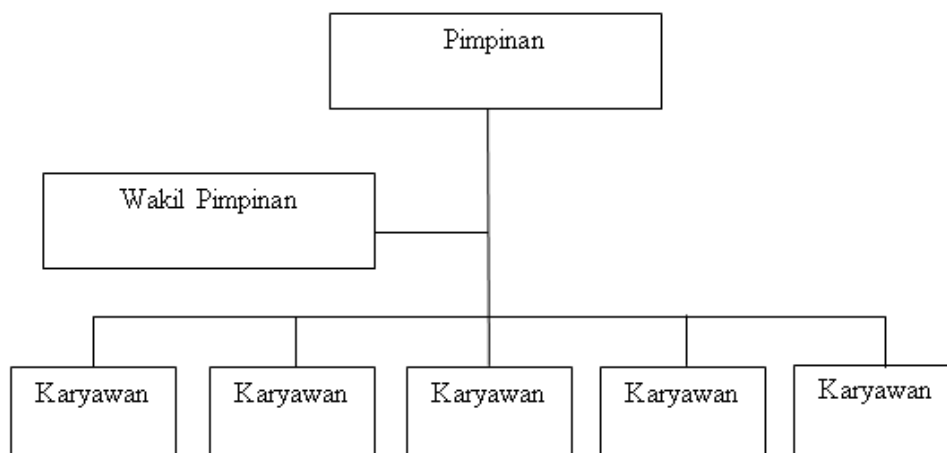
- a. Meningkatkan kualitas dan mutu produk usaha.
- b. Meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan konsumen.
- c. Menjalani kerja sama yang baik dengan berbagai pihak terkait.
- d. Meningkatkan daya saing dalam usaha.

#### 3. Tujuan

- a. Dengan adanya visi dan misi usaha, diharapkan akan memberikan dampak baik pada usaha baik internal maupun eksternal
- b. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat dapat membedakan usaha kamu dengan para pesaing
- c. Memberikan solusi bagi perkembangan untuk lebih maju lagi kedepannya ditengah-tengah persaingan yang begitu cepat

### 1.7.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran formal organisasi yang menunjukkan adanya pemisahan fungsi, uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang disusun untuk membantu pencapaian hasil usaha perusahaan serta pengendaliannya secara efektif (Azizah 2019). Untuk lebih jelasnya struktur organisasi yang ada pada Mini Market Kizi Kota Solok Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada Gambar 1.1



**Gambar 1.1. Struktur Organisasi Mini Market Kizi**

### 1.7.4 Tugas dan Wewenang

Berdasarkan Gambar 1.1 struktur organisasi pada Mini Market Kizi Kota Solok Provinsi Sumatera Barat dapat diuraikan tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan setiap unit kerja yaitu :

1. Pimpinan
  - a. Sebagai pemilik dan pemimpin Mini Market Kizi
  - b. Mengambil alih dan menetapkan sebuah keputusan Mini Market Kizi
  - c. Menjalin kerja sama dengan pihak lain
  - d. Memotivasi bawahan terhadap pekerjaan yang diberikan



2. Wakil pemimpin
  - a. Mewakili pimpinan jika berhalangan
  - b. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas yang telah direncanakan dan melaporkan kepada pimpinan
  - c. Membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan
3. Karyawan
  - a. Bekerja sesuai arahan pimpinan atau/dan wakil pimpinan