

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi atau internet sudah terbukti merupakan salah satu media informasi yang sangat efektif dalam penyebaran informasi yang dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja dan dimana saja. Menurut Lovelock Christopher dalam Jurnal Nurahman (2020) *Customer Relationship Management* (CRM) menandakan seluruh proses menjalin dan menjaga hubungan dengan pelanggan, dimana hubungan tersebut dapat menjadi jalan untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan. Teknologi informasi mempunyai efek yang sangat besar pada perdagangan atau bisnis. Hanya dari rumah atau ruang kantor, calon pembeli dapat melihat produk-produk pada layar komputer, mengakses informasinya, sehingga memberikan kemudahan bagi pengguna (user) yang membutuhkan.

Metode *Simple Additive Weighting* atau lebih dikenal dengan SAW merupakan metode perhitungan yang dilakukan dengan cara penentuan alternatif-alternatif yang mana tiap alternatif akan dinilai berdasarkan kriteria yang juga telah ditentukan serta telah diberi bobot pada masing-masing penilaian kriteria (Wantoro, Muludi, & Sukisno, 2019). Pengambilan keputusan pemilihan model SCRM yang tepat melalui penilaian indikator yang ditentukan terhadap media sosial menggunakan metode SAW.

Di dalam pembelian pakaian ke supplier untuk memenuhi stock di dalam toko tersebut, Owner (pemilik) biasanya melakukan pemilihan pakaian secara

manual yaitu dengan cara melihat ketebalan, panjang, dan harga secara kasat mata. Hal ini menyebabkan owner merasakan kesulitan. Untuk itu Metode *Simple Additive Weighting* pemilihan pakaian ini bertujuan untuk mendapatkan keputusan yang tepat dalam melakukan pemilihan dengan memakai 4 kriteria yaitu dengan menggunakan panjang, ketebalan, harga, serta jarak pengantaran sehingga owner mendapatkan keuntungan baik dalam segi uang maupun waktu.

Sistem pengelolaan data produk di Toko Al Kausar saat ini hanya dalam bentuk dokumen atau masih dilakukan secara manual. Dengan pengelolaan semacam ini dibutuhkan cukup banyak waktu, ketelitian dan rentan terjadi kesalahan penulisan, terkadang hilangan atau rusakan. Selain itu, pengelolaan data pelanggan juga belum ada dan sarana untuk pelanggan memberikan saran dan kritik belum ada, sehingga hal ini mengakibatkan toko kurang mengenal pelanggan secara mendetail yang berdampak ketidakpuasan pelanggan pada toko.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mencoba merancang sebuah sistem penjualan menggunakan Metode dalam penulisan skripsi ini yaitu dengan memakai Metode *Simple Additive Weighting* guna menambah tingkat penjualan yang berdasarkan informasi penjualan agar kesalahan dalam pengadaan barang dapat diperkecil. Dengan latar belakang tersebut maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul “***Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Penjualan Toko Al-Kausar Sibolga Dengan Metode Simple Additive Weighting***”

## 1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, dalam melakukan penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan yang akan diselesaikan yaitu :

1. Bagaimana pembangunan layanan web pendukung penerapan *Customer Relationship Management* di Toko Al Kausar?
2. Bagaimana prosedur membangun Aplikasi Pengambilan Keputusan Menggunakan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW) Dalam Penjualan pakaian grosir dan eceran di Toko Al Kausar?
3. Langkah apa yang harus dilakukan dalam membangun Aplikasi Pengambilan Keputusan Penjualan pakaian grosir dan eceran di Toko Al Kausar dengan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW)?

## 1.3 Hipotesis

Dalam uraian di atas, maka Peneliti mencoba untuk pemanfaatan Metode *Simple Additive Weighting* untuk memberikan informasi penjualan di kota Sibolga. maka dapat diambil beberapa hipotesis yaitu :

1. Diharapkan Metode *Simple Additive Weighting* memberikan informasi sesuai dengan program yang ditentukan;
2. Diharapkan implementasi *Customer Relationship Management* memberikan informasi yang berguna pada aplikasi penjualan;
3. Diharapkan web ini dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan dengan penerapan *Customer Relationship Management* menggunakan Metode *Simple Additive Weighting*.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Menghindari terlalu luasnya permasalahan dan pemecahan masalah yang dilakukan, maka perlu dibatasi sistem yang dirancang. Batasan-batasan yang diberikan adalah :

1. Aplikasi dibangun di atas sistem operasi *Website* dan dijalankan pada perangkat desktop/ laptop.
2. Aplikasi harus dapat berkomunikasi dengan basis data yang terdapat pada server dengan menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang telah dibuat.
3. Data terkait pengelolaan penjualan : barang,waktu, stok, harga;
4. Sistem Informasi berorientasi pada data penjualan dan prediksi penjualan untuk memprediksi stok barang dengan metode yang sudah ditentukan.
5. Level user yang digunakan oleh sistem : Admin dan User.
6. Sistem yang dikelola yaitu sistem pembelian dengan cara cash.

#### **1.5 Tujuan Penulisan Masalah**

Pembangunan layanan web pendukung penerapan *Customer Relationship Management* di Toko Al Kausar dalam bentuk Metode *Simple Additive Weighting* yaitu dengan penerapan poin yang bisa didapatkan dan digunakan untuk mengetahui sejauh mana proses sistem informasi penjualan pada Toko Al Kausar sehingga dapat menjaga serta meningkatkan loyalitas pelanggan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian implementasi Metode *Simple Additive Weighting* menggunakan *website* pada Toko Al Kausar adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan ilmu yang telah penulis peroleh selama pendidikan dan menjalankannya menjadi sebuah aplikasi. Untuk memperluas wawasan dan meningkatkan pengetahuan dalam Metode *Simple Additive Weighting* lain sebagainya.
2. Memberikan kemudahan terhadap pemilik toko dalam menilai penjualan barang yang terpantau dengan penerapan *Customer Relationship Management* menggunakan Metode *Simple Additive Weighting* untuk meminimalkan kerugian yang akan terjadi.

## 1.7 Gambaran Umum Perusahaan

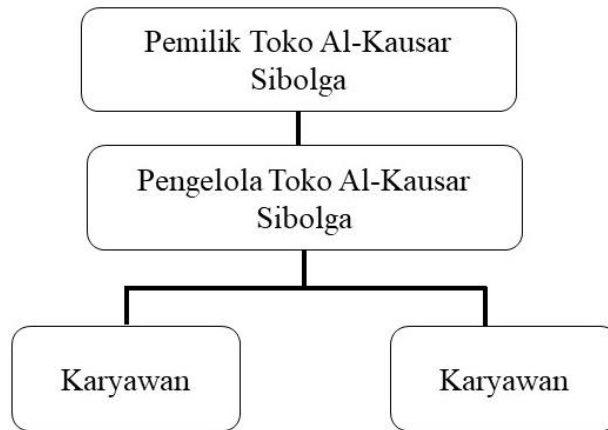
Toko Al Kausar, adalah Toko Grosir dan Eceran, lebih tepatnya menjual kaus kaki, tas, pakaian, sepatu. Dan menyediakan barang-barang yang berkualitas. Berada di Jalan Patuananggi, No.11 Blok AA, Pasar Nausli Sibolga Provinsi Sumatera Utara.

Gambaran umum Toko:

1. Pemilik
  - a. Mengambil keputusan penting untuk kemajuan toko Al-Kausar Sibolga.
  - b. Melaksanakan pemeriksaan kegiatan pengelola toko dalam melaksanakan tugas nya.

- c. Memimpin kegiatan usaha secara keseluruhan.
  - d. Menerima laporan penjualan dan pembelian.
2. Pengelola Toko
- a. Melakukan evaluasi terhadap target penjualan.
  - b. Merawat dan menjaga asset toko.
  - c. Memanage asset toko.
  - d. Memastikan jumlah produk yang ada di toko.
  - e. Dapat memotivasi kerja pada karyawan.
  - f. Mengontrol pelaksanaan, efektivitas, dan efisiensi sistem toko.
3. Karyawan
- a. Melayani pelanggan.
  - b. Memberikan informasi yang benar kepada pelanggan.
  - c. Mengelola barang barang.
  - d. Memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
  - e. Dapat menebak kebutuhan dari pelanggan.

### Struktur Organisasi Toko Al-Kausar Sibolga



*Sumber : Toko Al-Kausar Sibolga*

**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Al-Kausar Sibolga**