

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan pada bidang kayu ini menyediakan berbagai macam produk furniture seperti kursi, meja, lemari, rak, dan lainnya. Penjualan barang dengan kualitas yang baik, serta memiliki *model* yang sangat modern. Semakin ketatnya persaingan dan tingginya tuntutan pelanggan terhadap tingkat layanan perusahaan maka perusahaan berlomba-lomba menyediakan koleksi, penawaran dan pelayanan terbaiknya bagi pelanggan dengan memberikan rekomendasi produk yang dijual, agar tidak terjadinya tingkat penurunan pada perusahaan tersebut maka perusahaan harus mempunyai strategi agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Strategi yang tepat yaitu membuat sistem *customer relationship management* untuk perusahaan tersebut. *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan proses atau strategi yang diterapkan perusahaan menjadi satu kesatuan yang digunakan untuk melakukan interaksi dengan pelanggan dan juga untuk menelusuri informasi pelanggan. CRM mempunyai beberapa tahapan diantaranya yaitu mendapatkan pelanggan baru (*acquire*), mempertahankan pelanggan (*enhance*) dan meningkatkan loyalitas pelanggan (*retain*).

Proses penawaran rekomendasi produk masih dilakukan secara langsung ditempat yaitu dengan menawarkan beberapa produk terbaru kepada pelanggan. Hal tersebut kemungkinan besar tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan karena bagian pelayanan toko tidak mengetahui produk apa saja yang

biasa dibeli oleh pelanggan dan memberikan ketidaknyamanan pelanggan saat memilih produk secara langsung di dalam toko tersebut. Hal tersebut dapat menyebabkan loyalitas pelanggan semakin menurun serta mengakibatkan penurunan pendapatan bagi perusahaan.

Terdapat metode asosiasi menggunakan algoritma apriori untuk menentukan rekomendasi produk melalui sistem berdasarkan hasil transaksi yang dilakukan oleh pelanggan. Metode algoritma apriori merupakan metode yang menemukan suatu kombinasi item yang muncul secara bersamaan. Metode asosiasi dapat digunakan untuk memberikan rekomendasi produk secara otomatis berdasarkan histori transaksi pembeli yang sudah tersimpan di dalam *database*.

Toko Vivi Furniture Mebel Jati Jepara ini adalah sebuah toko yang berlokasi di Jl. Perintis Kemerdekaan No. 35, Jati Baru Kec. Padang Timur yang mencoba memperluas area pemasarannya dengan bantuan internet untuk memperkenalkan produknya. Dan mampu bersaing dengan toko furniture lain dengan mengikuti perkembangan zaman.

Dari permasalahan tersebut tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu membangun Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat mengelola promosi produk serta memberikan rekomendasi produk dengan menerapkan metode asosiasi menggunakan algoritma apriori sesuai dengan histori transaksi yang ada pada *database* transaksi. Ada pun manfaat yang diharapkan dengan adanya sistem *customer relationship management* (CRM) yaitu memberikan kemudahan kepada pihak toko untuk memberikan rekomendasi produk dan promosi produk, hal tersebut dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Bedasarkan hal diatas, maka penelitian berinisiatif membuat suatu sistem yang dapat mempermudah Toko Vivi Furniture Mebel Jati Jepara ini untuk memperluas area pemasaran. Kenyataan ini lah yang mendorong suatu penelitian mengenai : **“Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Menentukan Rekomendasi Produk Menggunakan Algoritma Apriori Pada Vivi Furniture Mebel Jati Jepara”**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka ada beberapa masalah yang dikemukakan yaitu:

1. Bagaimana dengan menggunakan pengkombinasian algoritma Apriori pada CRM ditoko Vivi Furniture Mebel Jati Jepara dapat memperbesar keuntungan penjualan?
2. Bagaimana dengan menerapkan algoritma Apriori terhadap CRM dapat memudahkan transaksi pembelian menggunakan website di toko Vivi Furniture secara online?
3. Bagaimana dengan menggabungkan kedua metode ini yaitu CRM dan Apriori dapat mengetahui rekomendasi produk apa saja yang dapat dibeli oleh konsumen?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka hipotesa yang dapat di ambil yaitu diharapkan dapat menerapkan *Costumer Relationship*

Management menggunakan Metode Apriori untuk menentukan rekomendasi produk di Vivi Furniture Mebel Jati Jepara.

Hipotesa adalah dugaan sementara atau pemecah masalah yang bersifat sementara dimana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi dapat dikemukakan hipotesa bahwa:

1. Dengan menggunakan metode Algoritma Apriori pada CRM diharapkan dapat meningkatkan keuntungan penjualan dan memperluas peluang pembelian item lebih dari satu.
2. Dengan adanya media website, maka konsumen bisa lebih mudah untuk mengetahui atau mencari informasi tentang model barang dan harga barang furniture yang di jual di Toko Vivi Furniture tersebut dan dapat mememesannya secara online.
3. Dengan penerapan CRM menggunakan metode algoritma apriori pada Vivi Furniture Mebel Jati Jepara dapat mempermudah pelanggan mengakses informasi rekomendasi produk secara detail sesuai dengan yang mereka inginkan.

1.4 Batasan masalah

Adapun batasan-batasan masalah yang terdapat di penelitian ini yaitu:

1. Objek penelitian ini bergerak di bidang penjualan furniture mebel jati jepara beralamat di Jl. Perintis Kemerdekaan No. 35, Jati Baru Kec.

Padang Timur yang akan dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

2. Metode yang digunakan adalah metode Algoritma Apriori.

1.5 Tujuan penelitian

Berdasarkan masalah yang diteliti dan dikaji, maka tujuan melaksanakan penelitian ini yang ingin dicapai diantaranya adalah:

1. Merancang suatu website yang berisi informasi untuk membantu toko Vivi Furniture dalam menangani pengelolaan data barang, data pelanggan, transaksi penjualan, transaksi pembelian, dan persediaan.
2. Merancang suatu sistem yang dapat merekomendasikan produk-produk dengan menggunakan metode algoritma apriori.

1.6 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan, seandainya tujuan dalam penelitian tercapai, maka akan nampak manfaat yang didapatkan. Adapun manfaat yang didapat oleh rancangan sistem informasi ini adalah :

1. Bagi pemilik usaha

Dapat membantu dalam meningkatkan pemasaran furniture dan dapat meningkatkan penjualan produk. Dengan adanya sistem *customer relationship management* (CRM) yaitu memberikan kemudahan kepada pihak toko untuk memberikan rekomendasi produk dan promosi produk,

hal tersebut dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

2. Bagi pihak konsumen

Dapat dengan mudah mencari furniture yang ada pada Toko Vivi Furniture tanpa harus datang ke alamat dan dapat mengetahui barang atau produk yang direkomendasikan.

3. Bagi peneliti

Dapat menerapkan ilmu-ilmu yang didapat selama perkuliahan serta dapat mempelajari hal baru selain yang didapat di perkuliahan.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Vivi Furniture Mebel Jati Jepara yang beralamat di jln. Perintis Kemerdekaan no.35 Kota Padang. Vivi Furniture Mebel Jati Jepara berdiri dari tahun 2000. Usaha ini didirikan oleh Ibu Hj. Nusmiwartin pada 21 tahun yang lalu. Usaha ini juga dikelola oleh anak beliau bernama Pak Algoniyu S.E.

Vivi Furniture Mebel Jati Jepara merupakan salah satu toko furniture di kota Padang. Vivi Furniture menjual berbagai produk furniture menarik seperti kursi dan meja ruang tamu, meja belajar anak, meja kerja, set meja makan, partisi ruangan, lemari, furniture modern dan macam-macam furniture jati lainnya.

Vivi Furniture juga melakukan promosi pemasaran melalui media sosial instagram dan tokopedia untuk menampilkan model furniture jati yang dijual. Pada saat ini sosial media hanya sebagai media untuk melihat beberapa model

barang yang dijual pada toko furniture ini. Untuk pemesanan dan pengecekan barang biasanya dilakukan secara langsung. Toko furniture ini menawarkan furniturnya dengan kualitas terbaik dengan harga terjangkau. Furniture terbuat dari bahan terbaik.

Tujuan pemasaran yang dilakukan toko Vivi Furniture Mebel Jati Jepara untuk saat ini diutamakan di wilayah Sumbar karena mengingat barang yang dijual berupa benda mati yang besar dan berat jadi untuk melakukan pengiriman ke luar Sumbar butuh waktu yang lama dan biaya yang banyak.

Akan tetapi konsumen dari beberapa daerah di Indonesia juga ada yang melakukan pemesanan jati jepara di toko Vivi Furniture ini seperti Bali dan Medan. Visi dari toko Vivi Furniture Mebel Jati Jepara ini adalah memperluas pemasaran jati ke seluruh wilayah Indonesia, mempermudah konsumen melakukan pemesanan melalui online dan menjadi toko furniture jati yang terbaik di kota Padang. Sedangkan misi dari toko Vivi Furniture Mebel Jati Jepara ini adalah berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar, mengutamakan kepuasan pelanggan dan memberikan hasil model kerajinan jati yang terbaik.