

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tahun demi tahun berganti ditandai dengan pengaruh dari perkembangan teknologi informasi yang berdampak pada setiap aspek kehidupan. Setiap teknologi informasi merupakan hal yang sangat penting yang mempunyai andil yang tinggi dalam setiap kegiatan masyarakat pada saat sekarang ini, khususnya bagi para pemilik perusahaan, baik besar, menengah sampai toko-toko kecil sekalipun. Perkembangan dalam dunia usaha semakin gesit, yang pada akhirnya menimbulkan persaingan antar pelaku bisnis. Yang dapat dilakukan untuk menjaga kestabilan perusahaan yaitu dengan menjaga hubungan baik dengan pelanggan, selain dari segi pemasaran dan promosi, perusahaan juga harus berlomba-lomba untuk menarik pelanggan baru dan tetap mempertahankan pelanggan lama. Karena tanpa pelanggan usaha yang dijalani tidak akan di pandang maju, yang menjadi patokan serta tolak ukur pencapaian perusahaan. Kehadirann CRM pada saat ini, sangat membantu dalam upaya meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan, dengan mengimplementasikan strategi-strategi CRM, dengan memanfaatkan aplikasi CRM yang berguna sebagai jembatan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan

CRM merupakan serangkaian kegiatan penjualan, pemasaran, dan strategi pelayanan yang digunakan untuk mencegah terjadinya aktivitas yang tidak terkoordinasi antarbagian yang tergantung pada aksi-aksi perusahaan (Hadi Zakaria & Aida Eka Marlia, 2019).

Memanfaatkan CRM perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggannya, strategi pengelolaan pelanggan, mulai dari proses pemasaran, penjualan sampai dengan pelayanan setelah penjualan, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yang berujung pada loyalitas pelanggan tersebut. Kehadiran customer relationship management (CRM) diharapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang ada salah satu langkah yang juga dapat ditempuh untuk menghadapi masalah tersebut adalah dengan memanfaatkan teknologi yang ada yaitu dengan pemanfaatan customer relationship management berbasis web (Andy Dharmalau, *et al*, 2021).

CV. Karya Mandiri merupakan sebuah usaha dagang yang bergerak di bidang pembuatan aneka perabot dan *furniture* berbahan dasar kayu, mulai dari perabot sekolah, perabot kantor sampai dengan perabot rumah tangga, perusahaan ini juga menerima *custom design* dengan artian pelanggan dapat memesan *furniture* sesuai keinginan. CV. Karya Mandiri mempunyai target untuk memperluas pasar dan jangkauan sehingga peluang dalam mendapatkan pelanggan baru menjadi semakin optimal dan strategi yang dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi akan jadi lebih efektif serta dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik. Dan untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan suatu aplikasi berbasis web yang dapat menghubungkan perusahaan dengan pelanggan yang menjadi jembatan untuk bertransaksi serta mengetahui informasi tentang CV. Karya Mandiri contoh mengenai *furniture* yang di jual di CV. Karya Mandiri.

CRM merupakan pendekatan dalam bisnis yang mengelola hubungan antara perusahaan dengan pelanggan dalam hal komunikasi dan pemasaran dan

tujuan utama CRM adalah pengembangan jangka panjang dan peningkatan keuntungan perusahaan melalui kebiasaan pelanggan dan memberikan nilai tambah bagi pelanggan (Imam Mashuda & Aria Indah Susanti, 2020).

Dengan adanya hal demikian, aplikasi CRM yang akan di bangun membantu perusahaan memiliki pasar internasional sendiri yang menghilangkan kendala dalam bertransaksi secara konvensional selama ini, yang memanfaatkan teknologi untuk bertemu secara virtual dengan pelanggan selama 24 jam dengan sistem manajemen pelanggan dengan menerapkan pendekatan Customer Relationship Management (CRM). Dengan penciptaan sebuah program aplikasi berbasis web yang memberikan kemudahan dalam pemesanan serta fasilitas khusus untuk sarana promosi yang dapat diakses dari berbagai media, yang dapat menarik lebih banyak pelanggan baru serta meningkatkan loyalitas pelanggan yang lama.

Dan dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti mengangkat hal tersebut sebagai laporan Tugas Akhir dengan judul :

**“IMPLEMENTASI METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DALAM PEMESANAN DAN PROMOSI ANEKA PERABOT BERBASIS WEB DI DUKUNG PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL (STUDI KASUS : CV. KARYA MANDIRI)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengimplementasian Metode *Customer Relationship Management* (CRM) dengan merancang aplikasi berbasis web pada CV. Karya Mandiri ?
2. Bagaimana cara agar penerapan ini sesuai dengan kebutuhan yang berguna sebagai jembatan antara pemilik dengan pelanggan pada CV. Karya Mandiri ?
3. Bagaimana agar penerapan rancangan sistem ini dapat berguna dan dapat diterapkan seutuhnya pada CV. Karya Mandiri ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Supaya penelitian ini tidak menyimpang dari penyelesaian masalah, maka batasan masalah dari penelitian ini adalah berfokus pada perancangan dan pembuatan program dengan penerapan metode CRM dengan menyajikan informasi dari sistem informasi yang ada di CV. Karya Mandiri tentang pemesanan dan promosi produk dan sistem yang di bangun berupa website yang dijalankan pada *browser* dengan dibantu bahasa pemrograman PHP dan *Database* MYSQL.

### **1.4 Hipotesa**

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah yang telah di uraikan, maka ditemukan hipotesa yaitu sebagai berikut :

1. Dengan adanya aplikasi berbasis web ini mempermudah pemilik CV. Karya Mandiri dalam kegiatan promosi dan memperluas pasar internasional .
2. Dengan adanya aplikasi berbasis web ini mempermudah pelanggan CV. Karya Mandiri dalam kegiatan mencari informasi terutama tentang pemesanan.

3. Dengan adanya aplikasi berbasis web dan penerapan metode CRM ini, menjadi jembatan untuk menjalin hubungan baik dengan pelanggan sehingga tujuan awal dari penelitian dan penerapan awal sistem ini dapat terlaksana .

### **1.5 Tujuan penelitian**

Adapun tujuan yang di harapkan dari penelitian yang di lakukan ini adalah sebagai berikut :

1. Membantu CV. Karya Mandiri dalam pembuatan aplikasi teknologi informasi berbasis web guna untuk media pemesanan dan promosi.
2. Membantu CV. Karya Mandiri dalam berhubungan dengan pelanggan dalam penerapan metode *Customer Relationship Management* (CRM).
3. Membantu CV. Karya Mandiri dalam kegiatannya, sehingga meningkatkan pendapatan dari loyalitas pelanggan.

### **1.6 Manfaat penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang telah di jelaskan, adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan/CV. Karya Mandiri

Dengan adanya penelitian dan pembuatan aplikasi CRM berbasis web ini, diharapkan membantu dalam kegiatan usaha serta yang berhubungan baik dengan pelanggan, dengan demikian usaha ini akan lebih dikenal lagi baik di lingkungan sekitar sampai pasar internasional (internet).

2. Bagi Peneliti/Mahasiswa/i

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah cakupan ilmu serta wawasan semakin luas, bagaimana implementasi dari program aplikasi yang

dibuat dapat berguna dan di pergunakan dengan baik serta dapat di terapkan ilmunya di kemudian hari dalam kehidupan.

### 3. Bagi Kampus/Universitas

Dengan adanya penelitian ini, di harapkan mahasiswa paham atas kerja nyata yang sebenarnya, dari teori dan praktek yang telah di ajarkan di kampus, serta menunjang perkembangan ilmu pengetahuan teknologi informasi yang berguna sebagai referensi serta literatur untuk penelitian selanjutnya.

## **1.7 Tinjauan Umum Perusahaan**

Pada bagian ini, penulis akan menjelaskan tentang perusahaan atau tempat objek penelitian mulai dari sejarah singkat, visi dan misi organisasi, struktur organisasi serta aktivitas dan wewenang organisasi.

### **1.7.1 Sejarah Singkat CV. Karya Mandiri**

Usaha perabot CV. Karya Mandiri merupakan usaha yang bergerak di bidang *furniture* dan perabot kayu. Usaha perabot ini berdiri mulai pada tahun 2000 yang berada di Kampuang Kalawi, Desa Pasie Laweh, Kecamatan Lubuk Alung, Kabupaten Padang Pariaman.

Mulai awal berdirinya pada tahun 2000, usaha perabot ini belum menjadi sebuah CV seperti sekarang, awalnya bernama Perabot Usaha Mandiri dan seiring berjalanya waktu, pada tahun 2012 telah mendaftarkan secara resmi dan merubah nama menjadi CV. Karya Mandiri sampai sekarang.

Usaha perabot ini merupakan usaha 2 generasi yang pada awalnya telah dirintis terlebih dahulu oleh orang tua dari Bapak Rahmat Afandi, ST yang bernama Bapak Daswati Dt. Bungsu Yang kemudian dilanjutkan oleh Bapak Rahmat Afandi, ST. Beliau yang menggantikan peran Bapak Daswati Dt. Bungsu

sebagai pemilik, tetapi belum tercatat secara resmi, jadi Bapak Daswati Dt. Bungsu masih tercatat menjadi pemilik resmi dari CV. Karya Mandiri.

Pada tahun 2015 yang lalu Bapak Daswati Dt. Bungsu membuka cabang pertamanya di Nagari Pakandangan, Kecamatan Enam Lingkung Kabupaten Padang Pariaman dengan nama yang sama yaitu CV. Karya Mandiri dan di kelolah beliau secara langsung bersama Bapak Rahmat Afandi, ST di bantu dengan karyawan yang lain.

### **1.1.1 Visi dan Misi CV. Karya Mandiri**

Adapun visi dan misi yang ingin diwujudkan oleh CV. Karya Mandiri yaitu sebagai berikut :

#### **VISI :**

Sesuai dengan namanya, “Menjadi usaha perabot yang mandiri, kuat, berdaya saing tinggi, inovatif dan kreatif, berkembang mampu bersaing untuk menjadi TERBAIK, TERLENGKAP dan TERBESAR”

#### **MISI :**

“ Menyediakan pelayanan yang bermutu, meningkatkan kinerja organisasi dan sumber daya manusia dengan membuka lapangan pekerjaan dan membuka cabang dimana-mana”

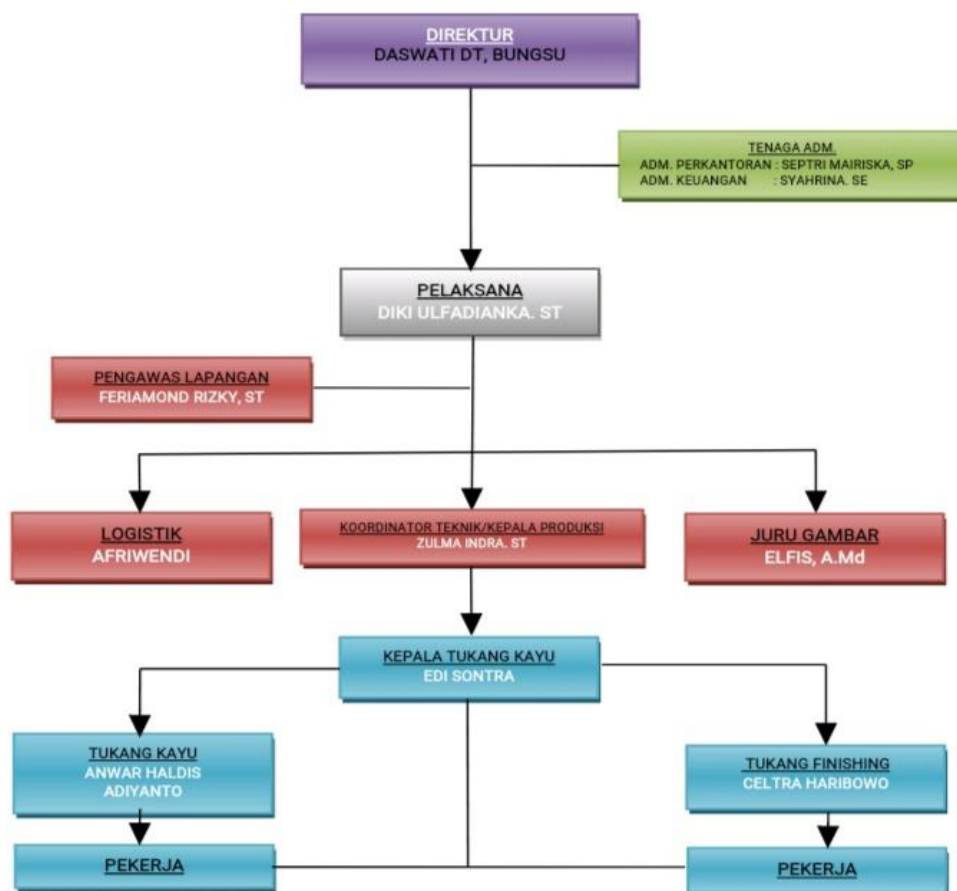
### **1.7.2 Struktur Organisasi CV. Karya Mandiri**

Struktur organisasi merupakan hal penting yang harus ada dalam sebuah organisasi, yang memuat berbagai tugas dan tanggung jawab masing masing dan terdapat hubungan antar komponen dan posisi yang ada di dalamnya yang akan mempengaruhi organisasi secara keseluruhan.

Struktur organisasi dapat diartikan sebagai kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas-tugas pekerjaan dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan.

Berikut ini adalah gambaran Struktur Organisasi CV. Karya Mandiri dapat dilihat pada gambar 1.1.

### STRUKTUR ORGANISASI PEKERJA



(Sumber : CV. Karya Mandiri)

**Gambar 1. 1 Struktur Organisasi**

#### 1.7.3 Aktivitas dan Wewenang Organisasi pada CV. Karya Mandiri

Dari gambar struktur organisasi diatas, berikut penjelasan tugas dan wewenang dari masing-masing bagian antara lain :



1. Direktur

Pada posisi Direktur di usaha CV. Karya Mandiri yaitu pemilik nya, yang bertugas memimpin dan mengkoordinasi semua kegiatan perusahaan meliputi mengatur, menyusun rencana, mengarahkan, semua kegiatan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

2. Tenaga ADM.

Adapun tugas dan wewenang dari tenaga Adm CV. Karya mandiri sebagai berikut :

- Adm. Perkantoran, semua kegiatan yang berurusan dengan kantor, mulai dari menjawab dan menerima telfon, semua tugas dokumen.
- Adm. Keuangan, semua kegiatan yang bersangkutan dengan transaksi keuangan, kas dan transaksi lain.

3. Pelaksana

Tugas bagian pelaksana salah satu tugas bagian pelaksana yaitu mengetahui kegiatan melaksanakan, penjadwalan dan lainnya.

4. Pengawas Lapangan

Tugas bagian pengawas lapangan, yaitu mengawasi semua kegiatan dilapangan, menjamin keselamatan pegawai atau petugas dan lainnya.

5. Logistik

Tugas bagian logistik yaitu mengatur logistik atau moda transportasi yang digunakan untuk mengantar barang atau pesanan.

6. Koordinasi Teknik / Kepala Produksi

Tugasnya mengawasi dan mengelola semua produksi dan mengatur rekan kerja dan bawahan serta untuk mencapai tujuan perabot.

7. Juru Gambar

Tugasnya yaitu merancang, menggambar, mendesign, sesuai desain maupun desain yang di inginkan oleh pelanggan.

8. Kepala Tukang Kayu

Memimpin para tukang lainnya, yang menentukan kayu apa yang akan digunakan, semua kegiatan pada perabot, tempat menitipkan gaji tukang lain, mulai dari tukang kayu sampai tukang finnising.

9. Pekerja

Semua orang yang bekerja dalam usaha perabot, mulai dari tahap awal pembuatan sampai selesai.