

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi menuntut semua pekerjaan manusia yang masih manual dan kurang efisien dapat dilakukan dengan teknologi yang maju pula. Pekerjaan yang dilakukan secara manual sebaiknya lebih ditingkatkan lagi menggunakan sistem komputerisasi. Sistem komputerisasi tersebut dapat membantu mempercepat menyelesaikan pekerjaan yang semula masih dilakukan secara manual (Badii & Kuncoro, 2017).

*Customer Relationship Management (CRM)* adalah alat dan strategi untuk mengelola interaksi pelanggan menggunakan teknologi untuk mengotomatisasi proses bisnis (Anshari et al., 2019). *Customer Relationship Management* adalah pendekatan bisnis strategis yang didukung oleh teori pemasaran hubungan. Ini didefinisikan sebagai "proses memperoleh, mempertahankan, dan bermitra dengan pelanggan selektif untuk menciptakan nilai superior bagi perusahaan dan pelanggan"(Dewnarain et al., 2019).

Pada penelitian yang dilakukan Dwiki Aulia Fakhri dkk pada tahun 2020. Dengan judul Sistem Pengambilan Keputusan Pengangkatan Guru Tetap Menggunakan Metode Penggabungan *Analytic Hierarchy Process* Dan *Weighted Product* (Studi Kasus : Bimbel Gama Cabang Bukittinggi). Penelitian ini menjelaskan dengan banyaknya data guru dan

kriteria-kriteria yang menyulitkan HRD untuk menentukan kelayakan pengangkatan guru tetap di tempat bimbingan belajar. Tujuan dari penelitian ini adalah membangun sebuah sistem yang dapat mempermudah sebuah instansi seperti Bimbel Gama Bukittinggi untuk menyeleksi guru yang layak untuk diangkat menjadi guru tetap yang ditampilkan dalam perangkat lunak aplikasi berbasis sistem pengambilan keputusan, dengan menggunakan metode penggabungan *Analytic Hierarchy Process* dan *Weighted Product*. Pada tahap awal sistem ini menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process* untuk menentukan bobot setiap kriteria dan pada tahap berikutnya menggunakan metode *Weighted Product* untuk perankingan setiap alternatif, *output* yang dihasilkan yaitu rekomendasi sebagai guru tetap (Fakhri et al., 2020).

Pada penelitian yang dilakukan Muhammad Nasar dan Dwi Tjahjo Seabtian pada tahun 2022. Dengan judul Penerapan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dan *Topsis* dalam Pengendalian Barang Pada Gudang Toko Hanna. Penelitian ini menjelaskan dengan tingginya nilai stok barang dalam sebuah industry, maka mempersulit setiap pengusaha untuk mengontrol lajunya bertambahnya barang masuk dan barang keluar. Solusi yang diberikan dalam penelitian ini adalah Pembuatan suatu program aplikasi yang bisa memudahkan toko untuk memastikan prioritas suatu barang dalam pemenuhan stok barang dengan menggunakan tata cara AHP (*Analytical Hierarchy Process*) serta *Topsis*. (Nasar & Seabtian, 2022).

Pada penelitian yang dilakukan Tuti Handayani dkk pada tahun 2020. Dengan judul Rancangan Bangun Sistem Inventori Pengendalian Stok Barang Berbasis Java pada PT Kalibesar Artah Perkasa. Penelitian ini menjelaskan bahwa perusahaan yang masih menggunakan sistem manual dengan cara mencatat data persediaan barang, maka sangat menyulitkan bagi administrasi gudang. Tujuan penelitian ini yaitu merancang sebuah sistem informasi yang user friendly agar karyawan merasa diberikan kemudahan dari sistem yang dibangun ini selain itu sistem ini mampu memberikan informasi barang yang akurat dan menampilkan laporan yang cepat dan akurat sesuai kebutuhan perusahaan. (Handayani et al., 2020).

Berdasarkan pernyataan diatas maka dibutuhkan sebuah rancangan sistem pengendalian stok barang yang bertujuan untuk menghasilkan rancangan fisik dan data untuk mengelola dan menyimpan data persediaan barang, agar pemilik toko dapat menyimpan file persediaan barang dan mengolahnya menjadi informasi yang lebih baik lagi dengan memakai cara AHP (*Analytical Hierarchy Process*). *Analytical Hierarchy Process* adalah metode untuk menstrukturkan masalah kompleks ke dalam struktur hirarkis untuk menampilkan hubungan tujuan, alternatif, dan kriteria untuk membantu pembuat keputusan menilai kinerja keputusan dengan cara yang efisien. (Nabeeh et al., 2019). Metode AHP di perlukan karena dapat menemukan langkah-langkah yang berlawanan sehingga dari kriteria yang ada ini akan diolah dengan metode AHP untuk menghasilkan salah satu alternatif

yang di inginkan.

Toko Kunci Mas merupakan toko yang menjual bahan bangunan. Beralamatkan di Jl. Raya Siteba No.1, Surau Gadang, Kec. Nanggalo, Kota Padang, Sumatera Barat 25176. Toko Kunci Mas menyediakan bahan bangunan untuk pembangunan rumah dengan kualitas bagus. Hampir setiap hari pelanggan berdatangan untuk membeli perlengkapan bangunan. Persediaan adalah proses penyimpanan barang yang akan digunakan untuk memenuhi keperluan tertentu. Perencanaan dan pengendalian persediaan merupakan suatu kegiatan penting dan sangat dibutuhkan. Toko kunci mas masih menggunakan sistem inventori barangnya secara manual dimana proses dicatat dengan Microsoft Excel atau secara manual. Kebutuhan persediaan juga harus dikendalikan agar tidak terjadi kekurangan atau kelebihan persediaan. Tanpa adanya persediaan, perusahaan akan dihadapkan pada sebuah resiko yaitu keinginan konsumen tidak dapat terpenuhi. Dengan adanya metode AHP ini dapat di harapkan bisa mengendalikan ketersediaan stok barang pada toko Kunci Mas.

Dari Permasalahan tersebut penulis ingin mengangkat judul penelitian yaitu **“OPTIMALISASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK PENGENDALIAN STOK BARANG PADA TOKO KUNCI MAS DENGAN MENGGUNAKAN ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah di atas dapat di simpulkan Perumusan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana penerapan metode *Analytical Hierarchy Process* dapat memudahkan pengendalian stok barang pada toko Kunci Mas?
2. Bagaimana penerapan metode *Analytical Hierarchy Process* dapat memenuhi semua kebutuhan konsumen pada toko Kunci Mas?
3. Bagaimana penerapan sistem perhitungan *Analytical Hierarchy Process* dapat mengendalikan persediaan barang atau inventory pada toko Kunci Mas?

## 1.3 Hipotesa

Berdasarkan permasalahan yang ada dapat di kemukakan beberapa hipotesa sebagai berikut

- 1 Dengan penerapan *Analytical Hierarchy Process* diharapkan dapat memudahkan pengendalian stok barang di toko Kunci Mas.
- 2 Dengan penerapan *Analytical Hierarchy Process* diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan konsumen pada toko Kunci Mas.
- 3 Dengan penerapan sistem perhitungan *Analytical Hierarchy Process* diharapkan dapat mengendalikan persediaan barang atau inventory secara efektif.

#### 1.4 Batasan Masalah

Agar tidak terjadi penyimpangan di dalam laporan penelitian ini maka diterapkan batas-batas objek yang akan diteliti, hal ini dimaksudkan agar langkah- langkah masalah tidak menyimpang, maka perlu adanya pembatasan masalah, yaitu merancang dan membangun sebuah sistem yang dapat memudahkan pengendalian stok barang pada toko dengan menggunakan *Analytical Hierarchy Process* pada toko Kunci Mas. Penelitian ini menggunakan dataset yaitu data penyimpanan barang pada bulan Oktober sampai November 2022. Penelitian ini akan menghasilkan sebuah sistem berbasis web yang akan dibuat dengan pemograman PHP dan basis data MySQL.

#### 1.5 Tujuan Masalah

Tujuan penelitian pada sistem ini sesuai dengan perumusan masalah di atas,yaitu sebagai berikut:

- 1 Penelitian ini bertujuan untuk memberikan hasil yang optimal dalam pengendalian stok barang pada Toko Kunci Mas.
- 2 Untuk membantu Toko Kunci Mas dalam memenuhi kebutuhan konsumen.
- 3 Sistem perhitungan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* dapat memudahkan Toko Kunci Mas dalam mengendalikan persediaan secara efektif.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

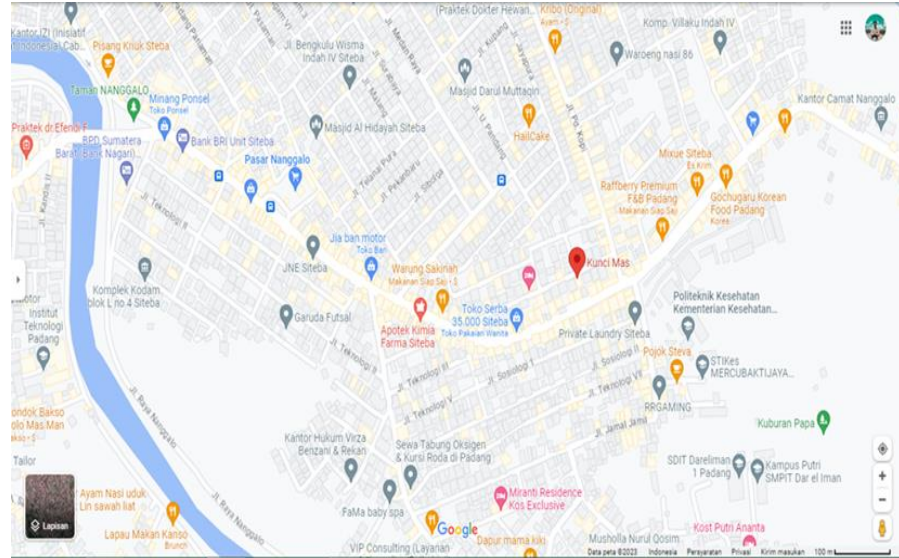
Manfaat yang di harapkan penulis dari Penelitian ini selesai adalah :

- i. Penelitian ini dapat diharapkan dapat membantu dan mempermudah pemilik toko dalam menentukan ketersediaan barang.
- ii. Penelitian ini dapat memanfaatkan ilmu yang di pelajari semasa perkuliahan dengan metode-metode yang di ajarkan kedalam duniausaha perdangan.
- iii. Meningkatkan efesiensi waktu yang dikeluarkan oleh perusahaan.

## **1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian**

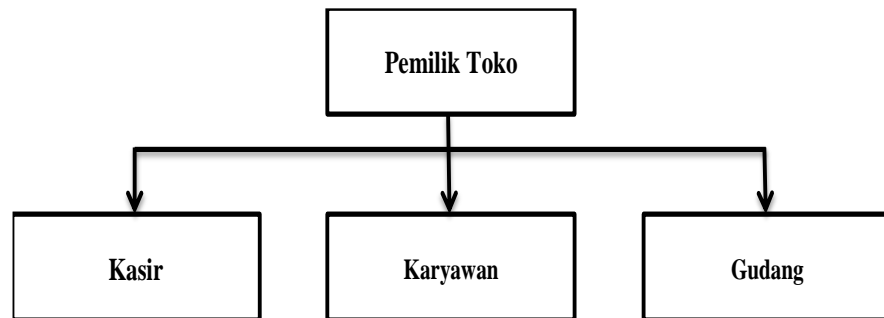
### **1.7.1 Sekilas Tentang Toko Kunci Mas**

Toko Kunci Mas merupakan toko yang menjual bahan bangunan. Beralamatkan di Jl. Raya Siteba No.1, Surau Gadang, Kec. Nanggalo, Kota Padang, Sumatera Barat 25176. Toko Kunci Mas menyediakan bahan bangunan untuk pembangunan rumah dengan kualitas bagus. Hampir setiap hari pelanggan berdatangan untuk membeli perlengkapan bangunan. Toko Kunci Mas ini buka setiap mulai dari jam 07.00 WIB sampai pada jam 18.00 WIB.



**Gambar 1. 1 Alamat Toko Kunci Mas**

### 1.7.2 Struktur Kepengurusan



**Gambar 1. 2 Struktur Kepengurusan**

### 1.7.3 Visi dan Misi Toko Kunci Mas

#### a. Visi

Menjadi toko perlengkapan bahan-bahan bangunan yang berkualitas dengan harga kompetitif dan tetap memperhatikan kualitas dan terpecaja dalam memenuhi kebutuhan konsumen..

#### b. Misi

1. memberikan pelayanan prima terhadap konsumen



2. menjadikan solusi terbaik dalam penyediaan dan memenuhi kebutuhan konsumen.
3. meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

#### **1.7.4 Deskripsi Kerja**

Berdasarkan struktur kepemimpinan pada Toko Kunci Mas diatas, berikut deskripsi masing-masing bagian:

##### **1. Pemilik Toko**

Bertugas:

- 1) Mengatur, memilih, menetapkan dan mengawasi staf & karyawan.
- 2) Memimpin dengan kebijakan-kebijakan usaha.

##### **2. Pembukuan dan Kasir**

Bertugas:

- 1) Mengatur dan menjalankan proses pembayaran.
- 2) Melakukan semua pencatatan atas semua transaksi.
- 3) Melakukan pencatatan kas fisik serta melakukan pelaporan kepada atasan.

##### **3. Karyawan**

Bertugas:

- 1) Membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai produk.
- 2) Melakukan pengecekan atas jumlah pembelian barang.

3) Melayani pelanggan dengan baik, ramah, dan sopan.

#### 4. Gudang

Bertugas:

- 1) Mengawasi dan mengendalikan operasional gudang.
- 2) Mengawasi dan mengendalikan semua barang yang masuk dan keluar sesuai dengan ketentuan berlaku.
- 3) Membuat laporan pergudangan.
- 4) Memastikan stok barang sesuai dengan kebutuhan.
- 5) Memastikan kelancaran aktivitas keluar masuknya barang.