

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hari Aluminium Bersaudara adalah salah satu bisnis yang bergerak dibidang penjualan *furniture* atau perabotan seperti lemari, etalase, meja dan produk-produk lainnya yang terbuat dari aluminium dan kaca. Hari Aluminium Bersaudara beroperasi setiap senin sampai sabtu mulai dari jam 08:00 - 17:00 wib. Kondisi toko Hari Aluminium Bersaudara saat ini sudah memiliki tiga ruko, dua ruko diantaranya digunakan untuk proses jual beli dan yang satunya lagi digunakan untuk tempat pembuatan atau perakitan *furniture*. Hari Aluminium Bersaudara juga selalu berfokus pada penjualan produk yang berkualitas untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada para pelanggan.

Salah satu cara yang dilakukan oleh Hari Aluminium Bersaudara untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada para pelanggan adalah dengan memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk memesan produk sesuai dengan keinginan atau model yang disukai oleh pelanggan. Setiap pembelian produk pada Hari Aluminium Bersaudara, pesanaan akan diantarkan ke alamat tujuan tanpa perlu biaya tambahan. Pada saat ini Hari Aluminium Bersaudara juga sudah memiliki mitra kerja yang melakukan pemesanan produk setiap bulannya. Hal tersebutlah yang menjadikan Hari Aluminium Bersaudara menjadi salah satu toko alumunium yang banyak diminati pelanggan di Kabupaten Solok.

Dilihat dari banyaknya terjadi persaingan di dunia bisnis terutama pada penjualan *furniture* berbahan alumunium, maka Hari Aluminium Bersaudara harus menjaga penjualan produknya agar tetap stabil. Selain menjaga kestabilan penjualan produk, Hari Aluminium Bersaudara juga memiliki permasalahan, yaitu pada proses pelayanan pelanggan tidak ada fasilitas yang membantu mereka untuk mendapatkan informasi mengenai produk dan melakukan interaksi dengan pihak toko untuk menyampaikan saran, kritik dan pertanyaan. Hari Aluminium Bersaudara juga mengalami kesulitan dalam proses pengelolaan dan penyimpanan data pelanggan yang telah melakukan transaksi, sehingga Hari Aluminium Bersaudara tidak bisa menganalisa keluhan pelanggan, keinginan pelanggan, dan kesan pelanggan yang menyebabkan Hari Aluminium Bersaudara sulit dalam mendapatkan, mempertahankan dan meningkatkan hubungan antara toko dengan pelanggannya. Disisi lain Hari Aluminium Bersaudara juga perlu meningkatkan penjualan produk agar bisnis miliknya terus berkembang.

Berdasarkan permasalahan di atas maka Hari Aluminium Bersaudara perlu membangun sebuah sistem dengan menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* untuk mengolah sistem informasi penjualan dan promosi yang berguna untuk menstabilkan penjualan produk serta meningkatkan jumlah penjualan produk. *Customer Relationship Management (CRM)* adalah proses membangun dan mengelola relasi dengan pelanggan pada level organisasional dengan jalan memahami, mengantisipasi, dan mengelola kebutuhan pelanggan berdasarkan pengetahuan yang didapatkan mengenai pelanggan, dalam rangka meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan probabilitas organisasi (Fadly &

Wantoro, 2019). Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi penting untuk setiap organisasi sektor bisnis. Melalui pendekatan Customer Relationship Management (CRM), perusahaan dapat mengetahui lebih dalam sejauh mana pemanfaatan Customer Relationship Management (CRM) dengan menggunakan teknologi informasi dalam kaitannya dengan memberikan layanan optimal kepada pelanggannya (Warsela et al., 2021).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka penulis akan membuat penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM SISTEM INFORMASI PENJUALAN DAN PROMOSI BERBASIS WEB PADA HARI ALUMINIUM BERSAUDARA DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diambil suatu perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membantu meningkatkan penjualan pada Hari Aluminium Bersaudara ?
2. Bagaimana membantu dalam proses pengelolaan dan penyimpanan data transaksi pada Hari Aluminium Bersaudara ?
3. Bagaimana membantu Hari Aluminium Bersaudara untuk mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan hubungan dengan para pelanggan ?

1.3 Hipotesis

Dengan memperhatikan segala kemungkinan yang ada, maka penulis dapat mempelajari keadaan yang terjadi pada Hari Aluminium Bersaudara baik secara langsung maupun tidak langsung maka penulis mengajukan hipotesa sebagai berikut :

1. Dengan adanya sistem informasi penjualan dan promosi menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL diharapkan dapat membantu meningkatkan penjualan pada Hari Aluminium Bersaudara.
2. Dengan adanya sistem informasi penjualan dan promosi menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL diharapkan dapat membantu dalam proses pengelolaan dan penyimpanan data transaksi pada Hari Aluminium Bersaudara.
3. Dengan penerapan *Customer Relationship Management* ini diharapkan dapat membantu Hari Aluminium Bersaudara untuk mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan hubungan dengan para pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari topik permasalahan maka perlu dibatasi permasalahan yang dibahas. Adapun batasan masalah dari penelitian ini penulis hanya akan membahas mengenai penerapan Customer Relationship Management dalam sistem informasi penjualan dan promosi pada Hari Aluminium Bersaudara.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dan agar penelitian ini terlaksana sesuai dengan yang diinginkan maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Membangun sebuah sistem informasi penjualan dan promosi pada Hari Aluminium Bersaudara dengan menerapkan *Customer Relationship Management* menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
2. Menghasilkan sebuah sistem informasi penjualan dan promosi yang dapat memudahkan pelanggan untuk mengetahui tentang produk yang ditawarkan dan juga kemudahan dalam proses pembelian.
3. Menghasilkan sebuah sistem informasi yang dapat memudahkan Hari Aluminium Bersaudara dalam proses pengelolaan dan penyimpanan data transaksi agar lebih efektif dan efisien.

1.6 Manfaat Penelitian

Penulis berharap agar penelitian ini bermanfaat kedepannya, Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Memenuhi salah satu syarat dalam menempuh gelar Strata Satu (S1) pada fakultas ilmu komputer jurusan sistem informasi Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

- b. Sebagai sarana untuk mengimplementasikan pengetahuan di bidang programming (Ilmu Komputer) yang telah didapatkan sehingga dapat berguna bagi masyarakat banyak.
 - c. Memperoleh pengalaman dan ilmu dengan melakukan penelitian dengan judul terkait.
2. Bagi Hari Aluminium Bersaudara
- a. Adanya media berupa sistem informasi berbasis web yang dapat mempermudah penjualan dan promosi produk.
 - b. Meningkatkan efektifitas dan kenyamanan pelanggan dalam pembelian dan pemesanan produk.
 - c. Meningkatkan sistem kerja perusahaan dan mengelola hubungan baik dengan pelanggan.

1.7 Tinjauan Umum Objek

Dalam tinjauan Hari Aluminium Bersaudara ini akan dibahas tentang sejarah singkat berdirinya Hari Aluminium Bersaudara, dan struktur organisasi, serta tugas masing-masing bagian.

1.7.1 Sejarah Hari Aluminium Bersaudara

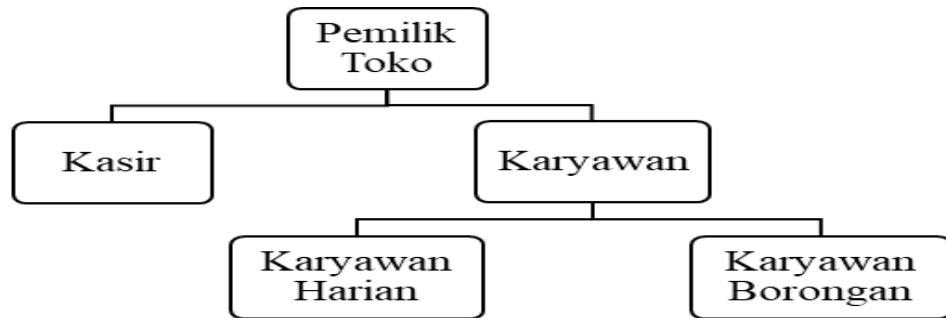
Hari Aluminium Bersaudara adalah satu bisnis yang bergerak dibidang penjualan *furniture* atau perabotan seperti lemari, etalase, meja dan produk-produk lainnya yang terbuat dari aluminium dan kaca. Hari Aluminium telah berdiri sejak tahun 2010 yang dikelola sendiri oleh pemiliknya bapak Novi Hendra,A.Md. Pada awalnya Hari Aluminium Bersaudara didirikan pertama

kali di Jl. Gajah Mada No.16a, Kp. Olo, Kec. Nanggalo, Kota Padang. Kemudian setelah setahun berjalan pada tahun 2011 Hari Aluminium Bersaudara pindah ke Koto Baru, Kabupaten Solok.

Hari Aluminium Bersaudara mengawali bisnisnya di Solok dengan satu ruko kecil saja. Seiring berjalannya waktu, Hari Aluminium Bersaudara mulai mengalami perkembangan bahkan kemajuan yang signifikan. Pada tahun 2016, Hari Aluminium Bersaudara pindah ke lokasi baru yang lebih strategis yaitu di Jalan Asam Jao, Kabupaten Solok. Di lokasi baru ini Hari Aluminium Bersaudara memiliki tiga ruko, yang dua diantaranya dipergunakan untuk kegiatan jual beli dan satu ruko lagi digunakan untuk proses pembuatan atau perakitan *furniture*. Hari Aluminium Bersaudara pada saat ini semakin mengalami kemajuan yang sangat pesat, bahkan Hari Aluminium Bersaudara sudah memiliki mitra kerja yang melakukan pemesanan produk setiap bulannya.

1.7.2 Struktur Organisasi Instansi Perusahaan

Struktur organisasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem atau jaringan kerja terhadap tugas-tugas, sistem pelaporan dan komunikasi yang menghubungkan secara bersama pekerjaan individual dengan kelompok(Wahjono, 2022). Struktur organisasi dari Hari Aluminium Bersaudara adalah sebagai berikut :



Sumber : Struktur Organisasi Hari Aluminium Bersaudara

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah deskripsi tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi di Hari Aluminium Bersaudara :

A. Pemilik Toko

1. Memimpin kegiatan secara keseluruhan
2. Menjadi konsultan untuk pelanggan
3. Mengawasi dan memmanagement kegiatan perusahaan
4. Mengatur gaji para karyawan

B. Kasir

1. Melakukan transaksi di meja pembayaran
2. Membuat laporan penjualan

C. Karyawan

1. Karyawan Harian
 - a. Mengantarkan pesanan ke pelanggan
 - b. Menjaga kebersihan toko
2. Karyawan Borongan
 - a. Merakit dan membuat furniture yang dipesan pelanggan