

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Buah-buahan adalah salah satu tanaman hortikultura yang memegang peranan penting untuk meningkatkan mutu gizi dalam kebutuhan sehari-hari manusia. Buah mengandung banyak vitamin dan mineral yang merupakan komponen gizi yang bermanfaat untuk kesehatan manusia. Masyarakat telah menganggap buah- buahan sebagai kebutuhan pokok dalam hidup. Oleh karena itu dapat di artikan bahwasannya buah- buahan memiliki prospek yang baik untuk dikembangkan (Rahadi et al., 1995).

Kota Padang merupakan kota terbesar di pantai barat Pulau Sumatera sekaligus ibu kota Provinsi Sumatera Barat, Indonesia. Kota Padang adalah pintu gerbang barat Indonesia dari Samudera Hindia. Kota yang terkenal sebagai kota seni dan budaya karena legenda Malin Kundang dan Sitti Nurbaya ini juga mendapat julukan Kota Tercinta karena keindahan alamnya yang dapat memanjakan mata dan membuat orang jatuh cinta. Keindahan kotanya yang dikelilingi perbukitan dan langsung menghadap Samudera Hindia menjadi alasan utama mengapa banyak orang jatuh cinta dengan alamnya.

Pola hidup masyarakat Kota Padang saat ini sudah banyak mengalami perubahan. Pada masyarakat perkotaan seperti di Kota Padang pada saat ini banyak yang mengikuti gaya hidup modern dan mengutamakan kenyamanan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka. Hal ini dapat kita lihat dari semakin banyaknya pusat perbelanjaan online dan modern.

Salah satu Toko Buah yang banyak menyediakan buahan segar adalah “Nop Fruit”. Toko Buah Nop Fruit merupakan sebuah toko yang menjual berbagai macam jenis buah yang beralamat di Jl. Tunggul Hitam No.2, Dadok Tunggul Hitam, Padang, Kec. Koto Tangah. Tepatnya di Depan Tempat Pemakaman Umum (TPU) Tunggul Hitam di samping Pasar Dirgantara. Toko Buah Nop Fruit dalam melakukan penjualannya masih mengandalkan tatap muka dengan pelanggan, dimana pelanggan datang langsung ke toko dan memilih buah yang akan dibeli. Padahal jika dilakukan penjualan secara online tentunya akan memperluas peluang pasar dengan promosi, memudahkan mendapatkan pelanggan baru, dan juga dapat meningkatkan penjualan.

Permasalahan yang mendasar pada Toko Buah Nop Fruit ini adalah kurangnya usaha dalam promosi produk, sehingga penjualan menjadi sangat rendah dan kurang meningkat karena kurang di kenal oleh masyarakat luas. Apalagi kita tahu bahwa buah adalah penjualan yang memiliki umur jangka pendek yang berarti mengakibatkan tingginya peluang buah yang mengalami busuk dan pemilik Toko Buah Nop Fruit mendapat kerugian yang lebih banyak juga. Tidak hanya itu, Toko Buah Nop Fruit juga masih kurang dalam mengawasi perkembangan minat konsumen, sehingga barang yang kurang diminati konsumen masih terus menerus di beri stok. Ini juga akan menimbulkan kerugian yang kedua bagi pemilik Toko Buah Nop Fruit pada bagian finansial sehingga presentase keuntungan yang di dapat pemilik juga berkurang.

Selain itu, salah satu strategi yang dapat dilakukan dalam meningkatkan penjualan, minat membeli calon konsumen dan menghadapi persaingan bisnis yang ketat yaitu dengan strategi *Customer Relationship Management* (CRM).

CRM merupakan salah satu sarana untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dengan pelanggan. Dengan memanfaatkan CRM perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan konsumennya, bagaimana strategi pengelolaan konsumen, mulai dari proses promosi, penjualan sampai dengan pelayanan setelah penjualan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang berujung pada loyalitas konsumen kepada perusahaan. Melalui CRM perusahaan dapat memberikan kepuasan pada konsumen serta *experience* yang baik dalam berbelanja maupun menikmati produk buah, karena konsumen merupakan aset yang sangat penting dalam perusahaan.

Oleh karena itu dengan adanya permasalahan tersebut maka dibutuhkan sebuah *website e-commerce* penjualan buah yang dapat memudahkan dalam proses transaksi yang lebih cepat dan efektif, dapat memudahkan konsumen dalam melakukan pemesanan buah berbasis *website*, menguasai dan mempertahankan pelanggan yang telah ada, mendapatkan pelanggan baru, mengembangkan nilai nilai pelanggan, pembuatan laporan pada toko dan meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga memberikan peluang untuk Toko Buah Nop Fruit berkembang lebih baik lagi.

Hal tersebut juga selaras dengan hasil penelitian dari Haryono (2013) yang setuju bahwa konsumen dipenuhi kebutuhan rumah tangganya karena pada umumnya konsumen menginginkan kebutuhannya disediakan dengan praktis, cepat, hemat, efisien waktu dan instan dimana dengan barang yang sudah disediakan rapi sehingga konsumen tinggal memilih dan langsung membayar. Oleh karena itu dari permasalahan diatas penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul

“RANCANG BANGUN E-COMMERCE PENJUALAN BUAH MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DENGAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas peneliti dapat merumuskan beberapa permasalahan mendasar pada Toko Buah Nop Fruit diantaranya :

1. Bagaimana perancangan *website e-commerce* ini dapat meningkatkan promosi penjualan buah pada Toko Buah Nop Fruit yang lebih baik lagi?
2. Bagaimana dengan adanya *website e-commerce* ini dapat meminimalisir kerugian busuk pemilik dengan melihat perkembangan dari minat beli konsumen?
3. Bagaimana perancangan *website e-commerce* dengan konsep strategi CRM ini dapat meningkatkan layanan, memelihara konsumen, serta mendapatkan loyalitas konsumen pada Toko Buah Nop Fruit?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat dikemukakan beberapa hipotesa sebagai jawaban sementara dari permasalahan yang ada yaitu:

1. Diharapkan dengan adanya pembuatan *website e-commerce* ini dapat meningkatkan promosi penjualan buah pada Toko Buah Nop Fruit yang lebih baik lagi.
2. Diharapkan dengan adanya pembuatan *website e-commerce* ini dapat

meminimalisir kerugian busuk pemilik dengan melihat perkembangan dari minat beli konsumen.

3. Diharapkan dengan adanya pembuatan *website e-commerce* dengan konsep strategi CRM ini dapat meningkatkan layanan, memelihara konsumen serta mendapatkan loyalitas konsumen pada Toko Buah Nop Fruit.

1.4 Batasan Masalah

Dalam upaya menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada Toko Buah Nop Fruit dan agar penelitian ini terarah dan sistematis sesuai permasalahan, maka permasalahan dibatasi pada bagaimana meningkatkan promosi pada Toko Buah Nop Fruit, bagaimana mengurangi tingkat kerugian busuk yang ditanggung pemilik dan dapat menghadirkan sebuah layanan sistem informasi berbasis *website* yang fokus pada konsep strategi CRM dibagian Operasional pada Toko Buah Nop Fruit dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MYSQL.

1.5 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penelitian yang penulis lakukan diantaranya :

1. Untuk menghasilkan sebuah *website* penjualan yang dapat membantu Toko Buah Nop Fruit dalam melakukan promosi buah yang lebih baik dan efisien.
2. Untuk menghasilkan sebuah *website* penjualan yang dapat membantu meminimalisir kerugian yang ditanggung pemilik buah.
3. Dengan sistem CRM berbasis *website* ini dapat memberikan pelayanan kepada konsumen, mempertahankan konsumen yang

berujung pada loyalitas konsumen terhadap Toko Buah Nop Fruit.

1.6 Manfaat Penulisan

Manfaat yang penulis harapkan pada penelitian ini diantaranya :

Bagi Mahasiswa

- Menambah pengalaman dan wawasan dalam membangun sistem informasi.
- Sebagai sarana bagi penulis dalam mengembangkan wawasan dibidang ilmu komputer.
- Sebagai acuan bagi peneliti dalam mengembangkan sistem yang lebih baik lagi.

Bagi Toko Buah Nop Fruit

- Untuk dapat meningkatkan layanan dan penjualan pada Toko Buah Nop Fruit.
- Untuk dapat membantu dan memudahkan pemilik toko dalam mengetahui minat pasar pelanggan dan dapat memuaskan pelanggan sehingga terciptanya pelanggan yang loyal terhadap bisnis yang kita miliki.

Bagi *Customer*

- Mempermudah proses transaksi yang dilakukan.
- *Customer* mendapat kenyamanan lebih dengan adanya *website* yang dirancang akan membuat lebih efisien dan efektif waktu dan tenaga.

- *Customer* dapat melihat langsung barang yang tersedia beserta harga dan *service* yang baik tanpa harus datang ke lokasinya tersebut.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Tinjauan umum organisasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang Instansi atau organisasi. Gambaran tersebut diantaranya tentang sejarah singkat terbentuknya Toko Buah Milik Nop Fruit, Struktur Organisasi, serta Tugas dan Wewenang yang ada pada Toko Buah Nop Fruit.

1.7.1. Sejarah Singkat Toko Buah Nop Fruit

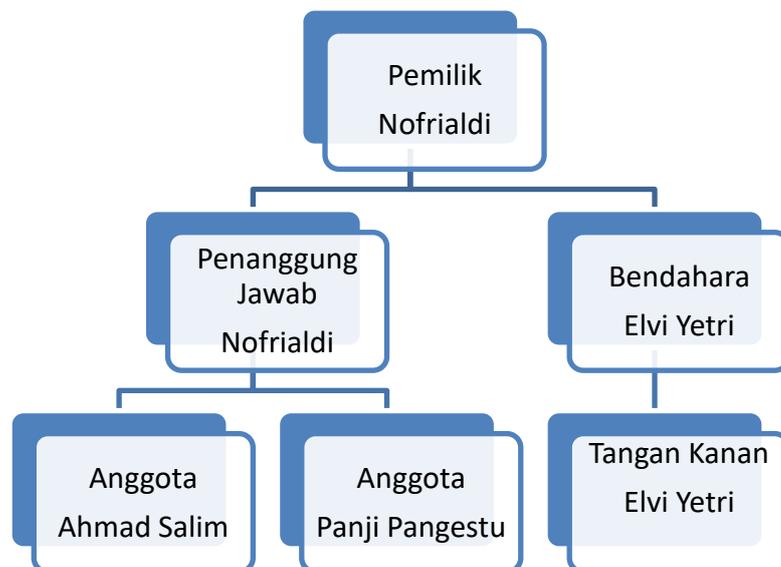
Buah, siapa yang tidak tahu rasanya yang enak dan segar membuat tenggorokan menjadi lega ketika di konsumsi. Buah banyak manfaatnya bagi kesehatan tubuh manusia, salah satunya melancarkan pencernaan, meningkatkan imun tubuh, menyehatkan tulang, anti inflamasi dan lain sebagainya. Menurut Sediaoetomo (2004). Buah adalah sistematika yang menjadi bagian dari tanaman yang secara struktur mampu untuk mengelilingi biji yang umumnya dalam indung telurnya sendiri menjadi bagian dari pengelompokan bunga.

Pertama kali Toko Buah Nop Fruit berdiri pada tahun 2009 tepatnya di Kota Padang, Indonesia. Diawali berjualan sebagai kaki lima di depan TPU Tunggul Hitam dan hanya berjualan Jeruk Pasaman, kini sudah memiliki Toko yang lokasinya tidak jauh dari lokasi berjualan pada saat kaki lima dahulu tepatnya di depan pasar dirgantara, Tunggul Hitam. Jenis buah yang di jual mencakup hampir seluruh jenis buah yang ada di Indonesia bahkan juga ada dari luar negeri seperti Apel Fuji yang berasal dari Negara Jepang, Buah Pir yang

berasal dari Negara China, anggur hitam, buah lemon, apel hijau, apel merah, dan banyak lainnya.

1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran dari pembagian wewenang dan tanggung jawab serta hubungan vertikal dan horizontal suatu organisasi dalam melaksanakan aktivitasnya (Al & Barru, 2019). Struktur organisasi dapat menunjukkan adanya pemisahan fungsi uraian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang disusun untuk membantu pencapaian serta pengendalian secara efektif. Toko Buah Nop Fruit Padang memiliki struktur organisasi yang dapat dilihat pada gambar 1.1.



Sumber : Toko Buah Nop Fruit

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Toko Buah Nop Fruit

1.7.3 Tugas dan Wewenang Pada Toko Buah Nop Fruit

1. Pemilik

- a. Menentukan berapa banyak buah yang akan di stok setiap masuknya.
- b. Menyusun sasaran dan strategi dalam penjualan.
- c. Mengontrol, mendidik dan memonitor anggota.
- d. Mengontrol barang yang sudah mulai habis.

2. Penanggung Jawab

- a. Mengatur uang masuk dan keluar dari pembayaran nota barang setiap masuknya.

3. Bendahara

- a. Menyimpan uang setiap kali sudah terkumpul banyak dilaci penyimpanan toko.

4. Tangan Kanan

- a. Menggantikan pemilik jika pemilik sedang berhalangan hadir di Toko.

5. Anggota

- a. Membuka toko setiap pukul 07.00 pagi.
- b. Membersihkan toko.
- c. Mencek barang-barang yang belum terpajang.
- d. Mengatur strategi letak pajangan penjualan.
- e. Merapikan pajangan buah.
- f. Setiap paginya mencari buah yang harus dipotong dan jika ada terkena busuk untuk di potong bagian bagusya dan di

jual menjadi buah potong.

- g. Melayani pembeli dengan baik dan sopan.
- h. Merapikan buah yang berserakan setelah dipilih pembeli.
- i. Memisahkan buah yang sudah busuk dan masih baru.
- j. Menurunkan harga dan memberikan diskon untuk buah yang sudah terletak lama dan sedikit layu agar tetap terjual.
- k. Membuat parcel buah.
- l. Siap sedia untuk menanti barang yang masuk.
- m. Menutup toko setiap pukul 22.00 malam.