

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT .KSA adalah salah satu bisnis penjualan ban mobil yang berada di Kabupaten Muaro Bungo Provinsi Jambi. PT. KSA menjual berbagai macam ban dengan merk Goodyear yang baru di import dari pusat goodyear sendiri.

Perkembangan teknologi saat ini sangatlah pesat terutama di bidang informasi. Teknologi merupakan alat bantu yang dibutuhkan masyarakat modern saat ini. Teknologi dalam bahasa Yunani terdiri dari dua kata yaitu *techne* yang artinya keterampilan dan *logos* yang artinya ilmu. Penggunaan istilah teknologi sendiri diadopsi dari bahasa Inggris dengan kata 'technology' yang ketika itu populer di abad 20, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) teknologi memiliki dua definisi: yang pertama, metode ilmiah untuk mencapai tujuan praktis; ilmu pengetahuan terapan. Yang kedua, keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia. Salah (Gumolung, Xaverius, and Lumenta 2021). Hal ini disebabkan oleh meningkatnya kebutuhan manusia akan informasi yang cepat dan akurat. Maka dari itu para pakar teknologi khususnya di bidang komputer dan komunikasi dituntut untuk mampu membuat suatu sistem

informasi yang dapat memenuhi kebutuhan informasi banyak menggunakan media internet.

sistem informasi, dan ilmu pengetahuan mengakibatkan para pelaku bisnis berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan keunggulan mereka dengan mengerahkan seluruh potensi yang ada. Mereka dituntut untuk lebih inovatif dan kreatif dalam mengelola perusahaannya agar dapat bertahan dalam dunia bisnis, serta dibutuhkan strategi khusus agar para pelanggan tidak pergi kepada pesaingnya. Dalam perkembangan dunia bisnis, teknologi informasi sangat membantu dan dibutuhkan. Salah satunya internet, dengan internet bisnis dapat berkembang dengan pesat seperti membantu dalam promosi, mempercepat kinerja, mengurangi biaya, dan meningkatkan penjualan dan juga sebagai sarana komunikasi dua arah antara perusahaan dengan para pelanggan. (Ramdhan et al. 2023)

loyalitas pelanggan disebabkan karena kemampuan manajemen perusahaan dalam membina hubungannya dengan pelanggan yang kemudian berdampak terhadap terciptanya kepuasan yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan (Qadri, Tamrin, and Ilham 2023)

Customer Relationship Management adalah salah satu strategi bisnis untuk meningkatkan keuntungan, penghasilan, dan kepuasan konsumen (Oktavia et al. 2020)

CRM analitikal berperan dalam melakukan analisis pelanggan dan pasar, seperti analisis trend pasar dan analisis perilaku pelanggan. (Setiawan Nurohim and Satrya Perbawa 2021)

Tingginya kebutuhan pelanggan akan informasi mengenai PT. KSA saat ini, seperti proses penjualan tidak didukung oleh perkembangan teknologi informasi. Dengan meningkatnya kebutuhan pelanggan, maka dibuatlah sebuah Sistem CRM (*Customer Relationship Management*) yang dapat menampung semua permintaan pelanggan dan menjalin hubungan dengan pelanggan demi terciptanya sebuah loyalitas.

Adapun manfaat yang diperoleh jika menerapkan sistem komputerisasi untuk penjualan, yaitu membantu karyawan dalam melihat penjualan yang diinginkan oleh pelanggan secara cepat dan akurat. Membantu menampilkan penjualan ban. Selain itu, dapat juga digunakan sebagai media promos,. PT. KSA tidak membuat laporan baik dalam periode harian, mingguan, bulanan, dan tahunan. Kadang kala PT. KSA mengalami kesulitan dalam mengumpulkan data-data sebelumnya yang berhubungan dengan penjualan ban. Proses pembuatan laporan transaksi masih dilakukan secara manual dianggap tidak efisien dan beresiko adanya kesalahan input data. (Romdoni et al. 2023)

Banyak perusahaan-perusahaan business online yang dibangun, banyak yang beroperasi dan menawarkan berbagai produk dengan inovasi CRM yang inovatif (Gamayanto 2018). Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem informasi penjualan ban untuk dapat mengatasi permasalahan diatas. Dengan adanya sistem

informasi penjualan ban diharapkan dapat memudahkan perusahaan dalam mengelola data penjualan, menghubungkan setiap departemen, agar konsumen dapat melihat status penjualan ban produk yang dilakukannya, dan perusahaan bisa membuat laporan setiap periode yang dibutuhkan.

Oleh karena itu penulis memanfaatkan sistem informasi penjualan yang mengandalkan pemahaman terhadap pelanggan atau yang biasa dikenal dengan CRM (*Customer Relationship Management*). Tahapan CRM (*Customer Relationship Management*) telah menjadi suatu fasilitas untuk mendapatkan pengetahuan serta keseluruhan mengenai pelanggan, yang akan mempermudah perusahaan untuk memberikan service sesuai dengan kebutuhan dan perilaku pelanggan (Salma 2021). Untuk mewujudkan kepuasan Customer maka perusahaan harus mempunyai sebuah sistem pemesanan yang baik (Oktavia et al. 2020). Dari latar belakang diatas maka penulis akan mengambil judul **“Perancangan Sistem Informasi Penjualan Ban Dengan Menerapkan Metode Strategi Bisnis Customer Relationship Management (CRM) pada PT. KSA Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan Database Mysql”**, PHP merupakan sebuah bahasa

untuk membuat halaman web yang interaktif yang menyatu dengan HTML (Audrilia and Budiman 2020), yang nantinya diharapkan mampu untuk meningkatkan pelayanan bagi pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah yang dihadapi, yaitu :

1. Bagaimana merancang sebuah sistem agar penjualan ban pada PT. KSA dapat membantu pelanggan dalam menentukan pilihan ban mobil dengan cepat dan mudah ?
2. Bagaimana proses pengolahan data penjualan ban pada PT. KSA dapat dilakukan dengan lebih efisien ?
3. Bagaimana penjualan ban pada PT. KSA dapat disimpan dengan baik dan aman ?

1.3. Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka dapat ditarik hipotesa, sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan merancang sebuah sistem informasi berbasis WEB pada PT. KSA dapat membantu pelanggan dalam menentukan pilihan ban dengan cepat dan mudah.
2. Diharapkan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dalam proses penjualan ban pada PT. KSA dapat dilakukan dengan lebih efisien.
3. Diharapkan dengan menggunakan database MySQL, data penjualan ban pada PT. KSA dapat dilakukan dengan lebih efisien dapat disimpan dengan baik dan aman.

4. Diharapkan untuk perusahaan membantu dan mempermudah manajemen perusahaan dalam memantau aktivitas penjualan dan mendapatkan informasi secara menyeluruh tentang perilaku pelanggan.
5. Diharapkan dalam bidang akademik membangun pemahaman yang lebih baik tentang manfaat crm untuk sebuah instansi atau perusahaan.

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian Skripsi ini terarah dan tujuan dari penulis ini tercapai sesuai diharapkan, maka perlu adanya pembatasan masalah, yaitu:

1. Sistem ini dibuat berupa manajemen layanan IT dan penjualan Ban.
2. Sistem ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL.
3. Sistem ini hanya meliputi manajemen layanan IT penjualan Ban untuk konsumen.
4. Sistem ini tidak membahas refund atau dalam pengembalian uang.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pengembangan Sistem Informasi penjualan Ban pada PT. KSA adalah sebagai berikut:

1. Membantu Untuk mengembangkan sistem informasi penjualan PT. KSA dengan metode CRM.
2. Sistem dirancang untuk mendukung tahapan CRM dalam rangka menerapkan manajemen hubungan dengan pelanggan.
3. Mendukung perkembangan teknologi dalam dunia bisnis penjualan Ban.

4. Mempermudah proses pemesanan Ban pada PT. KSA
5. Menjawaban hasil akhir penelitian.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pemilik PT. KSA, dapat membantu dan memudahkan karyawan dalam mengelola data penjualan dengan dibangunnya sistem ini.
2. Bagi peneliti, dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh, dan menjadi patokan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.
3. Bagi pihak lain, diharapkan dapat memberikan ilmu dan wawasan dalam bidang teknologi informasi.

1.7. Tinjauan Umum *PT. KSA*

PT. KSA merupakan sebuah tempat yang cukup besar dimana tempat tersebut biasanya menyediakan fasilitas penjualan Ban Godyear secara lengkap.

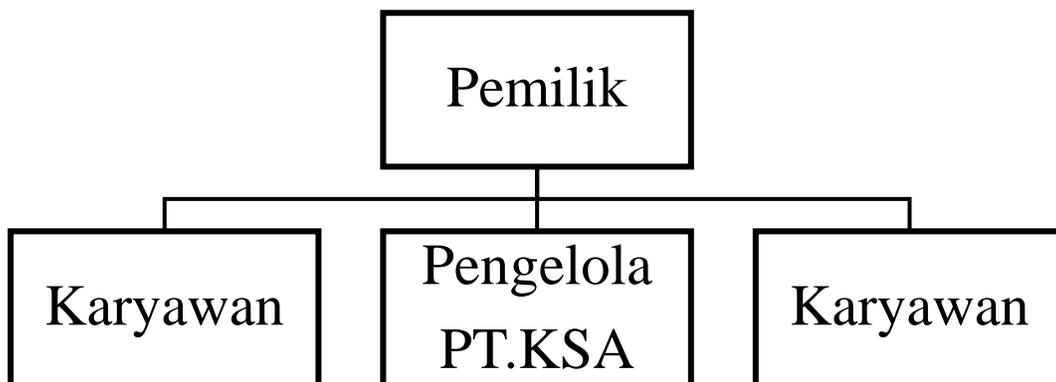
1.7.1. Sejarah *PT. KSA*

PT.KSA ini didirikan pada bulan Desember 2010. *PT.KSA* adalah sebuah usaha yang bergerak dalam bidang jasa penjualan Ban Godyear. *PT.KSA* merupakan salah satu Cabang Godyears yang berada di Kab Muaro Bungo, Kab Muaro Bungo merupakan salah satu kabupaten yang berada di Jambi yang cukup besar dan padat

penduduk serta mempunyai berbagai macam kendaraan/transportasi darat. Juga termasuk kawasan yang sibuk berlalu lintas seperti kendaraan pribadi. Kendaraan umum. Serta mobil-mobil besar(pabrik) yang melintasi jalan lintas disekitar daerah Kab Muaro Bungo.

1.7.2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah susunan berbagai komponen dan unit kerja dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Struktur organisasi dapat menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda dapat berjalan sesuai dengan tujuan dan dikoordinasikan. Selain itu, struktur organisasi dapat menggambarkan secara jelas pemisahan kegiatan dari pekerjaan antara yang satu dengan kegiatan yang lain.



Sumber: *PT. KSA*

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. KSA

1.7.3. Pembagian Tugas Dari Masing-Masing Bagian

Berikut ini uraian tugas-tugas dari beberapa bagian pada struktur organisasi di PT. KSA:

1. Pemilik PT. KSA
 - a. Mengambil keputusan penting untuk kemajuan PT. KSA.
 - b. Melaksanakan pemeriksaan kegiatan pengelola PT. KSA dalam melaksanakan tugasnya.
 - c. Memimpin kegiatan usaha secara keseluruhan.
 - d. Menerima laporan penjualan Ban.
2. Pengelola PT. KSA
 - a. Melakukan evaluasi terhadap target Pembelian Ban.
 - b. Merawat aset PT. KSA.
 - c. Menjaga asset PT. KSA.
 - d. Memastikan jumlah Stok Ban masih tersedia.
 - e. Dapat memotivasi kerja para karyawan.
 - f. Mengontrol pelaksanaan, efektifitas, dan efisiensi sistem PT. KSA.
3. Karyawan PT. KSA
 - a. Melayani pelanggan.
 - b. Memberikan informasi yang benar kepada pelanggan.
 - c. Mengelola barang-barang.
 - d. Memberikan kepercayaan kepada pelanggan