

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan zaman, perusahaan-perusahaan yang ada mulai mengalami perkembangan. Hal ini dialami oleh perusahaan, baik perusahaan skala kecil maupun skala besar. Perkembangan teknologi informasi pun juga berkembang dengan sangat cepat dan pesat.

“*Inter Connection Networking* (internet)” adalah jaringan komputer yang menghubungkan antar jaringan secara global, internet dapat juga disebut jaringan dalam suatu satu jaringan yang luas (Handayani, 2018). Internet merupakan teknologi yang memiliki cakupan yang sangat luas. Internet terhubung secara online tanpa mengenal batas waktu dan tempat, dan siapa saja dapat bergabung untuk menggunakan internet. Dengan menggunakan jaringan ini, semua organisasi atau perusahaan dapat melakukan petukaran informasi secara eksternal. Dan salah satu aspek yang perlu ditunjang adalah pada dunia bisnis.

Pada saat ini tantangan bagi pelaku bisnis adalah memenuhi kepuasan pelanggan. Tantangan tersebut antara lain seperti mengevaluasi ketersediaan suatu produk, menghasilkan produk bermutu tinggi dan menjamin kualitasnya, memproses produk lebih cepat, memperkirakan biaya yang dibutuhkan dalam proses produksi, meningkatkan sumber daya manusia dan pelatihan. Pelaku bisnis yang mengerti dan melaksanakan tantangan tersebut, adalah yang dapat bersaing dan bertahan didunia usaha.

Toko Iwan Elektronik merupakan sebuah usaha yang bergerak dibidang penjualan barang elektronik. Pada saat ini sistem pemasaran dalam penjualan

Toko Iwan Elektronik masih menggunakan sistem manual seperti pelanggan hanya bisa membeli produk barang dengan datang langsung ke toko iwan elektronik saja, dalam menyimpan data barang, penjualan dan memasarkan toko elektroniknya, sehingga hanya orang-orang tertentu yang mengetahui tentang toko elektronik tersebut, jadi penjualan di toko elektronik kurang meningkat.

Pelanggan Toko Iwan Elektronik sering kali sulit untuk mengakses berbagai informasi tentang keterangan produk, informasi harga, dan ketersediaan stok barang. Pemasaran tidak dapat mencakup wilayah yang lebih luas karena keterbatasan media penyampaian promosi yang masih manual tersebut. Saat ini kebanyakan orang lebih memilih membeli barang di *online shop* karena lebih mudah mencari barang yang diinginkan tanpa harus keluar rumah, kita dapat memesan barang yang kita inginkan di mana saja tanpa harus datang ke tokonya. Oleh karena itu, seiring berkembangnya teknologi informasi, maka perlu diterapkan suatu system informasi *Customer Relationship Management (CRM)* pada penjualan Toko Iwan Elektronik berbasis *web* yang dapat membantu Toko Iwan Elektronik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga hubungan dengan baik, dimana pelanggan Toko Iwan Elektronik dapat melihat keterangan produk yang dijual, informasi harga, ketersediaan stok barang dan melakukan pemesanan barang. Hanya dari rumah atau ruang kantor, calon pembeli dapat melihat barang, mengakses informasinya, dan memesan barang yang tersedia secara *online*. Calon pembeli dapat menghemat waktu dan biaya karena tidak perlu datang ke toko atau tempat transaksi.

*Website* atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis

maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. *Website* dapat diartikan sebagai alat bantu untuk menciptakan sistem informasi global yang mudah berdasarkan *hypertext*. (Wijaya & Astuti, 2019)

*Customer Relationship Management* CRM merupakan suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk menyenangkan pelanggan agar tidak berpaling terhadap pesaing. Penerapan program CRM, diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi setia kepada perusahaan sehingga hubungan yang terjadi tidak hanya hubungan antara penjual dan pembeli, tetapi lebih mengarah dalam hubungan mitra. (Antika et al., 2022)

Saat ini *Customer Relationship Management* (CRM) sangat penting untuk membina hubungan antara pelanggan dan pihak yang bersangkutan serta memberikan informasi yang diperlukan oleh pelanggan mengenai data-data yang sedang dalam proses pengerjaan. Penerapan suatu teknologi informasi berguna untuk mewujudkan *Customer Relationship Management* (CRM) agar dapat berjalan dengan baik. (Supandi et al., 2018)

Dengan demikian, CRM (*Customer Relationship Management*) membantu Toko Iwan Elektronik untuk memberikan informasi tentang produk di Toko Iwan Elektronik, juga memberikan kemudahan dalam memesan barang sesuai dengan apa yang pelanggan inginkan, meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan dengan kemudahan memberikan perhatian kepada pelanggan serta pengiriman informasi yang dibutuhkan. Selain itu, CRM juga membantu Toko Iwan Elektronik dalam kelancaran pemasaran dan promosi.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada Toko Iwan Elektronik, penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Penerapan Customer Relationship**

## **Management (CRM) pada penjualan barang toko Iwan Elektronik berbasis WEB”.**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan, maka dapat dirumuskan masalah pada Toko Iwan Elektronik sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem informasi penjualan pada toko iwan elektronik agar dapat menambah pelanggan dan dapat meningkatkan hasil penjualan?
2. Bagaimana menerapkan metode *Customer Relationship Management* (CRM) dalam penjualan pada Toko Iwan Elektronik agar dapat menambah dan mempertahankan pelanggan?
3. Bagaimana data penjualan pada toko Iwan Elektronik dapat diproses dengan cepat dan dapat disimpan dengan baik dan aman?

### **1.3 Hipotesis**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat dikemukakan beberapa hipotesis sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan merancang sistem informasi penjualan berbasis WEB pada toko iwan elektronik agar dapat menambah pelanggan dan dapat meningkatkan hasil penjualan.
2. Diharapkan dengan menerapkan metode *Costumer Relationship Management* (CRM) pada toko iwan elektronik yang dapat membangun relasi dengan pelanggan sehingga dapat menambah dan mempertahankan pelanggan.

3. Diharapkan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL, data penjualan pada Toko Iwan Elektronik dapat diproses dengan cepat dan dapat disimpan dengan baik dan aman.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Untuk mencapai penulisan yang lebih terarah, maka permasalahan yang dibahas perlu dibatasi dan disesuaikan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan agar langkah-langkah dalam pemecahan masalah tidak menyimpang dari yang diinginkan. Batasan yang dimaksud adalah pada penelitian ini:

1. Sistem penjualan pada Toko Iwan Elektronik.
2. Metode pemecahan masalah dalam perancangan sistem ini menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)*.
3. Sistem informasi penjualan yang dirancang berbasis WEB dengan menggunakan PHP sebagai bahasa pemrogramannya dan MySQL sebagai pemrograman *database*.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Pada penulisan laporan tugas akhir kuliah ini selain untuk mencapai tujuan penulis sendiri yaitu menyelesaikan perkuliahan, juga memiliki beberapa tujuan lain diantaranya :

1. Membantu Toko Iwan Elektronik dalam mempermudah bagian penjualan dan pelanggan melihat barang yang tersedia dengan mudah dan cepat.
2. Penerapan CRM yang digunakan dalam penjualan Toko Iwan Elektronik berbasis *web* dapat mempermudah melakukan transaksi penjualan dengan cepat.

3. Penerapan CRM yang digunakan dalam Toko Iwan Elektronik berbasis *web* dapat mempermudah pemilik toko melihat hasil laporan penjualan dengan cepat, karena seluruh data transaksi penjualan disimpan dalam sebuah *database*.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, Bagi penulis hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai syarat kelulusan sarjana, sebagai ilmu pengetahuan dan wacana khususnya yang berkaitan dengan penjualan.
2. Bagi akademis, Hasil penelitian ini dapat menambah pustaka yang ada di perpustakaan UPI YPTK Padang dan dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan informasi dalam dunia pendidikan, dan dapat dijadikan acuan literatur bagi peneliti selanjutnya.
3. Bagi perusahaan, Penelitian ini berguna untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanan konsumen dalam proses transaksi penjualan.

## **1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Gambaran umum objek penelitian akan dijelaskan sejarah berdirinya toko Iwan Elektronik, struktur organisasi dan pembagian tugas yang terdapat pada toko Iwan Elektronik.

### **1.7.1 Sejarah Toko Iwan Elektronik**

Toko Iwan Elektronik merupakan perusahaan peralatan elektronik yang didirikan pada tahun 2005 oleh pemiliknya sendiri yaitu Bapak Ikhwan. Toko

Iwan Elektronik beralamat di Nagari Ujuang Gading Kecamatan Lembah Melintang Kabupaten Pasaman Barat.

Toko Iwan Elektronik bergerak dalam bidang penjualan barang elektronik, seperti Televisi, Mesin cuci, Kulkas, AC, Kipas angin Speaker dan Lainnya. Sistem penjualan pada Toko Iwan Elektronik cukup baik dan barang-barang yang dijual sangat menarik perhatian para pelanggan yang berdatangan. Selain itu juga pendapatan yang dihasilkan oleh pemilik Toko Iwan Elektronik cukup lumayan.

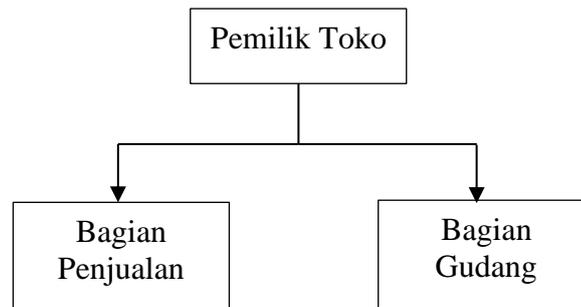
Untuk terus berkembang, maju dan tidak tertinggal zaman, maka Toko Iwan Elektronik harus membentuk dan menyelenggarakan perbaikan serta penyempurnaan disegala bidang dengan seiring perkembangan zaman yang semakin hari semakin modern yaitu perbaikan pada sistem kerja dalam menangani transaksi-transaksi yang terjadi dengan cara terkomputerisasi. Hal ini bertujuan agar Toko Iwan Elektronik tidak kalah saing dengan toko lainnya yang bisnisnya sama. Dan juga mencapai tujuan yang diinginkan oleh pemilik usaha tersebut.

### **1.7.2 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan susunan yang terdiri dari fungsi-fungsi dan hubungan-hubungan yang menyatakan keseluruhan kegiatan untuk mencapai suatu sasaran. Secara fisik struktur organisasi dapat dinyatakan dalam bentuk bagan yang memperlihatkan hubungan unit-unit organisasi dan garis-garis wewenang yang ada.

Beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dari penggunaan bagan organisasi adalah dapat memperlihatkan karakteristik utama dari suatu perusahaan tersebut, tentang gambaran pekerjaan dan hubungan-hubungan yang ada didalam

perusahaan serta digunakan untuk merumuskan rencana kerja yang ideal sebagai pedoman untuk dapat mengetahui siapa bawahan dan atasannya. Struktur keorganisasian pada Toko Iwan Elektronik dapat dilihat pada bagan struktur organisasi (Gambar 1.1) berikut ini:



*Sumber Gambar : Toko Iwan Elektronik*

**Gambar 1.1 Struktur Keorganisasian Pada Toko Elektronik**

### 1.7.3 Diskripsi Tugas

Definisi tugas digunakan untuk mengetahui tugas, wewenang, tanggung jawab dari masing masing bagian. Definisi tugas yang ada di Toko Iwan Elektronik adalah sebagai berikut:

1. Pemilik Toko.
  - a. Sebagai pengambil keputusan.
  - b. Sebagai koordinator semua kegiatan yang telah dilaksanakan.
  - c. Mengevaluasi semua kegiatan yang telah dilaksanakan.
  - d. Menerapkan dan mengesahkan kebijakan yang menyangkut eksistensi toko.
  - e. Melaksanakan pemeriksaan yang meliputi seluruh aspek kegiatan manajemen keuangan dan operasional agar pengelolaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

## 2. Bagian Penjualan.

- a. Bagian penjualan yang bertatap muka langsung dengan pelanggan,
- b. Menghitung uang hasil penjualan dan bertanggung jawab atas uang yang masuk.
- c. Melaporkan hasil penjualan harian.
- d. Bagian penjualan akan melaporkan kebagian gudang apabila stok barang di toko kurang atau habis.

## 3. Bagian Gudang.

- a. Bertanggung jawab atas pengadaan barang apabila stok barang di bagian penjualan dan di gudang habis.
- b. Bertanggung jawab atas barang yang di gudang dan pengiriman barang ke bagian penjualan.