

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem informasi saat ini merupakan salah satu hal terpenting dalam suatu organisasi, instansi maupun di dunia pendidikan. Kebutuhan informasi yang tepat, cepat dan akurat sangatlah dibutuhkan. Bagian dari informasi dalam administrasi merupakan kebutuhan pokok dalam menjalankan sebuah organisasi (Saputra & Safitri, 2022). Dengan perkembangan ilmu teknologi informasi yang semakin maju, banyak perubahan yang terjadi dalam cara hidup manusia. Hal ini menuntut manusia untuk senantiasa menyesuaikan pola hidupnya dengan perkembangan teknologi. Sama halnya dengan perusahaan-perusahaan, mulai dari perusahaan kecil hingga perusahaan berskala internasional, bersaing untuk menguasai pasar dengan bantuan teknologi informasi (Rosinta & Hasibuan, 2018).

Implementasi merupakan suatu proses mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan (Irawan & Simargolang, 2018). Dalam perancangan penjualan pada toko aksesoris jelutung Jambi, menggunakan metode *Customers Relationship Management (CRM)* adalah strategi bisnis yang terdiri dari software dan layanan yang didesain untuk meningkatkan keuntungan (*profit*), pendapatan (*revenue*) dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) (Rosinta & Hasibuan, 2018).

Penjualan pada toko Accesoris Jelutung Jambi masih menggunakan proses manual dimana sistem penjualan yang sedang berjalan saat ini belum terkomputerisasi dan masih memakai media kertas/brosur dalam sistem penjualan toko accesoris jelutung Jambi pada saat ini dan juga dalam pembelian dan media promosi produk customers harus datang langsung ke toko karena proses sistem yang masih manual.

Oleh karena itu diterapkan sistem aplikasi penjualan berbasis web menggunakan metode *Customers Relationship Management* (CRM) dalam perancangan sistem yang akan dibangun yang mana caranya adalah dengan membantu berbagai bentuk perusahaan untuk mengidentifikasi pelanggannya dengan tepat, memperoleh lebih banyak pelanggan dengan lebih cepat, dan mempertahankan kesetiaan pelanggannya dapat membantu usaha ini menjadi lebih efektif dalam meningkatkan layanan *marketing* dan *customers support*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk menjadikan manfaat sebagai objek penelitian untuk pembuatan skripsi yang berjudul “ **Implementasi Dan Perancangan Sistem Informasi Penjualan Pada Toko Accesoris Jelutung Jambi Menggunakan Metode Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan beberapa pokok permasalahan yang ada pada toko Accesoris Jelutung Jambi yaitu:

1. Bagaimana merancang sistem informasi aplikasi penjualan yang dibangun pada toko Accesoris Jelutung Jambi ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL agar proses penjualan terkomputerisasi dan tidak proses manual?
2. Bagaimana menerapkan sistem informasi aplikasi penjualan menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) pada toko Accesoris Jelutung Jambi, ini mampu menghasilkan laporan penjualan yang cepat dan akurat?
3. Bagaimana merancang *database* menggunakan *database* MySQL pada aplikasi sistem informasi penjualan pada toko Accesoris Jelutung Jambi agar rekap data proses keseluruhan penjualan tersimpan lebih aman dan mudah diolah?

### 1.3 Hipotesa

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

1. Dengan menggunakan aplikasi bahasa pemrograman PHP diharapkan dapat mengimplementasi *Customer Relationship Management* (CRM) untuk penjualan Accesoris Jelutung Jambi jadi lebih efektif, terkomputerisasi dan mudah.
2. Diharapkan dengan menerapkan sistem aplikasi penjualan berbasis web dengan metode *Customers Relationship Management* pada toko accesoris jelutung jambi dapat menghasilkan rekap laporan yang cepat, akurat.
3. Diharapkan dengan dirancangny sistem aplikasi penjualan berbasis web yang menggunakan database MySQL ini dapat membantu pihak toko Accesoris

Jelutung Jambi dalam penyimpanan dokumen dan rekap data agar saat data diminta segera ditemukan.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam perancangan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) untuk penjualan Accesoris Jelutung Jambi sebagai berikut:

1. Perancangan sistem yang di lakukan dengan menggunakan metode *Customers Relationship Management* (CRM) untuk menganalisa data penjualan pada toko Accesoris Jelutung Jambi.
2. Tidak membahas bagian manufaktur toko
3. Perancangan sistem aplikasi penjualan Accesoris Jelutung menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Merancang sebuah sistem aplikasi penjualan pada toko Accesoris Jelutung Jambi berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* Mysql menjadi efektif dan terkomputerisasi.
2. Dengan adanya *Customers Relationship Management* (CRM) Dapat mempermudah pemimpin/karyawan toko Accesoris Jelutung jambi dalam proses pengelolaan penjualan dan menghasilak laporan yang cepat dan akurat.
3. Dengan Menggunakan *database* MySQL dalam proses penyimpanan data rekap penjualan keseluruhan menjadi lebih terstruktur dan mudah untuk ditemukan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagi penulis, Sebagai sarana bagi penulis untuk menerapkan dan mengembangkan wawasan dibidang ilmu pengetahuan komputer, sehingga penulis mampu menciptakan suatu sistem dan menambah pengalaman dan wawasan peneliti dalam perancangan sistem informasi penjualan menggunakan metode *Customers Relationship Management (CRM)*.
2. Bagi Toko, bagi toko Accesoris Jelutung Jambi penelitian ini diharapkan dapat mempermudah penjualan pada toko dalam perancangan semua yang mencakup data penjualan yang lebih lengkap sehingga dapat membantu pemimpin dan karyawan dalam proses penjualan serta pembelian yang dilakukan customer dalam program yang digunakan.
3. Bagi Kampus, Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang akan mengangkat tema yang sama namun dengan sudut pandang yang berbeda.

## 1.7 Tinjauan Penelitian

Tinjauan umum merupakan sebuah gambaran umum yang meliputi beberapa cakupan pada perusahaan tersebut seperti sejarah berdirinya toko dan struktur organisasi dan visi misi dari toko tersebut. Disini penulis akan menjelaskan tentang gambaran umum organisasi toko yang meliputi visi misi toko, sejarah singkat, dan struktur toko Accesoris Jelutung Jambi.

### **1.7.1 Sejarah Singkat Toko Accesoris Jelutung Jambi**

Accesories jelutung jambi merupakan bengkel resmi khusus mobil yang beralamat di jln.Gajah Mada, Jelutung kota Jambi. Pada sistem yang sedang berjalan accesories jelutung Jambi telah memiliki jaringan internet tetapi belum memiliki website secara pribadi. Dimana hal tersebut terdapat kekurangan yaitu biaya pengeluaran yang sia-sia dikarenakan internet yg ada tidak di manfaatkan dengan baik. Informasi tentang accesories terbatas dan dominan diketahui oleh customers sekitar daerah jln.Gajah Mada saja serta proses pelayanan antrian relatif lama disaat customers harus antri untuk mendata pemasangan accesoris satu per satu.

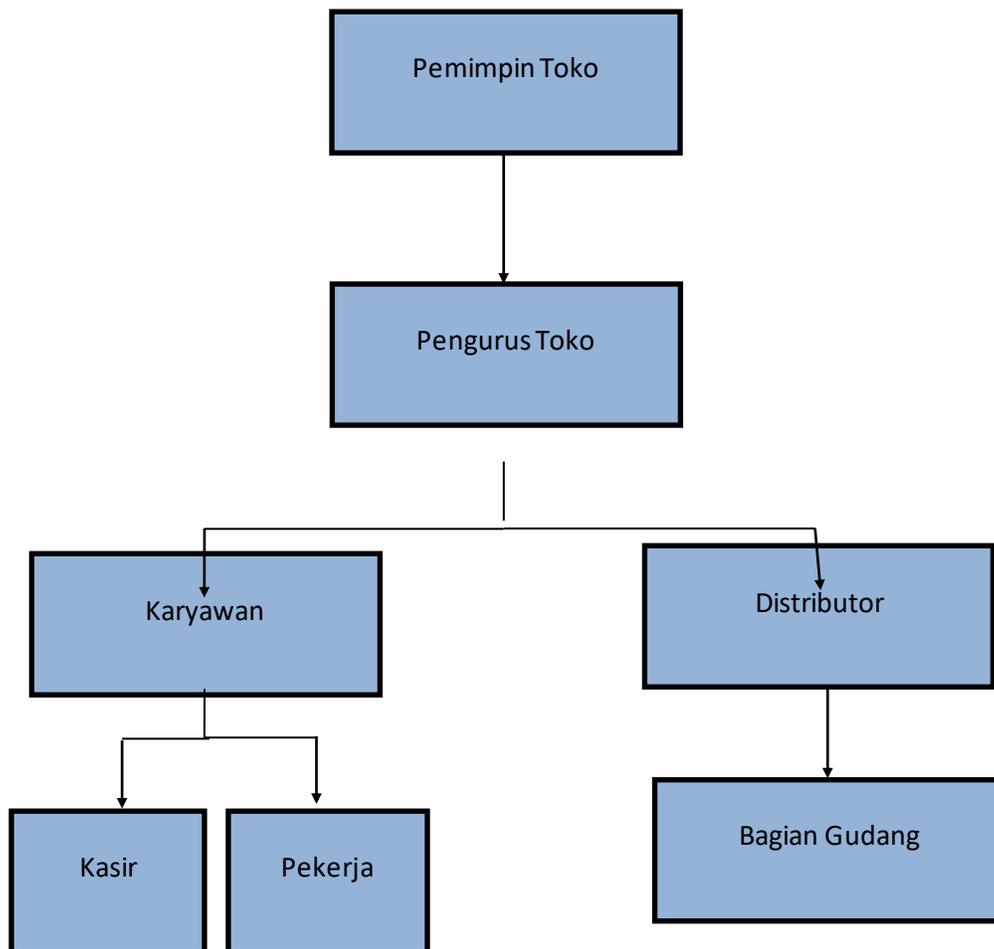
Prinsip kami adalah, membangun dan mendekatkan diri pada konsumen yang pada umumnya hal yang tak terpisahkan dari dunia bisnis. Sebab mengingat betapa pentingnya pendekatan diri itu dibidang manapun. Lagi pula hal tersebut adalah satu hal yang gampang untuk dilakukan. Menyinggung harga-harga produk yang kami jual, Harga-harga paket maupun pheriperal accesories jelutung Jambi kami tetap menyesuaikan dengan toko-toko yang terlebih dahulu dari kami. Menyesuaikan dengan harga-harga standard di Wilayah tersebut maka diantara pebisnis yang sama pun merasa tidak terbuang.

Alhamdulillah dengan pertolongan Allah SWT serta kerjakeras rekan-rekan yang membantu sebagai team work Accesoris Jelutung Jambi, pada saat ini toko accesoris jambi menyediakan berbagai aksesoris mobil untuk keperluan konsumen yang ingin design mobil dan lain-lain. Persediaan spare part dan accesoris mobil untuk penjualan serta sarana dan prasarana lain yang menjadi penunjang toko

Accesoris Jelutung Jambi memiliki bidang garapan/usaha dan sampai saat ini toko Accesoris Jelutung Jambi masih beroperasi sampai saat ini.

### 1.7.2 Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi Toko Accesoris Jelutung Jambi dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut :



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Accesoris Jelutung Jambi**

### **1.7.3 Visi dan Misi Toko Accesoris Jelutung Jambi**

#### **1. Visi**

"Terus tumbuh dan berkembang, menjadikan perusahaan yang profesional dengan mengutamakan kecepatan, ketepatan waktu tanpa mengurangi kualitas produk serta memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen"

#### **2. Misi**

"Dengan rutin melakukan pengembangan dengan memberikan kreasi dan melakukan inovasi agar dapat mencapai kepuasan pelanggan / customer"