

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, perkembangan teknologi informasi sangat pesat yang membawa pengaruh cukup besar dalam berbagai bidang bisnis atau usaha. Seiring dengan perkembangan zaman tersebut, komputer diharapkan tidak hanya sebagai pengolah data saja, tetapi dapat menjadi media informasi yang dapat diakses setiap saat. Hal ini mewujudkan dengan menghubungkan komputer dalam sebuah jaringan atau internet.

Perkembangan bisnis sekarang tidak hanya bergantung pada kualitas produk, tetapi juga melihat dari segi kualitas layanan yang lebih mendorong pelanggan untuk membeli produk atau menggunakan solusi yang di tawarkan. Kualitas layanan tetap menjadi suatu yang sangat penting dalam menghadapi pelanggan yang membutuhkan *level of excellence* yang tinggi. Pelayanan yang bermutu tinggi adalah pelayanan yang mampu memberikan keselarasan terhadap kebutuhan pelanggan. Secara tingkatan, baik pelanggan kelas atas, pelanggan kelas menengah bahkan kelas bawah juga membutuhkan pelayanan yang baik dan bermutu demi terciptanya loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Penggunaan sistem informasi dalam berbagai bidang semakin penting, termasuk dalam menjalankan bisnis. Salah satu sistem informasi yang sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis adalah *Customer Relationship Management (CRM)* atau manajemen hubungan pelanggan. CRM membantu bisnis untuk memperoleh informasi dan memahami kebutuhan pelanggan CRM membantu bisnis untuk

memperoleh informasi dan memahami kebutuhan pelanggan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dari sistem kerja yang berjalan pada Zambrud Motor Padang dimana pelayanan yang masih bekerja secara belum menggunakan komputerisasi dan masih melakukan penjualan yang dilakukan secara manual dan dimana sistem masih ada penjualan tawar harga dari konsumen yang membeli sehingga menimbulkan ketidak pastian konsumen.

Pelanggan Toko Zambrud Ban sering kali sulit untuk mengakses berbagai informasi tentang keterangan produk, informasi harga, ketersediaan stok barang dan promo yang diselenggarakan oleh pihak toko. Lebih jauh lagi pemasaran tidak dapat mencakup wilayah yang lebih luas karena keterbatasan media penyampaian promosi yang masih manual tersebut. Oleh karena itu, seiring berkembangnya teknologi informasi, maka perlu diterapkan suatu strategi yang lebih baik dengan mengimplementasikan suatu produk teknologi komunikasi informasi yang dapat membantu usaha ini menjadi lebih efektif dalam meningkatkan layanan marketing dan customer support, serta dapat menunjang pengambilan keputusan yang lebih baik bagi pemilik usaha.

Salah satu solusi dalam peningkatan layanan yang bisa dilakukan oleh pihak manajemen adalah dengan penerapan konsep manajemen hubungan dengan pelanggan atau *Customer Relationship Management (CRM)*. Yaitu, sebuah filosofi bisnis yang menggambarkan suatu strategi penempatan client sebagai pusat proses aktivitas. Konsep ini telah dikenal dan banyak diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PENJUALAN BAN PADA ZAMBRUD MOTOR PADANG BERBASIS WEB DAN DATABASE MYSQL”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah sebelumnya, maka dapat diambil suatu perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana dengan dirancangnya sistem informasi penjualan dapat membantu Toko Ban Zambrud Motor Padang memproses data penjualan dengan cepat, tepat, dan akurat?
2. Bagaimana dengan sistem yang dirancang dapat membantu pihak toko dalam mempromosikan barang sehingga dapat meningkatkan penjualan toko?
3. Bagaimana dengan penerapan CRM dapat meningkatkan kepuasan kepada pelanggan serta mempertahankan hubungan dengan pelanggan?

1.3 Hipotesa

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

1. Diharapkan dengan dirancangnya sistem informasi penjualan dapat membantu Toko Ban Zambrud Motor Padang memproses data penjualan dengan cepat, tepat, dan akurat.

2. Diharapkan dengan adanya sistem yang dirancang dapat membantu pihak toko dalam mempromosikan barang sehingga dapat meningkatkan penjualan karena dapat mencakup lebih luas pasaran penjualan toko.
3. Diharapkan dengan penerapan CRM dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mempertahankan hubungan dengan pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Agar tidak terjadi penyimpangan masalah yang akan dibahas, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Perancangan sistem menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan MySQL.
2. Sistem ini dibangun dan dirancang meliputi proses data barang, data transaksi, data customer, dan pelayanan pembelian sampai pembayaran.
3. Perancangan Sistem Informasi CRM dalam penelitian ini dibatasi pada Zambrud Motor Padang.
4. Sistem Informasi yang dirancang hanya berfokus pada manajemen hubungan pelanggan (CRM) dalam bisnis penjualan ban.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini antara lain adalah:

1. Membuat Sistem Informasi penjualan ban pada Zambrud Motor Padang.
2. Menerapkan metode CRM dalam membuat sistem informasi penjualan ban pada Zambrud Motor Padang.

3. Meningkatkan akurasi dan kecepatan dalam pengolahan data transaksi dan laporan penjualan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Untuk mempermudah proses promosi produk yang ada di Toko Ban Zambrud Motor Padang.
 - b. Untuk mempermudah proses penjualan dan transaksi penjualan.
 - c. Untuk mempermudah penyajian laporan mengenai ketersediaan barang kepada perusahaan.
 - d. Sebagai media menyimpan bukti transaksi penjualan.
 - e. Memperkecil terjadinya kesalahan dalam proses penjualan terutama dalam pematokan harga.
2. Bagi Kampus
 - a. Sebagai bahan untuk menambah referensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
 - b. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahaman siswa dalam melakukan penelitian.
3. Bagi Mahasiswa
 - a. Menambah wawasan dan pengalaman dalam membangun sistem informasi.
 - b. Sebagai sarana bagi penulis dalam mengembangkan wawasan dibidang ilmu komputer.

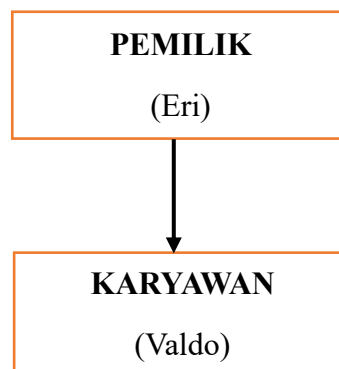
- c. Sebagai acuan bagi peneliti dalam mengembangkan sistem yang lebih baik.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

Toko Ban Zambrud Motor Padang adalah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan barang dan jasa. Produk yang dijual berupa Ban dengan berbagai jenis dan model. Awal mula berdiri yaitu pada tahun 2016 dan masih terus berkembang hingga saat ini. Toko Ban Zambrud Motor Padang membutuhkan sistem aplikasi penjualan ini agar dapat memaksimalkan proses penjualan dan transaksi menjadi lebih mudah dan cepat. Pemilik toko dan karyawan juga lebih mudah dalam mengontrol barang dan transaksi penjualan.

1.7.1 Struktur Organisasi

Organisasi merupakan alat bagi manajemen untuk menggabungkan unsur alam, manusia dan manajemen operasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun gambar struktur organisasi pada Toko Ban Zambrud Motor Padang dapat dilihat pada gambar 1.1:



Sumber: Toko Ban Zambrud Motor Padang

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Toko Ban Zambrud Motor Padang

1.7.2 Tugas dan Wewenang

Adapun tugas dari masing-masing bagian pada struktur organisasi secara umum adalah sebagai berikut:

1. Pemilik

Adapun tugas dari pemilik adalah sebagai berikut:

- a. Memimpin kegiatan pada Toko Ban Zambrud Motor Padang.
- b. Mengelola keuangan.
- c. Menerima laporan.
- d. Mengatur gaji karyawan.
- e. Mengatur transaksi penjualan.

2. Karyawan

Adapun tugas dari karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Melayani pelanggan yang datang ke toko.
- b. Mencatat transaksi penjualan.
- c. Menyiapkan pesanan pelanggan.
- d. Membuat laporan penjualan barang.