

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi komputer saat ini mempengaruhi disegala bidang, baik dibidang pendidikan, pemerintahan, bisnis, dan lain-lain. Perkembangan teknologi ini didasari atas kebutuhan masyarakat akan mendapatkan informasi yang cepat dimanapun mereka berada. Dalam bidang bisnis, peran teknologi komputer sangat besar karena penggunaan teknologi komputer ini memudahkan para pembisnis dalam mengembangkan dan memajukan bisnisnya. Tidak semua permasalahan atau pelaku bisnis menawarkan suatu produk yang mereka jual menyadari akan pentingnya suatu pelayanan terhadap *costumer*. Pemanfaatan teknologi internet dapat dijadikan peluang untuk selangkah lebih maju sebagai salah satu strategi dalam upaya menarik minat pelanggan melalui penawaran dan kemudahan fitur *E-commerce* yang disediakan.

Implementasi merupakan suatu aplikasi yang telah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi umumnya dilakukan selesai perencanaan sistem dibuat. Implementasi merupakan kegiatan, aksi, tindakan atau adanya prosedur suatu sistem, implementasi bukan sekedar kegiatan, akan tetapi suatu aktivitas berkala dan untuk mencapai tujuan aktivitas(Alvionnita et al., 2021)

Sistem informasi pemasaran adalah sekumpulan data mentah yang akan diproses, disimpan dan pada waktu tertentu bisa dikeluarkan untuk mengambil

keputusan dalam bidang pemasaran (Pt et al., 2021). CRM merupakan salah satu strategi dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta memberikan nilai tambah untuk kemudahan. CRM adalah sebagai proses yang membantu menyatukan banyak informasi tentang pelanggan, penjualan, efektivitas pemasaran, daya tanggap terhadap berbagai program (promosi) dan tren pasar (Agung & Ardoyo, Wardjito Syakila, 2021). Penerapan konsep Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) dapat diterapkan untuk memberikan peningkatan pelayanan bagi konsumen atau member agar selalu royal.

Toko olahraga Asia Sport yang terletak di Jl. Hafis Jalil Tengah Jua, Birugo, Kec Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi adalah toko grosir yang menjual peralatan olahraga di mulai dari bulutangkis, futsal, tenis, volley, basket dan olahraga lainnya. Penjualan di toko Asia Sport masih dilakukan secara *face to face* yaitu menunggu pelanggan masuk ke toko baik pelanggan lama maupun baru. Selain itu, toko Asia Sport belum memiliki sebuah sistem yang dapat meningkatkan hubungan dengan para customer sehingga belum dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Penyimpanan hasil feedback atau pesan dengan pelanggan juga dibutuhkan, agar membantu pihak toko dalam pengambilan keputusan pemasaran produk dan pelayanan langganan untuk kedepannya. Berdasarkan masalah tersebut, pentingnya penerapan suatu strategi manajemen hubungan pelanggan pada teknologi system informasi adalah untuk membantu

usaha ini dalam membantu layanan tanya jawab sebagai fasilitas penyampaian keluhan serta peminatan pelanggan.

Peneliti akan menyajikan analisis pengembangan CRM berbasis web dalam Sistem Informasi Pemasaran di Toko Asia Sport. Hasilnya adalah sistem berbasis web e-CRM yang dapat mengelola data pelanggan, promosi produk, penjualan produk, dan pengelolaan layanan pelanggan yang digunakan untuk menyimpan pertanyaan dan keluhan pelanggan untuk membuat hubungan baik dengan pelanggan. Aplikasi ini, Toko Asia Sport diharapkan tetap baik hubungan dengan pelanggan atau mendapatkan pelanggan baru, yang pada akhirnya membawa keuntungan bagi toko tersebut.

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat masalah tersebut menjadi laporan tugas akhir dengan judul **“IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP (CRM) BERBASIS WEB MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL (STUDI KASUS : SISTEM INFORMASI PEMASARAN PADA TOKO ASIA SPORT)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut adalah masalah yang dirumuskan oleh penulis :

1. Bagaimana mengimplementasikan metode CRM pada penjualan online di toko Asia Sport sehingga pemilik toko tidak kehilangan pelanggan ?
2. Bagaimana sistem informasi pemasaran pada toko Asia Sport dapat diterima oleh pelanggan ?
3. Bagaimana cara merancang sistem *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web yang dapat mempermudah pelanggan ?

1.3 Hipotesa

Dari permasalahan yang dikemukakan di atas, maka dapat dikemukakan hipotesan sebagai berikut :

1. Diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pihak toko dalam berinteraksi dengan pelanggan untuk mengolah data yang mereka miliki sehingga dapat memberikan informasi secara valid.
2. Dengan adanya CRM diharapkan nantinya sistem informasi pemasaran ini dapat diterima oleh pelanggan.
3. Sistem informasi pemasaran ini akan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MYSQL yang dapat membantu pekerjaan pada toko Asia Sport secara cepat dan akurat.

1.4 Batasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian agar permasalahan yang sedang dibahas dapat terarah dengan baik maka ruang lingkup penelitian hanya mengenai manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management*). Pembahasan yang dilakukan mulai hubungan terhadap *customer*, interaksi terhadap pelanggan, penjualan produk terhadap pelanggan, dan cara menarik pelanggan baru.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sesuai dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian yaitu :

1. Menerapkan CRM dalam sistem informasi pada penjualan dan pemasaran di toko Asia Sport.
2. Membuat aplikasi web agar diterima oleh *customer*.
3. Mengimplementasikan CRM sehingga dapat dikembangkan secara baik dan benar pada toko Asia Sport.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

- a. Peneliti dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam bidang penelitian. Dengan adanya penelitian ini dapat menganalisa, mendesain, menguji, memelihara CRM yang dibuat di toko Asia Sport
- b. Dapat mengaplikasikan ilmu yang dapat dibangku perkuliahan, melatih berfikir secara sistematis dan ilmiah serta sebagai bahan acuan dalam pengembangan sistem selanjutnya.
- c. Sebagai syarat untuk menyelesaikan bangku perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

- a. Manfaat dari penelitian ini bagi toko Asia Sport diantaranya adalah memperluas jaringan promosi, meningkatkan pelayanan terhadap *user*, repon konsumen cepat terhadap produk yang di sharing, mempermudah dan mempercepat transaksi antara pihak toko dengan *user*.
- b. Konsumen dapat mengetahui dan menerima informasi dari toko Asia Sport dengan cepat, serta lebih hemat waktu dan tenaga.

3. Bagi Kampus

- a. Sebagai bahan untuk menambah referensi di perpustakaan Universitas Putra Indonesia YPTK Padang khususnya pada program studi sistem informasi.

1.7 Tinjauan Umum Objek Penelitian

Tinjauan Umum ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang organisasi pada Toko Asia Sport. Gambaran tersebut diantaranya tentang profil singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi serta tugas dan wewenang pada toko tersebut.

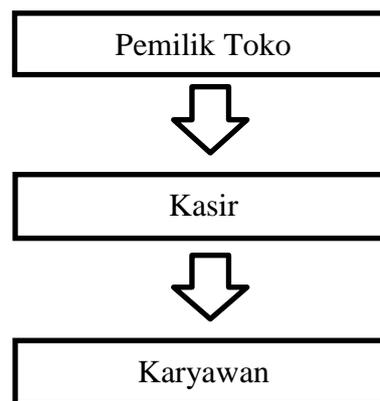
1.7.1 Profil Singkat Toko Asia Sport

Toko Asia Sport merupakan toko grosir yang menjual peralatan olahraga di mulai dari sepatu, raket *flypower*, *shuttlecock*, futsal, tenis, volley, basket dan olahraga lainnya. Selain itu, Asia Sport juga menerima perbaikan senar raket dengan alat pemasangan digital dan dibantu oleh teknisi berpengalaman. Didirikan pada tahun 2015 silam oleh pemiliknya Bapak Hengki. Toko Asia Sport ini terletak di Jl. Hafis Jalil Tengah Jua, Birugo, Kec Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi. Bagi konsumen, Asia Sport juga menyediakan layanan konsultasi dengan konsumen. Konsultasi terkait perlengkapan olahraga yang mau dibeli biasa dilakukan melalui via WhatsApp atau nomor yang telah disediakan.

1.7.2 Struktur Organisasi Toko

Sebuah organisasi agar semua kegiatan berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuan, perlu adanya suatu struktur organisasi dan pembagian kerja (*job description*) yang jelas. Struktur organisasi yang baik harus menggambarkan dengan jelas wewenang dan tanggung jawab serta fungsi-fungsi dari setiap bagian yang ada dalam perusahaan, yang

mana dalam hal ini merupakan salah satu syarat terciptanya suatu pengendalian internal yang memadai. Adapun struktur organisasi Toko Asia Sport disajikan pada gambar 1.1 sebagai berikut :



Sumber : Toko Asia Sport 2022

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Asia Sport

1.7.3 Tugas dan Tanggung Jawab

Untuk melengkapi struktur organisasi suatu perusahaan diperlukan uraian tugas yang akan menjelaskan tentang wewenang dan tanggung jawab masing-masing fungsi dalam perusahaan. Uraian jabatan pada Toko Asia Sport adalah sebagai berikut :

1. Pemilik toko/atasan uraian jabatannya adalah sebagai berikut :
 - a. Memimpin kegiatan usaha secara keseluruhan
 - b. *Memanager* seluruh karyawan
 - c. Menerima laporan penjualan dan pembelian

- d. Mengatur keuangan toko
 - e. Pengatur gaji karyawan
2. Bagian kasir uraian jabatannya adalah sebagai berikut :
- a. Melayani pelanggan
 - b. Mengelola transaksi penjualan dan pembelian
 - c. Membantu atasan dan membuat laporan keuangan
3. Karyawan uraian jabatannya adalah sebagai berikut :
- a. Melaksanakan tugas dari atasan sesuai bagian atau perintah dari pemilik toko
 - b. Melayani kebutuhan pelanggan dan merapikan barang.
 - c. Piket pagi dan petang.