

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penjualan merupakan suatu bisnis yang dilaksanakan oleh beberapa kelompok atau lebih diantara satu orang ke orang lain dengan melakukan pembayaran yang jelas yang membuahkan suatu pemasukan. Salah satu faktor keberhasilan dari penjualan adalah dengan menjaga hubungan baik dengan pelanggan, seperti memberikan promosi-promosi khusus kepada pelanggan sehingga pelanggan akan terus datang untuk membeli produk maupun jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan (marwan, 1991).

Toko Ahira Fashion merupakan salah satu toko yang menjual berbagai macam pakaian. Masalah yang dihadapi Ahira Fashion adalah sistem pencatatan yang masih manual, kurangnya pemasaran dan kurangnya suatu inovasi dalam menjual produknya. Dengan meningkatnya permintaan konsumen dan untuk memperluas jaringan penjualannya, Ahira Fashion merasa membutuhkan suatu sistem informasi yang dapat melayani konsumen dengan baik, mencatat hasil penjualan dan memasarkan produknya lebih luas lagi. Adapun media yang digunakan hanya melalui instagram. Pencatatan transaksi penjualan masih dilakukan secara manual dan tidak tertata dengan baik.

Salah satu solusi dalam peningkatan layanan yang bisa dilakukan oleh pihak manajemen yaitu menggunakan penerapan konsep manajemen dalam interaksi melalui konsumen atau *Customer Relationship Management (CRM)*. Yaitu, sebuah

filosofi bisnis yang menggambarkan suatu rencana dalam memasukan *client* sebagai kunci dalam proses kegiatan. Aturan yang sudah dikenal luas dan sering dimanfaatkan untuk memajukan suatu perusahaan yang dijalankan (Haryati, s : 2003). Sekarang *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 proses pengerjaan (Kotler, : 2003).

Berdasarkan permasalahan diatas , maka penelitian ini akan ditulis dalam bentuk karya tulis yang berupa skripsi dengan judul **“Perancangan Sistem Informasi Berbasis Web Menggunakan Konsep Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada Toko Ahira Fashion Dengan Menggunakan Bahasa Pemrograman Php Dan Database MySql”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, dan berdasarkan keterangan yang diperoleh dari pemilik Toko Ahira Fahion, maka dapat dirumuskan beberapa masalah yang timbul, adalah sebagai berikut :

1. Tidak tersediannya informasi yang lebih luas yang mudah untuk diakses oleh konsumen dan calon konsumen.
2. Masih belum optimal nya interaksi dengan para konsumen sehingga mempersulit dalam bisnis yang dijalankan , yang bisa membuat usaha berjalan dengan tidak lancar.
3. Laporan yang masih sulit didapat dikarenakan kurang nya pemasaran dan kurangnya suatu inovasi dalam memasarkan produk .

### **1.3 Hipotesa**

Dari permasalahan yang telah dikemukakan pada bagian terdahulu, maka dapat dikemukakan bahwa hipotesa sebagai jawaban sementara dari permasalahan tersebut yaitu:

1. Dengan dibangunnya sistem informasi penjualan berbasis web ini, diharapkan memberikan kemudahan konsumen untuk melihat dan membeli pakaian yang dijual di Toko Ahira Fashion.
2. Dengan menerapkan metode *Customer Relationship Management* (CRM) Operasional diharapkan dapat mempermudah pengelolaan proses transaksi penjualan pada Toko Ahira Fashion.
3. Dengan adanya sistem informasi ini diharapkan konsumen dapat bertransaksi langsung melalui transaksi online di mana saja kapan saja.

### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka di buat batasan masalah agar ruang lingkup aplikasi penjualan ini jelas batasannya:

1. Sistem informasi yang akan dirancang adalah sistem informasi penjualan yang terdiri dari komponen *Front Office* dan komponen *Back Office*.
2. Komponen *Front Office* meliputi modul katalog produk (profil produk dan harga jual), modul pendaftaran membership, modul pembelian dan verifikasi pembayaran.
3. Komponen *Back Office* terdiri dari pengelolaan data produk, modul validasi pembayaran, modul pesanan produk, modul promo, dan modul biaya kirim.

4. Metode pemecahan masalah dalam perancangan sistem ini menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) Operasional sebagai pengembangan perangkat lunaknya.
5. Sistem informasi penjualan yang dirancang berbasis Web dengan menggunakan bahasa pemrograman Php dan MySQL sebagai penyimpanan.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana membangun sistem informasi penjualan pakaian berbasis web pada Toko Ahira Fashion?
2. Bagaimana menerapkan metode *Customer Relationship Management* (CRM) Operasional pada sistem informasi penjualan Toko Ahira Fashion?
3. Bagaimana membangun suatu media yang dapat memberikan informasi penjualan pada Toko Ahira Fashion yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja?

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat akademis dari hasil penelitian yang penulis lakukan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan  
Untuk memudahkan Toko Ahira Fashion dalam proses promosi dan memperkenalkan produk - produk terbarunya kepada para konsumen.
2. Bagi Pengembangan Ilmu

Memperluas pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan dibidang teknologi pemrograman web khususnya untuk sistem penjualan.

### 3. Bagi Penulis

Sebagai bentuk pengaplikasian dari proses belajar selama ini dan guna menambah pengetahuan dan pengalaman tentang sistem informasi berbasis web di dalam suatu perusahaan.

### 4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai masukan untuk studi kepustakaan bagi yang akan melakukan penelitian yang sama dengan bidang yang dibahas dalam penelitian ini.

## **1.7 Tinjauan Umum Perusahaan**

Toko Ahira Fashion adalah toko yang menjual berbagai macam pakaian branded. Toko Ahira Fashion jadi satu-satunya yang menjual pakaian branded buatan lokal dengan kualitas ekspor. Mekanisme penjualan yang ada di Toko Ahira Fashion yaitu konsumen datang langsung ketoko dan memilih pakaian yang akan dibeli.

### **1.7.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan**

Toko Ahira Fashion pertama kali berdiri pada tahun 2012. Toko Ahira Fashion ini didirikan oleh Keluarga Ahira yang beralamat di Muaro Bungo. Keluarga Ahira Fashion memegang manajemen sendiri karena pada dasarnya Toko Ahira Fashion adalah bisnis keluarga.

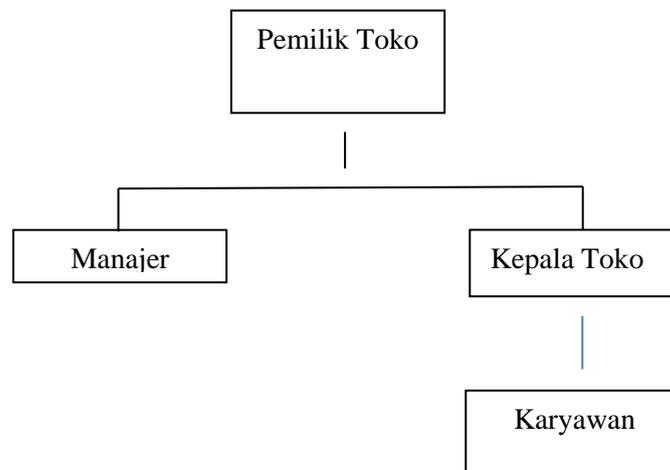
### **1.7.2 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi secara umum merupakan kerangka antar hubungan satu organisasi yang di dalamnya terdapat tugas serta wewenang, masing-masing

memiliki peranan tertentu dalam kesatuan yang utuh. Dalam organisasi tersebut akan diketahui dengan jelas pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap individu dalam suatu organisasi.

Dari uraian diatas, dapat di simpulkan bahwa struktur organisasi pada Toko Ahira Fashion dapat terlihat pada gambar 1.1 sebagai berikut:

### **STRUKTUR ORGANISASI TOKO AHIRA FASHION**



*Sumber : Toko Ahira Fashion*

**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Ahira Fashion**

### **1.7.3 Tugas dan Wewenang Struktur Organisasi**

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dijelaskan tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian:

1. Pemilik Toko
  - a. Menyusun rencana apa saja yang akan dilakukan agar toko yang dikelola dapat berkembang.

- b. Mendorong (memotivasi) bawahan untuk dapat bekerja dengan giat dan tekun.
- c. Membina bawahan agar dapat memikul tanggung jawab tugas masing-masing secara baik.
- d. Membina bawahan agar dapat bekerja secara efektif dan efisien.
- e. Menyusun fungsi manajemen secara baik.

## 2. Manajer

- a. Memberi instruksi untuk melaksanakan pekerjaan.
- b. Mengawasi karyawan - karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
- c. Melatih karyawan-karyawan untuk melaksanakan tugasnya.
- d. Mengembangkan metode-metode baru untuk melaksanakan pekerjaan.

## 3. Kepala Toko

- a. Menganalisa dan mengembangkan strategi marketing untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan area sesuai dengan target yang ditentukan.
- b. Mengawasi karyawan - karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

## 4. Karyawan

- a. Mencatat semua transaksi penjualan.
- b. Melayani dan menyapa pelanggan dengan baik.
- c. Menyebutkan jumlah uang yang harus dibayar oleh konsumen.
- d. Menyebutkan jumlah uang kembali kepada konsumen.