

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi saat ini telah berkembang dengan cepat serta dapat memberikan dampak dan manfaat yang besar dalam melakukan berbagai hal, salah satunya pada perkembangan teknologi informasi. Dengan teknologi informasi saat ini kita dapat berkomunikasi dengan mudah meskipun dilakukan dari jarak yang jauh. Hal ini terbukti dari banyaknya pengguna media sosial dari seluruh dunia, selain digunakan untuk media sosial teknologi informasi juga dapat digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan, karena di dunia pekerjaan informasi yang cepat, relevan, tepat waktu, dan akurat memiliki nilai yang tinggi. Saat ini sudah banyak perusahaan maupun toko – toko kecil, telah menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat bantu penjualan maupun promosi untuk memperoleh keuntungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Toko Grosir Hendro adalah salah satu toko yang bergerak di bidang penjualan kebutuhan sehari – hari seperti gas, sabun cuci, dan lain-lain. Saat ini, toko grosir semakin bertambah. Hal itu menyebabkan pesain Toko Grosir Hendro juga makin bertambah. Metode promosi penjualan yang digunakan selama ini adalah dengan memberikan diskon atau potongan harga kepada pelanggan untuk menarik minat beli pelanggan, namun Toko Grosir Hendro belum menggunakan media promosi yang dapat memfasilitasi pelanggan dalam mengenal produk yang ditawarkan, sehingga sebagian besar pelanggan banyak yang tidak tahu jika Toko Grosir Hendro telah melakukan pengadaan barang atau produk baru, karena saat

ini Toko Grosir Hendro melakukan proses pemasaran produknya hanya secara konvensional saja, yaitu konsumen datang langsung ke toko tersebut.

Adapun masalah pada pencatatan penjualan masih dilakukan secara manual yaitu dicatat menggunakan media buku catatan. Adapun kendala lainnya yang dihadapi adalah saat melakukan transaksi jual beli yang dilakukan oleh pihak toko dan pelanggan, pada perhitungan jumlah produk dan harganya masih menggunakan media kalkulator sebagai alat bantu. Sehingga terdapat resiko terjadinya kesalahan saat melakukan perhitungan jumlah produk dan harga terlebih prosesnya memakan cukup banyak waktu karena dijumlah satu per satu.

Berdasarkan permasalahan di atas yang telah dijelaskan, maka dibutuhkan sebuah media promosi penjualan yang dapat memfasilitasi pelanggan untuk mendapatkan informasi akan pengadaan barang atau produk baru dan dapat melihat detail dari produk yang ditawarkan serta dapat melakukan pembelian secara online pada toko grosir hendro. Penelitian ini akan menggunakan metode CRM (Customer Relationship Management). CRM merupakan strategi yang dilakukan perusahaan agar tetap konsisten menjaga hubungan dengan pelanggan. Secara garis besar, perusahaan dapat mengembangkan hubungan dengan pelanggannya melalui tiga pendekatan, yaitu (1) manfaat finansial (financial benefit); (2) manfaat sosial (social benefit); dan (3) ikatan struktural (structural ties) (Mahatma Wicaksana, N. B. 2022). CRM (Customer Relationship Management) merupakan sebuah strategi bisnis yang bertujuan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan serta membuat mereka selalu ingin menggunakan dan membeli produk dan jasa yang ditawarkan (Al Farisi, M. F., & Purwanto, A. 2022). CRM adalah strategi untuk memperoleh, mengkonsolidasi

dan menganalisis data pelanggan dan kemudian mempergunakannya untuk berinteraksi dengan pelanggan (*Irisandi, J. S., Dkk .2020*). Sedangkan menurut (*Yulianti, L. Dkk. 2021*) CRM merupakan suatu proses mendapatkan, mempertahankan, dan mengembangkan pelanggan yang menguntungkan dan memerlukan suatu focus yang jelas terhadap atribut suatu jasa yang dapat menghasilkan nilai kepada pelanggan sehingga dapat menghasilkan loyalitas. Karena dalam bisnis penjualan, kepuasan pelanggan adalah hal yang paling diutamakan agar mendapatkan keuntungan. Maka dari itu diperlukan peran metode CRM di dalam sistem agar pihak Grosir dapat mengetahui apa yang harus dilakukan untuk memenuhi keinginan pelanggan. CRM juga dapat dijadikan strategi dalam membangun ikatan emosional antara perusahaan dan pelanggan sehingga berdampak pada peningkatan loyalitas pelanggan. Selain itu, CRM juga menghasilkan informasi-informasi tentang pelanggan sehingga perusahaan dapat mengidentifikasi yang menjadi kebutuhan para pelanggan dan keinginan pelanggan (*Husna, A. N. 2020*). Dengan meningkatnya kebutuhan customer, maka perlu dibuat sebuah sistem yang dapat menampung semua permintaan customer dan menjalin hubungan dengan customer Konsep CRM dianggap tepat untuk membangun loyalitas pelanggan pada perusahaan (*Mariatul, dkk. 2020*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat penulis buat adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menggunakan media promosi yang dapat memfasilitasi pelanggan dalam mengenal produk yang ditawarkan ?

2. Bagaimana dengan menggunakan metode CRM dapat menarik dan mempertahankan suatu pelanggan ?
3. Bagaimana aplikasi pemrograman PHP yang dibangun dapat memudahkan dalam pengaksesan data penjualan dan pemesanan produk ?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka penulis mencoba untuk mengungkapkan hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan pihak Toko Grosir Hendro dapat menjalankan Sistem Informasi untuk media promosi agar dapat memfasilitasi pelanggan dalam mengenal produk yang ditawarkan.
2. Diharapkan dengan menggunakan metode CRM dapat mempertahankan suatu customer serta mengundang lebih banyak lagi customer yang ingin berbelanja di Toko Grosir Hendro.
3. Diharapkan dengan adanya program aplikasi PHP akan mampu menghasilkan informasi yang berkualitas pada Toko Grosir Hendro.

1.4 Batasan Masalah

Agar tidak melebar nya masalah yang diteliti maka penulis dapat menyimpulkan batasan masalah yaitu :

1. Aplikasi Sistem Informasi penjualan ini menerapkan metode Customer Relationship Management.
2. Perancangan Sistem Informasi penjualan ini menggunakan bahasa Pemrograman PHP dan database MySQL

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dan agar penelitian ini terlaksana sesuai dengan yang diinginkan maka tujuan dari penelitian adalah:

1. Menerapkan sistem informasi penjualan dan pemesanan pada Toko Grosir Hendro.
2. Dengan aplikasi PHP dan metode CRM dapat memudahkan dalam melakukan promosi untuk memfasilitasi pelanggan dalam mengenal produk yang ditawarkan.
3. Menggunakan database MySQL data sistem informasi penjualan di Toko Grosir Hendro dapat disimpan dengan baik dan aman.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

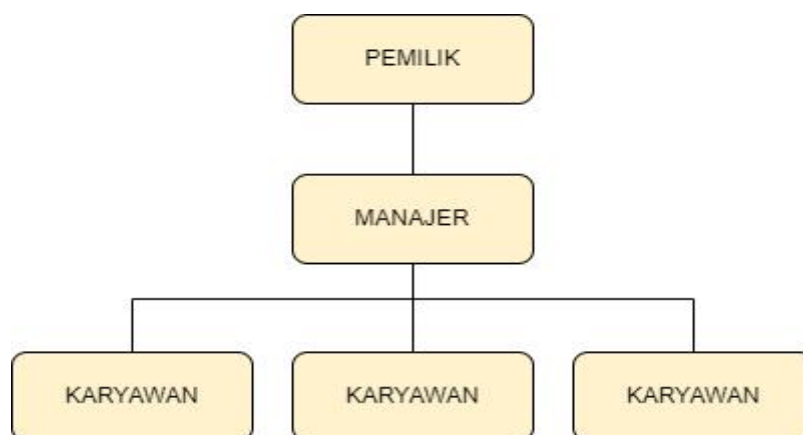
1. Bagi Masyarakat
 - a. Memperluas pengetahuan serta wawasan tentang kajian ilmiah tertentu berdasarkan teori yang bisa dan telah diuji kebenarannya.
 - b. Dengan mudah mendapatkan jurnal ilmiah.
 - c. Sebagai referensi / acuan untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi Akademik
 - a. Dengan penerbitan jurnal secara rutin dan berkala dapat membantu akademik dalam pengajuan akreditasi perguruan tinggi, program studi dan jurnal ilmiah.
 - b. Membantu perkembangan ilmu pengetahuan dalam kajian keilmuan dan perkembangan teknologi

3. Bagi Universitas
 - a. Sebagai materi evaluasi bagi pengembang peningkatan mutu pendidikan maupun mutu lulusan di masa yang akan datang antara teori-teori yang diberikan dalam kurikulum dan yang di butuhkan di lapangan kerja.
 - b. Meningkatkan reputasi kampus melalui hasil dari penelitian yang berpengaruh terhadap masyarakat luas.

1.7 Tinjauan Objek

Bisnis milik keluarga grosir dan eceran kosmetik, plastik, dan kebutuhan sehari-hari. Terletak di Pasar Bandar Create, Kota Padang, Indonesia. telah berdiri selama >15 tahun. Sering mendapatkan bonus dari distributor dan perusahaan langsung dengan mengambil barang yang melebihi target.

1.7.1 Struktur Organisasi Objek



(Sumber : Toko Grosir Hendro, 2023)

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Grosir Hendro

1.7.2 Tugas dan Tanggung Jawab

1. Pemilik
 - a. Memimpin dan mengendalikan usaha.
 - b. Bertanggung jawab dalam mengelola usaha.
 - c. Memberi keputusan apabila ada masalah dalam usaha.
2. Manajer
 - a. Membuat dan mengembangkan strategi toko yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah pelanggan yang datang, meningkatkan penjualan dan mengoptimalkan keuntungan.
 - b. Memimpin, melatih, memotivasi, membimbing dan memberi feedback kepada karyawan toko.
3. Karyawan
 - a. Menyambut pelanggan yang datang.
 - b. Memberi pelayanan terbaik kepada pelanggan.
 - c. Menjawab pertanyaan pelanggan.
 - d. Menjaga kebersihan dan keamanan toko.
 - e. Menyampaikan informasi promo.
 - f. Memantau ketersediaan stok produk.