

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat. Secara langsung atau tidak langsung berpengaruh terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk didalamnya dunia bisnis. Hal ini dapat dilihat terutama teknologi berbasis komputer dan internet. Hampir semua aspek telah menggunakan komputer sebagai alat bantu untuk memberikan kemudahan bagi perusahaan. Perkembangan industri serta peran teknologi informasi dalam suatu organisasi bisnis telah membuat penggunaan strategi menjadi sebuah elemen kunci dalam menentukan keberhasilan sebuah perusahaan. Sementara itu dalam bidang management, kekuatan-kekuatan startegis mempengaruhi persaingan global yang dihadapi oleh perusahaan domestik.

Salah satu fasilitas untuk menciptakan hubungan dan komunikasi baik dengan pelanggan agar perusahaan bisa mempertahankan pelanggan dan terus meningkatkan kualitas layanan, yakni dengan menerpakan atau mengimplementasikan *Customer Relationship Management* (CRM). *Customer Relationship Management* (CRM) adalah strategi penting untuk setiap organisasi sektor bisnis. Melalui pendekatan *Customer Relantionship Management* (CRM), perusahaan dapat mengetahui lebih dalam sejauh mana pemanfaatan *Customer Relantionship Management* (CRM) dengan menggunakan teknologi informasi dalam kaitannya dengan memberikan

layanan optimal kepada pelanggannya (Warsela et al., 2021).

Toko kue Luthfia House Cake merupakan salah satu usaha dalam bidang kuliner yang menyediakan berbagai macam jenis kue dengan cita rasa yang lezat. Sistem penjualan yang berjalan pada toko tersebut masih bersifat konvensional yang kurang efektif, sehingga Luthfia House Cake membutuhkan sebuah sistem yang mampu meningkatkan pelayanan penjualan, terutama pada penawaran produk dan memudahkan dalam pengolahan data penjualan di toko tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka penulis akan membuat penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul :

“Perancangan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) Penjualan Dan Pemesanan Secara Online Berbasis Web Pada Toko Luthfia House Cake Menggunakan Bahasa Pemrograman Php Dan Database Mysql”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diambil suatu perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membantu meningkatkan penjualan pada Luthfia House Cake?
2. Bagaimana membantu Luthfia House Cake untuk mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan hubungan dengan para pelanggan ?
3. Bagaimana membantu dalam proses pengelolaan dan penyimpanan

data transaksi pada Luthfia House Cake ?

1.3. Hipotesa

Dengan memperhatikan segala kemungkinan yang ada, maka penulis dapat mempelajari keadaan yang terjadi pada Luthfia House Cake baik secara langsung maupun tidak langsung maka penulis mengajukan hipotesa sebagai berikut :

1. Dengan adanya sistem informasi penjualan dan promosi menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL dapat membantu *Customer Relationship Management (CRM)* pada Luthfia House Cake.
2. Dengan adanya *Customer Relationship Management (CRM)* dapat mempertahankan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan.
3. Dengan adanya sistem informasi menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL diharapkan dapat membantu dalam proses pengelolaan dan penyimpanan data transaksi pada Luthfia House Cake.

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari topik permasalahan maka perlu dibatasi permasalahan yang dibahas. Adapun batasan masalah dari penelitian ini penulis hanya akan membahas mengenai penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* dalam sistem informasi penjualan dan promosi pada Luthfia House Cake.

1.5. Tujuan Penelitian

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

1. Membangun sebuah sistem informasi penjualan dan pemesanan pada Luthfia House Cake dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
2. Mengetahui hambatan-hambatan yang dialami oleh pihak toko dalam penginputan data penjualan.
3. Memudahkan dalam pembuatan laporan mengenai data informasi penjualan yang diperlukan.

1.6. Manfaat Penelitian

Penulis berharap agar penelitian ini bermanfaat kedepannya, Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Sebagai penerapan dari teori matakuliah yang telah dipelajari selama mengikuti pendidikan di jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang dengan membuat sistem informasi penjualan dan pemesanan pada Luthfia House Cake.

2. Bagi Perusahaan

- a. Adanya media sistem informasi penjualan berbasis web ini dapat mempermudah penjualan dan pencatatan data penjualan serta meningkatkan efektivitas dan kenyamanan pelanggan dalam memesan produk.
- b. Meningkatkan kinerja perusahaan dan hubungan baik dengan pelanggan.

1.7. Tinjauan Umum Usaha

Dalam tinjauan umum usaha ini akan dibahas tentang sejarah singkat berdirinya usaha ini dan struktur organisasi usaha serta tugas dan tanggung jawab masing masing bagian.

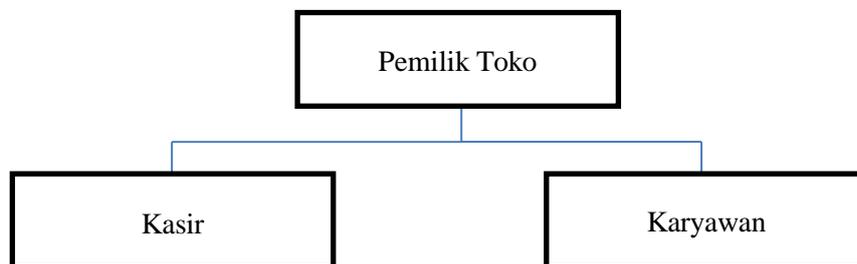
1.7.1. Sejarah Berdirinya Usaha

Luthfia House Cake merupakan salah satu usaha bisnis kue yang didirikan berawal hanya dari usaha kue rumahan. Luthfia House Cake sendiri awalnya di dirikan pada tahun 2022. Setelah berjalan beberapa waktu usaha tersebut pun semakin berkembang seiring bertambahnya pelanggan dan juga kualitas serta varian kue yang dimiliki. Luthfia House Cake senantiasa berusaha menghasilkan produk terbaik dengan memenuhi standar mutu dan memuaskan penlanggan melalui inovasi, sehingga menghasilkan produk yang bermutu tinggi, aman dan sehat.

1.7.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah gambaran dari serangkaian tugas-tugas yang tujuannya agar anggota yang berada di dalam organisasi dapat bekerja sama dengan baik yang ditunjang dengan menjaga hubungan yang telah terstruktur dan informal antar individu. Struktur organisasi bukanlah tujuan dari suatu usaha namun merupakan alat bantu dalam mencapai tujuan usaha tersebut. Dalam pencapaian tujuan itu perlu adanya koordinasi dan kerjasama antara bagian - bagian dalam usaha.

Adapun bentuk struktur organisasi pada Luthfia House Cake dapat dilihat pada Gambar 1.1 Struktur Organisasi :



Sumber : Struktur organisasi Luthfia House Cake

Gambar 1.1 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah deskripsi tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi di Luthfia House Cake :

A. Pemilik Toko

1. Memimpin kegiatan secara keseluruhan
2. Menjadi konsultan untuk pelanggan
3. Mengawasi dan memmanagement kegiatan perusahaan
4. Mengatur gaji para karyawan

B. Kasir

1. Melakukan transaksi ke pelanggan
2. Membuat laporan penjualan

C. Karyawan

1. Mengantarkan pesanan ke pelanggan
2. Menjaga kebersihan toko