

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam era digital saat ini, toko online telah menjadi salah satu pilihan utama konsumen untuk melakukan pembelian barang. Hal ini disebabkan oleh kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh toko online, seperti pembelian dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke toko fisik. Namun, persaingan di dunia bisnis online juga semakin ketat, sehingga toko online perlu mengoptimalkan sistem dan strategi untuk mempertahankan konsumen dan meningkatkan penjualan (Nabila, 2020).

*Customer Relationship Management (CRM)* merupakan integrasi antara teknologi informasi dan pemasaran, dimana dengan memanfaatkan CRM, perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggan, sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan hubungan bisnis yang erat dan terbuka serta komunikasi dua arah diantara perusahaan dan para pelanggan (Sitohang, 2022). Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)*, diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi setia kepada perusahaan sehingga hubungan yang terjadi tidak hanya hubungan antara penjual dan pembeli, tetapi lebih mengarah kepada suatu hubungan mitra. Perusahaan menjadi lebih memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan sehingga pelanggan tidak akan berpaling kepada pesaing. Dapat dibayangkan, seberapa besar keuntungan yang dilepaskan begitu saja jika kita tidak memperdulikan kepuasan pelanggan (Wahyuni, 2021).

Salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh toko online adalah dengan menerapkan Customer Relationship Management (CRM). CRM adalah sebuah strategi bisnis yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan bisnis dengan pelanggan melalui pengumpulan, analisis, dan pemanfaatan data pelanggan secara efektif. Dalam hal ini, penggunaan sistem go-online yang terintegrasi dengan metode CRM dapat membantu toko online untuk meningkatkan layanan pelanggan, mengoptimalkan promosi, serta meningkatkan penjualan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Damayanti, 2020) yang berjudul sistem informasi Go-Online pada markete sayur oragnik sehingga hasil penelitiannya yaitu dengan adanya sistem Go-Online telah memberikan kepada pihak toko dalam proses pemasaran produk menjadi lebih luas dan tidak memerlukan lgi pembagian-pembagian brosur karena setelah di launchingnya aplikasi tersebut daya tarik pelanggan untuk melakukan transaksi penjualan menjadi lebih mudah dan membuat pelanggan puas.

Dress Addict Boutique merupakan sebuah toko dress online yang berfokus pada penjualan dress wanita. Dalam persaingan yang semakin ketat di dunia bisnis online, Dress Addict Boutique perlu untuk mengoptimalkan sistemnya agar dapat bertahan dan berkembang di pasar yang kompetitif. Oleh karena itu, perancangan sistem go-online dengan menerapkan metode CRM dapat membantu Dress Addict Boutique untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat hubungan bisnis dengan pelanggan, serta meningkatkan penjualan. Bahasa pemrograman PHP dan

database MySQL dipilih sebagai alat untuk mengembangkan sistem go-online karena telah terbukti handal dan cukup populer di kalangan pengembang web.

Berdasarkan permasalahan diatas maka di tariklah judul skripsi dengan judul “Perancangan Sistem Go-Online Pada Dress Addict Boutique Dengan Menerapkan Metode Customer Relationship Management (CRM) Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP Dan Database MySQL”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, beberapa masalah yang dapat dirumuskan dalam perancangan sistem go-online pada Dress Addict Boutique dengan menerapkan metode Customer Relationship Management (CRM) menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan mengembangkan sistem go-online yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan bisnis dengan pelanggan pada Dress Addict Boutique?
2. Bagaimana menerapkan metode Customer Relationship Management (CRM) dalam sistem go-online untuk mengoptimalkan promosi dan meningkatkan penjualan pada Dress Addict Boutique?
3. Bagaimana merancang sistem database MySQL yang terintegrasi dengan sistem go-online untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis data pelanggan secara efektif pada Dress Addict Boutique?

### **1.3 Hipotesa**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka di tariklah jawaban sementara dalam perancangan sistem go-online pada Dress Addict Boutique dengan menerapkan metode Customer Relationship Management (CRM) menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan merancang dan mengembangkan sistem go-online yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan bisnis dengan pelanggan pada Dress Addict Boutique.
2. Diharapkan dengan menerapkan metode Customer Relationship Management (CRM) dalam sistem go-online untuk mengoptimalkan promosi dan meningkatkan penjualan pada Dress Addict Boutique.
3. Diharapkan dengan merancang sistem database MySQL yang terintegrasi dengan sistem go-online untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis data pelanggan secara efektif pada Dress Addict Boutique.

### **1.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu sistem yang dirancang berfokus kepada perancangan sistem penjualan yang berbasis online dengan menerapkan metode CRM dan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL dalam proses perancangan sistem.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian perancangan sistem go-online pada Dress Addict Boutique dengan menerapkan metode Customer Relationship Management (CRM)

menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan mengembangkan sistem go-online yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan bisnis dengan pelanggan pada Dress Addict Boutique.
2. Menerapkan metode Customer Relationship Management (CRM) dalam sistem go-online untuk mengoptimalkan promosi dan meningkatkan penjualan pada Dress Addict Boutique.
3. Merancang sistem database MySQL yang terintegrasi dengan sistem go-online untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis data pelanggan secara efektif pada Dress Addict Boutique.
4. Menguji keefektifan dan keefisienan sistem go-online yang telah dirancang dan dikembangkan pada Dress Addict Boutique.
5. Memberikan rekomendasi pengembangan dan perbaikan pada sistem go-online yang telah dirancang dan dikembangkan pada Dress Addict Boutique.

Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu Dress Addict Boutique dalam mengoptimalkan sistemnya untuk meningkatkan layanan pelanggan, memperkuat hubungan bisnis dengan pelanggan, serta meningkatkan penjualan melalui pengembangan sistem go-online dengan menerapkan metode CRM menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari perancangan sistem go-online pada Dress Addict Boutique dengan menerapkan metode Customer Relationship Management (CRM) menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi Mahasiswa**

Adapun manfaat penelitian ini bagi mahasiswa yang bersangkutan adalah dapat memberikan tambahan ilmu tentang sistem informasi persediaan dan pengolahan data persediaan dengan menerapkan metode CRM

### **2. Bagi Kampus**

Bagi kampus menghasilkan tambahan penelitian terbaru di bidang bisnis sehingga dapat menambah koleksi referensi di perpustakaan

### **3. Bagi Toko**

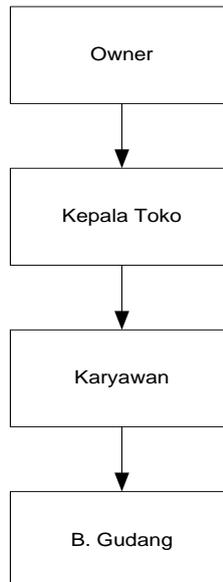
Dapat meningkatkan efisiensi kinerja toko dan meningkatkan kinerja toko sehingga tidak ada lagi masalah dalam proses penentuan jumlah persediaan barang.

## **1.7 Tinjauan Umum Perusahaan**

Dress Addict Boutique adalah usaha yang bergerak di bidang penjualan pakaian memiliki dua cabang pertama di simpang haru yang kedua di pasar baru unand. Dress Addict Boutique berdiri sejak tahun 2015 dimana ownernya bernama cintya. Ibu Cintya berharap dia dapat membuka cabang lebih banyak lagi supaya dapat mengembangkan lebih lagi usahanya dibidang fashion.

### 1.7.1 Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi pada Dress Addict Boutique dapat dilihat pada gambar berikut.



*Sumber* : Dress Addict Boutique

#### **Bagan 1.1 Struktur Organisasi**

### 1.7.2 Tugas dan Wewenang

Adapun tugas dan wewenang pada Gambar 1.1 diatas dapat dilihat pada penjelasan berikut.

#### 1. Owner

Memimpin dan mengendalikan usaha, bertanggung jawab dalam mengelola usaha.

#### 2. Kepala Toko

secara umum adalah mengatur keseimbangan sebuah manajemen. Lalu melakukan perencanaan, mengelola dan mengawasi kegiatan dalam

manajemen. Ditambah lagi menentukan standar kualitas, mengadakan evaluasi dan memberikan pengaruh baik kepada karyawan.

3. Karyawan

Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan

4. Bagian Gudang

Menata barang, memastikan data produk yang masuk sesuai dengan faktur.