

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi terus bertambah maju disertai dengan pertumbuhan pengguna internet yang terus bertambah setiap tahunnya. Internet dianggap dapat menghapus batas komunikasi antar negara serta budaya yang tak terkecuali bagi seluruh masyarakat Indonesia. Dengan dukungan akses internet yang semakin bertambah cepat dan kapasitas komputer yang semakin besar, harus diakui bahwa pada saat ini penggunaan internet tidak lagi hanya digunakan untuk saling bertukar informasi maupun mengirim data, tetapi sekarang ini banyak sekali pengguna internet yang mulai melakukan transaksi jual dan beli melalui internet (Desma Aipina & Harry Witriyono, 2022).

Banyak perusahaan berskala besar maupun kecil menggunakan komputer untuk mendukung kegiatan dalam perusahaannya. Komputer serta aplikasi didalamnya pada saat ini bukanlah merupakan sesuatu hal yang baru lagi, hampir seluruh badan usaha yang besar maupun kecil telah menggunakan komputer sebagai salah satu sarana pendukung dalam kegiatan pada perusahaan tersebut (Hartiwati, 2022).

Promosi penjualan sendiri merupakan alat vital dalam membantu perusahaan dalam mencapai target penjualan dan meningkatkan keuntungan perusahaan (Sinambela, 2021). Dengan adanya target pemasar yang tercapai maka sebuah perusahaan dapat meneruskan kelangsungan hidupnya.

Promosi mengacu pada metode motivasi untuk membuat konsumen membeli produk (Infante, 2022).

Apabila promosi penjualan sebuah perusahaan menarik, bagus dan menarik pembeli maka saat mereka terpenuhi harapan pasca pembelian maka konsumen akan merasa terpuaskan (Darmawan & Gatheru, 2021; Ali et al., 2022).

Promosi dan penjualan yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk menghasilkan keuntungan atau laba berpengaruh baesar terhadap keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, sangat dibutuhkan sistem informasi penjualan yang bisa menjadi alat bantu perusahaan untuk mengelola dan mengkordinasi data penjualan mereka agar menjadi sebuah informasi berkualitas yang siap diberikan kepada pimpinan selaku pengambil keputusan. Saat ini seluruh proses bisnis promosi dan penjualan dilakukan masih konvensional terutama pada saat proses pembuatan laporan penjualan. Kegiatan promosi masih kurang, pembuatan laporan penjualan masih dicatat dibuku dan nota yang menyebabkan data penjualan yang mudah dimanipulasi oleh pihak yang kurang bertanggung jawab. Sulitnya pencarian data barang keluar dan barang masuk memberikan dampak yang cukup besar dalam kegiatan pembuatan laporan penjualan. Dengan adanya kendala yang dihadapi perusahaan, maka informasi yang dihasilkan menjadi kurang akurat.

Padang Central Furniture membutuhkan sebuah sistem informasi promosi dan penjualan untuk mendokumentasi, menyimpan dan mengintegrasikan data kegiatan keuangan terutama di bagian penjualan. Sistem yang dibuat memiliki fitur untuk pembuatan laporan penjualan, stok barang dan pelanggan yang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai *Database Management System*

(DBMS) untuk penyimpanan data-data kegiatan promosi dan penjualan perusahaan. Selain itu untuk meningkatkan strategi penulis akan menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)* adalah sebuah pendekatan yang membantu bisnis meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang sudah ada dan mendapatkan pelanggan baru dengan lebih tepat. Dengan metode tersebut diharapkan penulis dengan mudah menganalisa kebutuhan konsumen dan memudahkan dalam menentukan strategi. Selain itu dengan metode ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana strategi promosi yang baik untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dalam penelitian ini penulis mengangkat sebuah topik yang bertujuan untuk merancang sebuah sistem yang dituangkan pada penulisan, menggunakan sistem informasi dengan bahasa pemrograman PHP dan *Database MySQL*. Berdasarkan hal di atas, maka penulis memberi judul: **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PROMOSI DAN PENJUALAN PRODUK MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* PADA PADANG CENTRAL FURNITURE MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, dapat dirumuskan suatu masalah yaitu:

1. Bagaimana merancang sistem informasi untuk promosi penjualan produk pada Padang Central Furniture guna meningkatkan persaingan pasar dan

mendapatkan keuntungan dengan menerapkan metode *Customer Relationship Management (CRM)*?

2. Bagaimana membuat proses bisnis yang awalnya dilakukan secara konvensional menjadi lebih efisien?
3. Bagaimana mengoptimalkan kegiatan promosi, penginputan data pemesanan, mempermudah dalam laporan penjualan, laporan barang, laporan pelanggan, daftar pelanggan, daftar penjualan dan daftar barang?
4. Bagaimana sistem yang akan dirancang dapat meningkatkan penjualan berbagai produk pada Padang Central Furniture?

1.3. Hipotesa

Hipotesa adalah dugaan sementara atau pemecahan masalah yang bersifat sementara dimana akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang akan dilakukan.

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penulis membuat hepotesa yaitu:

1. Berdasarkan permasalahan diatas dengan menerapkan metode *Customer Relationship Management (CRM)* peneliti memperoleh beberapa faktor untuk memenuhi kebutuhan sistem yaitu hak akses bagi pengguna, laporan penjualan, laporan barang, laporan pelanggan, daftar pelanggan, daftar penjualan dan daftar barang yang digunakan untuk merancang sistem informasi penjualan.
2. Dengan adanya perancangan sistem informasi ini diharapkan Padang Central Furniture dapat mempromosikan dan menjual produk dengan lebih baik serta meningkatkan pendapatan dan membuat laporan penjualan menjadi lebih akurat.

3. Dengan adanya perancangan sistem informasi promosi dan penjualan ini diharapkan pengguna mengetahui cara promosi yang lebih baik melalui sistem yang akan dirancang nantinya.
4. Diharapkan dengan dirancangnya sistem informasi promosi penjualan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi bisnis pada Padang Central Furniture.

1.4. Batasan Masalah

Agar penulisan skripsi ini lebih terarah serta pembahasan permasalahan yang dihadapi tidak meluas dan menyimpang dari tujuan yang diharapkan, maka perlu ditetapkan batasan terhadap penulisan, adapun batasan dari penulisan ini yaitu membahas bagaimana cara mempromosikan dan menjual produk pada Padang Central Furniture dengan menerapkan metode *Customer Relationship Management (CRM)*, merancang sebuah sistem penjualan yang membahas tentang informasi promosi, laporan penjualan, laporan barang, laporan pelanggan, daftar pelanggan, daftar penjualan dan daftar barang yang digunakan untuk merancang sistem.

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang sudah dirumuskan adapun beberapa tujuan yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Merancang sebuah sistem informasi promosi dengan menerapkan metode *Customer Relationship Management (CRM)* dan sistem penjualan berbasis *web* yang berguna sebagai alat bantu perusahaan untuk melakukan promosi dan penjualan barang pada Padang Central Furniture.

2. Membuat sebuah sistem informasi penjualan yang dapat mencatat, menyimpan, mengelola dan mengintegrasikan data pada Padang Central Furniture.
3. Sistem yang dibangun mampu memberikan informasi lengkap mengenai penjualan, stok barang dan laporan penjualan.

1.6. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Mahasiswa:
 - a. Menambah pengalaman dan wawasan dalam bidang ilmu sistem informasi pengolahan data, promosi, dan penjualan menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan *Database MySQL*.
 - b. Sebagai sarana penulis untuk mengembangkan wawasan dibidang ilmu komputer.
2. Bagi Padang Central Furniture
 - a. Membantu pihak perusahaan dalam mengembangkan produknya dengan melakukan promosi penjualan sehingga produknya banyak dikenal oleh orang lain.
 - b. Mengatasi permasalahan perusahaan yang dapat mengurangi kesalahan dalam strategi promosi, penginputan data pemesanan, mempermudah dalam laporan penjualan, laporan barang, laporan pelanggan, daftar pelanggan daftar penjualan dan daftar barang.

- c. Membantu target perusahaan dalam persaingan promosi dan penjualan produk-produknya sehingga lebih dikenal oleh masyarakat yang berdampak pada pendapatan perusahaan.

1.4 Gambaran Umum Objek Penelitian

Tinjauan umum disini membahas tentang sejarah berdirinya toko, struktur, beserta tugas dan wewenang, Berikut pembahasannya:

1.7.1 Sejarah Tentang Padang Central Furniture

Padang Central Furniture berdiri sejak tahun 2019 bulan oktober dan sudah beroperasi kurang lebih 4 tahun merupakan sebuah usaha yang bergerak dibidang penjualan *furniture* rumah tangga berkualitas tinggi.

1.7.2 Struktur Organisasi

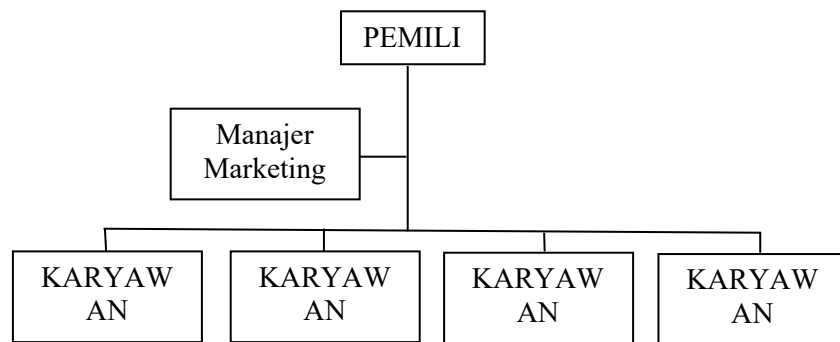
Struktur organisasi merupakan sebuah susunan pembagian unit-unit kerja dengan tugas atau kegiatan kerja yang berbeda kemudian disatukan. Selain itu, struktur organisasi juga menggambarkan pemisahan kegiatan pekerjaan antara satu dengan yang lainnya. Pada umumnya struktur organisasi digambarkan pada bentuk bagan yang dinamakan bagan organisasi.

Struktur Organisasi menetapkan cara bagaimana tugas dan pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinir secara formal. Pernyataan ini mengacu pada enam unsur kunci yang terdiri dari elemen-elemen spesialisasi pekerjaan, departementalisasi, rantai komando, rentang kendali, sentralisasi dan desentralisasi serta formalisasi. Struktur organisasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem atau jaringan kerja terhadap tugas – tugas, sisten pelaporan dan komunikasi yang menghubungkan secara bersama pekerjaan individual dengan kelompok.

Bagan organisasi yaitu gambar rancang suatu struktur organisasi secara formal. Namun berdasarkan informasi yang penulis dapatkan Padang Central Furniture belum memiliki struktur organisasi secara tertulis, akan tetapi secara umum gambaran mengenai struktur organisasi dapat digambarkan, untuk lebih jelas dapat dilihat skema.

Adapun gambar struktur organisasi Padang Central Furniture dapat dilihat pada Gambar 1.1 :

STRUKTUR ORGANISASI PADANG CENTRAL FURNITURE



Sumber : padang central furniture

Gambar 1.1 Struktur Organisasi

1.7.3 Tugas Dan Tanggung Jawab

Berdasarkan gambar struktur organisasi diatas maka dapat dilihat pembagian tugas masing – masing bagian dan juga ada hubungan atau kerja sama dari bagian – bagian tersebut yaitu :

1. Pemilik/pemimpin

Orang yang bertanggung jawab atas segala kegiatan usaha yang ada pada toko atau perusahaan dan melakukan pengecekan stok barang pada gudang,

memimpin, mengawasi serta mengendalikan semua pelaksanaan tugas termasuk mencatat buku keuangan seperti pemasukan dan pengeluaran.

2. Manajer Marketing

Memiliki tanggung jawab untuk merencanakan, mengarahkan, atau mengkoordinasikan kebijakan dan program pemasaran, antara lain melihat permintaan untuk produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan pesaingnya serta mengidentifikasi pelanggan potensial.

3. Karyawan

Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas nya masing - masing seperti finishing produk, pemasangan pintu, laci lemari, sofa duduk, serta pengantaran produk kepada konsumen sesuai dengan keterampilan dan tanggung jawab masing – masing tugas.