

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era digital yang serba canggih ini, teknologi telah menjadi hal yang sangat akrab bagi masyarakat. Terutama dalam hal informasi, teknologi telah menjadikan akses informasi sebagai kebutuhan pokok. Sistem informasi memberikan kemudahan bagi masyarakat dibidang penjualan terutama dalam berbelanja secara online. Sebuah sistem informasi yang efisien diharapkan dapat menyajikan informasi dengan cepat dan mudah dipahami. Oleh karena itu, masyarakat akan lebih menyukai dan cenderung setia menggunakan sistem informasi tersebut untuk berbelanja. Tujuan perusahaan menggunakan sistem informasi ini adalah menciptakan nilai bagi pelanggan, memastikan kepuasan mereka, dan secara bersamaan, mendapatkan keuntungan bagi perusahaan dan perusahaan dapat lebih memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas produk dalam jangka panjang, hal ini dapat menciptakan pelanggan yang loyal dan memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Salah satu pendekatan untuk mencapai tujuan ini adalah dengan menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* (Nila inda sari,2020).

Pada saat ini tantangan bagi pelaku bisnis adalah memenuhi kepuasan pelanggan. Tantangan tersebut antara lain seperti mengevaluasi ketersediaan suatu produk, menghasilkan produk bermutu tinggi dan menjamin kualitasnya, memproses produk lebih cepat, memperkirakan biaya yang dibutuhkan dalam

proses produksi, meningkatkan sumber daya manusia dan pelatihan. Pelaku bisnis yang mengerti dan melaksanakan tantangan tersebut, adalah yang dapat bersaing dan bertahan didunia usaha (Siska Antika,2022).

Mandaflorist merupakan salah satu toko yang berada di kota Solok, berlokasi di Jl. Prof. Dr. Yamin No.74, Ps.Pandan Air Mati, Kota Solok. Toko ini merupakan salah satu usaha dagang yang bergerak dibidang barang dan jasa pembuatan *hand bouquet* dengan jam kerja setiap hari. Toko Bunga Mandaflorist bergerak dalam bidang penjualan berbagai macam produk bouquet dan karangan bunga. saat ini promosi penjualan produk dan pengolahan data penjualan yang dilakukan oleh Toko Mandaflorist masih bersifat konvensional, mulai dari data transaksi penjualan, data pelanggan, dan data produk yang dikelola dengan menggunakan media kertas dan juga sistem penjualan yang digunakan disaat ini masih menggunakan fasilitas Instagram Facebook maupun WhatsApp, sehingga dalam pencatatan data transaksi penjualannya masih secara manual, dan sering terjadi kesalahan dalam pembuatan laporan, dengan menggunakan fasilitas medsos sebagai sarana penjualan maka lingkup penjualan dan promosi pun masih kecil karena hanya orang-orang yang tergabung dalam akun Instagram, facebook maupun whastapp saja. pada saat ini setiap pelanggan yang ingin berbelanja harus datang langsung ke toko Bunga Mandaflorist untuk melihat produk dan melakukan pembelian. pelayanan yang diberikan oleh Toko Bunga Mandaflorist juga belum memuaskan karena belum ada fasilitas bagi pelanggan untuk menyampaikan kritik, saran dan pertanyaan.

System Customer Relationship Management (CRM) yang berjalan saat ini di Toko Mandaflorist yaitu pemilik menanyakan kepuasan kepada pelanggan melalui chat WhatsApp yang sebelumnya terjadi transaksi di chat WhatsApp tersebut, kemudian setelah barang sampai ke pemesan, pemilik Mandaflorist bisa menanyakan bagaimana kepuasan atas produknya. Dengan cara yang seperti maka belum tentu semua pelanggan yang telah bertransaksi dengan Mandaflorist memberikan respon berupa testimoni melalui WhatsApp tersebut.

Beberapa penelitian telah dilakukan sebelumnya diantaranya oleh Ziliwu Sitanggang pada tahun 2022 sistem informasi penjualan yang diterapkan pada produk handmade yang difokuskan pada pelayanan serta menjaga kualitas dari produk yang ditawarkan, sistem tersebut dibuat untuk mengatasi beberapa kendala seperti kesulitan dalam mencari media promosi serta banyak pelanggan yang kesulitan dalam mencari produk yang diinginkan. Sehingga dengan adanya sistem informasi belanja produk handmade pada Toko Torrose Tenun, pelanggan dapat mendapatkan informasi tentang produk serta dimudahkan dalam melakukan pemesanan produk, sehingga penjualan menjadi lebih efektif dan efisien, Namun penelitian ini belum menggunakan CRM pada Email otomatis sebagai media promosi pada barang yang ditawarkan pada subjek penelitian.

Upaya meningkatkan pelayanan kepada pelanggan maka permasalahan ini harus diselesaikan dengan cara membuat website yang berfungsi dengan baik dan dapat digunakan untuk menunjang kegiatan pemasaran perusahaan. Website akan diberi Customer Relationship Management (CRM) yang akan mengirimkan pesan otomatis ke pelanggan melalui pesan WhatsApp atau pesan email, selain itu system akan mempunyai system komplain kepuasan, dan follow up dari pembeli.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dibutuhkan media penjualan yang dapat menanyakan bagaimana kepuasan pelanggan berbelanja di toko mandaflorist dan promosi penjualan yang dapat memfasilitasi pelanggan untuk mendapatkan informasi akan ketersediaan barang dan juga produk baru dan juga pelanggan dapat melihat detail produk yang ditawarkan serta dapat melakukan pembelian secara online. Maka penelitian ini akan mengusulkan perancangan sistem informasi penjualan dengan judul **“Penerapan Metode *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Perancangan Sistem Informasi Penjualan *Hand Bouquet* Pada Toko Bunga Mandaflorist Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP Dan Database MySQL”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka penulis menyimpulkan masalah yang ada pada usaha Toko Bunga Mandaflorist ini untuk dijadikan pembahasan dalam laporan yaitu :

1. Bagaimana dengan dirancangnya sistem informasi penjualan dapat membantu Toko Bunga Mandaflorist memproses data penjualan dengan cepat, tepat, dan akurat?
2. Bagaimana dengan sistem yang dirancang dapat membantu pihak toko dalam mempromosikan barang sehingga dapat memajukan penjualan toko?
3. Bagaimana dengan penerapan metode CRM dapat meningkatkan kepuasan kepada pelanggan serta mempertahankan hubungan dengan pelanggan?

1.3 Hipotesis

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas maka didapat beberapa hipotesis sebagai jawaban sementara permasalahan yang ada yaitu :

1. Diharapkan dengan dirancangnya sistem informasi penjualan dapat membantu Toko Bunga Mandaflorist memproses data penjualan dengan cepat, tepat, dan akurat.
2. Diharapkan dengan sistem yang dirancang dapat membantu pihak toko dalam mempromosikan barang sehingga dapat meningkatkan penjualan karena dapat mencakup lebih luas pasaran penjualan toko.
3. Diharapkan dengan penerapan metode CRM dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mempertahankan hubungan dengan pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan masalah yang dihadapi tidak terlalu luas serta tidak menyimpang dari tujuan penelitian yang diharapkan, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya berfokus pada pembahasan tentang informasi penjualan dan proses transaksi jual beli barang pada Toko Bunga Mandaflorist.
2. Perancangan sistem informasi penjualan ini dibuat dengan metode *Customer Relationship Management* (CRM) menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database MySQL*.
3. Bagaimana dengan penerapan metode CRM dapat meningkatkan kepuasan kepada pelanggan serta mempertahankan hubungan dengan pelanggan.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam pembuatan sistem informasi penjualan ini adalah sebagai berikut :

1. Membantu pihak toko Bunga Mandaflorist dalam menyelesaikan informasi dan mempermudah proses transaksi jual beli barang dan proses pencatatan laporan menjadi lebih akurat.
2. Untuk merancang sistem informasi penjualan dan pemasaran dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database MySQL* yang saling terintegrasi, sehingga proses penjualan menjadi lebih efektif dan efisien.
3. mengetahui seperti apa aktivitas *Customer Relationship Management* (CRM) yang dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Toko Bunga Mandaflorist.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam perancangan Sistem Informasi Penjualan pada Toko Bunga Mandaflorist adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
 - a. Untuk mempermudah proses promosi produk yang ada di Toko Bunga Mandaflorist.
 - b. Untuk mempermudah proses penjualan dan transaksi penjualan.
 - c. Untuk mempermudah penyajian laporan mengenai ketersediaan barang kepada perusahaan
 - d. Sebagai media menyimpan bukti transaksi penjualan.

- e. Memperkecil terjadinya kesalahan dalam proses penjualan terutama dalam pematokan harga.
- f. Untuk menambah ilmu pengetahuan khusus dalam pembuatan sistem informasi penjualan.

2. Bagi Kampus

- a. Sebagai bahan untuk menambah referensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.
- b. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahaman siswa dalam melakukan penelitian.

3. Bagi Mahasiswa

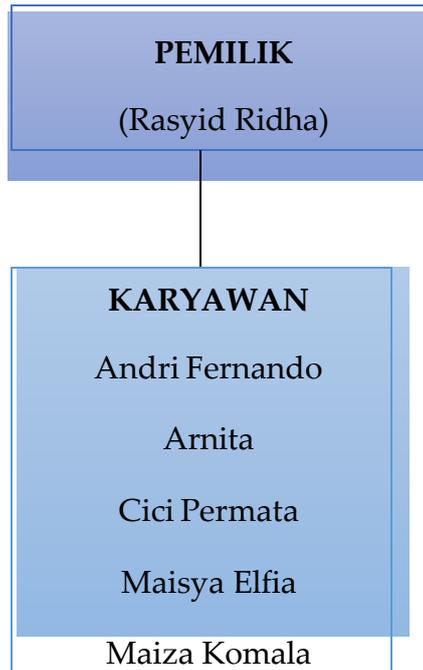
- a. Menambah wawasan dan pengalaman dalam membangun sistem informasi.
- b. Sebagai sarana bagi penulis dalam mengembangkan wawasan dibidang ilmu komputer.
- c. Sebagai acuan bagi peneliti dalam mengembangkan sistem yang lebih baik.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

Toko Bunga Mandaflorist adalah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan barang dan jasa. Produk yang dihasilkan berupa *hand bouquet* dengan berbagai jenis dan model. Awal mula berdiri yaitu pada tahun 2022 dan masih terus berkembang hingga saat ini. Mandaflorist sangat membutuhkan sistem aplikasi penjualan ini agar dapat memaksimalkan proses penjualan dan transaksi menjadi lebih mudah dan cepat . Pemilik toko dan karyawan juga lebih mudah dalam mengontrol barang dan transaksi penjualan.

1.7.1 Struktur Organisasi

Organisasi merupakan alat bagi manajemen untuk menggabungkan unsur alam, manusia dan manajemen operasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun gambar struktur organisasi pada Toko Mandaflorist dapat dilihat pada gambar 1.1



Sumber : Toko Bunga Mandaflorist

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Bunga Mandaflorist

1.7.2 Tugas dan Wewenang

Adapun tugas dari masing-masing bagian pada struktur organisasi secara umum adalah sebagai berikut :

1. Pemilik

Adapun tugas dari pemilik adalah sebagai berikut :

- a. Memimpin kegiatan pada Toko Bunga Mandaflorist.
- b. Mengelola keuangan.
- c. Menerima laporan.

- d. Mengatur gaji karyawan.
- e. Mengatur transaksi penjualan.

2. Karyawan

Adapun tugas dari karyawan adalah sebagai berikut :

- a. Melayani pelanggan yang datang ke toko.
- b. Mencatat transaksi penjualan.
- c. Menyiapkan pesanan pelanggan.
- d. Membuat laporan penjualan barang