

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.1 Latar Belakang Masalah

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 (E. M. ZAM,2021). Berdasarkan system yang digunakan pemasaran dalam penjualan PT Nusantara *Boutique* masih menggunakan sistem manual dalam memasarkan produk nya, sehingga hanya orang-orang tertentu yang mengetahui tentang produk tersebut. Pihak *boutique* tidak dapat mengetahui pelanggannya dan siapa pelanggan terbaiknya, demikian juga waktu kapan dan bagaimana pelanggan membeli. Hal ini membuat pemilik PT Nusantara *Boutique* ingin mengembangkan pemasaran dalam penjualan produk berbasis teknologi (Antika et al,2022).

Penggunaan teknologi meningkat secara signifikan sehingga Pertumbuhan teknologi informasi membuat proses bisnis menjadi lebih cepat, sederhana, efisien, dan dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat yang memanfaatkan teknologi ini sehingga persaingan bisnis juga lebih meningkat lagi. Para pelaku bisnis memikirkan cara apa yang tepat untuk mempertahankan agar usaha dalam bisnisnya dapat memperoleh keuntungan yang meningkat dalam jangka panjang dengan cara menambah pelanggan baru, menarik minat beli dari para calon pelanggan serta tetap mempertahankan pelanggan yang lama. Seiring dengan kemajuan teknologi yang pesat, para pelaku bisnis berusaha untuk

meningkatkan kemampuan dan keunggulan mereka dengan memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia. (S. F. W. dan H. Firmansyah,2021). Berdasarkan penelitian sebelumnya ada yang menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai metode penelitian namun tidak menggunakan CRM pada media iklan seperti, *Instagram*, *marketplace* dan *WhatsApp* sebagai media promosi produk yang ditawarkan kepada subjek penelitian. Teliti implementasi CRM sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan serupa. Untuk penelitian yang akan dilakukan, CRM akan diimplementasikan dan diuji secara bertahap sehingga peneliti dapat mendeteksi kesenjangan dalam penelitian yang dilakukan. Modul yang digunakan adalah promosi, penjualan, dan pembelian untuk memudahkan transaksi yang sedang berlangsung serta mencatat dan melaporkan pencarian barang. Selain itu pada penelitian ini akan menggunakan pemrograman PHP dengan *framework* berupa *codeigniter* untuk menunjang penyimpanan seluruh data serta menunjang keamanan pada saat website ini beroperasi. Sistem hanya menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) tanpa membandingkannya dengan metode lain (Al Farisi & Agung Purwanto,2022).

Salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh PT Nusantara Boutique yaitu dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM). *Customer Relationship Management* (CRM) adalah strategi tingkat korporasi yang berfokus pada pembangunan dan pemeliharaan hubungan dengan pelanggan. (Ratnasari et al., 2021). Dalam hal ini, penggunaan sistem online yang terintegrasi dengan metode CRM dapat membantu PT Nusantara Boutique untuk meningkatkan layanan pelanggan, mengoptimalkan promosi, serta meningkatkan

penjualan.

PT Nusantara Boutique yang berdiri pada tahun 2023 ini merupakan perusahaan yang berfokus pada fashion. Dalam persaingan yang semakin ketat di dunia bisnis *online*, PT Nusantara Boutique perlu mengoptimalkan sistemnya agar dapat bertahan dan berkembang di pasar yang kompetitif. Oleh karena itu, mengimplementasikan sistem informasi dengan menerapkan metode CRM dapat membantu PT Nusantara 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 online serta menyampaikan sebuah informasi pemasaran untuk kepuasan pelanggan karena telah terbukti handal dan cukup populer di kalangan pengembangan web.

Berdasarkan uraian di atas penulis berniat melakukan penelitian lebih lanjut dengan memberi judul **“MENGIMPLEMENTASIKAN SISTEM INFORMASI DENGAN MENERAPKAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA PT NUSANTARA BOUTIQUE MENGGUNAKAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”**

1.1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, beberapa masalah yang dapat dirumuskan dalam implementasikan sistem informasi *online* pada PT Nusantara Boutique adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengimplementasikan dan mengembangkan sistem pemasaran *online* yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan bisnis dengan pelanggan pada PT Nusantara *Boutique*?
2. Bagaimana menerapkan metode *Costumer Relationship Management* (CRM) dalam sistem *e-commerce* untuk mengoptimalkan promosi dan meningkatkan penjualan pada PT Nusantara *Boutique*?

1.1.3 Hipotesa

Hipotesa adalah dugaan sementara atau pemecahan masalah yang bersifat sementara dimana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi dapat dikemukakan hipotesa bahwa :

1. Diharapkan dengan merancang dan mengembangkan sistem informasi pemasaran yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan bisnis dengan pelanggan pada PT Nusantara *Boutique*.
2. Diharapkan dengan menerapkan metode *Customer Relationship Management* (CRM) dalam sistem *e-commerce* untuk mengoptimalkan promosi dan meningkatkan penjualan pada PT Nusantara *Boutique*.

1.1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian penerapan sistem online pada PT Nusantara *Boutique* sebagai berikut adalah untuk :

1. Mengimplementasikan dan mengembangkan sistem pemasaran online yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan bisnis dengan pelanggan pada PT Nusantara *Boutique*.
2. Menguji keefektifitasan dan keefisienan sitem online yang telah di terapkan dan dikembangkan pada PT Nusantara *Boutique*.

1.1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk menghindari penyimpangan dalam proses penelitian dan pengembangan sistem informasi pemasaran pada PT Nusantara *Boutique* dengan metode CRM menggunakan bahasa pemograman PHP dan database MYSQL dan adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi menggunakan bahasa pemograman PHP dan database MYSQL.
2. Masalah yang di angkat hanya seputar tentang promosi dan penjualan pada PT Nusantara *Boutique*.

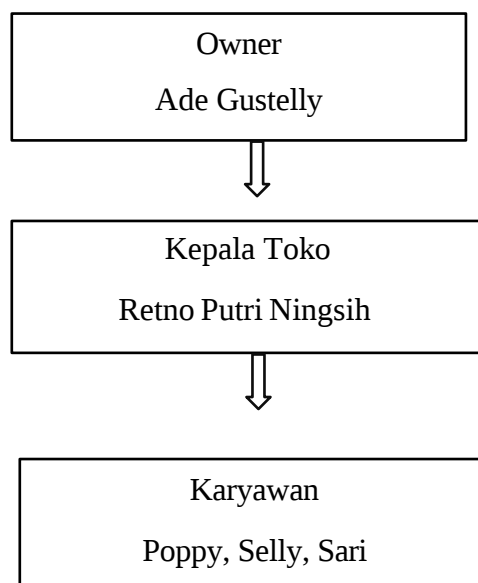
1.6 Tinjauan Umum Usaha

PT Nusantara *Boutique* adalah usaha yang bergerak dalam pemasaran terhadap kepuasan pelanggan dalam organisaasi apapun supaya dalam menjalankan setiap keगतannya, semua bisa dilakukan dengan lancar dengan adanya yang akan mengatur sistem dalam pekerjaan. Disamping itu struktur organisasi berguna untuk seseorang di luar perusahaan mengetahui siapa yang berwenang dalam perusahaan tersebut.

1.6.1 STRUKTUR ORGANISASI PT. NUSANTARA BOUTIQUE

Struktur organisasi adalah bagaimana tugas pekerjaan dibagi, di kelompokkan dan di koordinasikan secara formal. Struktur organisasi merupakan suatu tempat di dalam suatu organisasi yang menunjukkan bagaimana pembagian tugas dilakukan, bagaimana sistem pelaporandibuat.

Berikut adalah struktur organisasi PT Nusantara Boutique :



Sumber : PT Nusantara Boutique

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT Nusantara Boutique

1.6.2 Rincian Tugas dan Tanggung Jawab PT Nusantara Boutique

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.

3. Karyawan

Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan.

3. Menguji keefektifitasan dan keefisienan sitem online yang telah di terapkan dan dikembangkan pada PT Nusantara *Boutique*.

1.1.6 Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk menghindari penyimpangan dalam proses penelitian dan pengembangan sistem informasi pemasaran pada PT Nusantara *Boutique* dengan metode CRM menggunakan bahasa pemograman PHP dan database MYSQL dan adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi menggunakan bahasa pemograman PHP dan database MYSQL.
2. Masalah yang di angkat hanya seputar tentang promosi dan penjualan pada PT Nusantara *Boutique*.

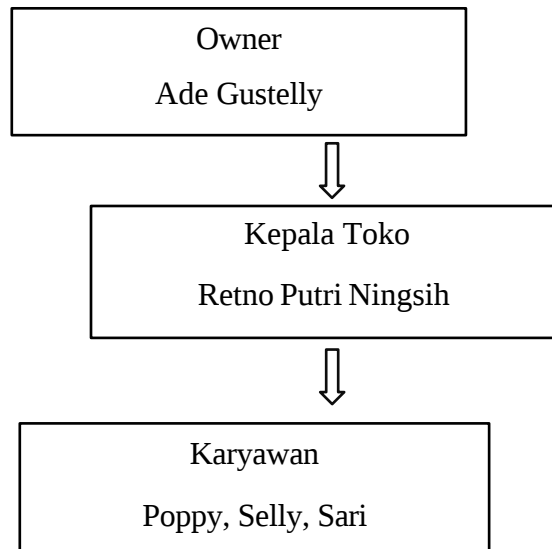
1.7 Tinjauan Umum Usaha

PT Nusantara *Boutique* adalah usaha yang bergerak dalam pemasaran terhadap kepuasan pelanggan dalam organisaasi apapun supaya dalam menjalan setiap keगतannya, semua bisa dilakukan dengan lancar dengan adanya yang akan mengatur sistem dalam pekerjaan. Disamping itu struktur organisasi berguna untuk seseorang di luar perusahaan mengetahui siapa yang berwenang dalam perusahaan tersebut.

1.7.1 STRUKTUR ORGANISASI PT. NUSANTARA BOUTIQUE

Struktur organisasi adalah bagaimana tugas pekerjaan dibagi, di kelompokkan dan di koordinasikan secara formal. Struktur organisasi merupakan suatu tempat di dalam suatu organisasi yang menunjukkan bagaimana pembagian tugas dilakukan, bagaimana sistem pelaporandibuat.

Berikut adalah struktur organisasi PT Nusantara *Boutique* :



*Sumber : PT Nusantara
Boutique*

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT Nusantara *Boutique*

1.7.2 Rincian Tugas dan Tanggung Jawab PT Nusantara *Boutique*

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.

3. Karyawan

Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang

diberikan.

1.8 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas sebagai berikut.

1.6.2 Manfaat Teoritis

1. Bagi Penulis dan Pembaca

Sebagai sarana bagi penulis untuk menerapkan serta mengembangkan wawasan di bidang ilmu pengetahuan komputer dalam membuat dan merancang aplikasi, sehingga penulis mampu menciptakan suatu sistem yang baik dan berguna dalam mengimplementasikan pemasaran serta menambah pengalaman dan wawasan penelitian dalam menggunakan metode *Customer Relationship Management* atau CRM dalam pemasaran pada PT Nusantara *Boutique*.

2. Bagi Akademik

Bagi akademik, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan yang aktivitas akademik khususnya Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Sistem Informasi Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

1.6.3 Manfaat Praktis

1. Bagi PT Nusantara *Boutique*

Memberikan kemudahan kepada PT Nusantara *Boutique* untuk melakukan pemasaran yang meningkatkan kepada kepuasan pelanggan serta memudahkan bagi PT Nusantara *Boutique* dalam

kepuasan pelanggan terhadap pemasaran produk yang di pasarkan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti selanjutnya mengenai Mengimplementasikan Sistem Informasi dengan Menerapkan Metode *Customer Relationship Management* (CRM) Pada PT Nusantara *Boutique* Menggunakan Bahasa Pemograman PHP dan Database MySQL