

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi seperti ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terus maju dengan pesatnya. Internet sekarang sering digunakan media alternatif untuk menjalankan bisnis atau usaha. Selain digunakan sebagai media informasi dan komunikasi, internet juga dapat sebagai tempat atau sarana untuk menjalankan proses jual beli secara online atau transaksi yang dilakukan juga melalui internet antara penjual dan pelanggan sehingga mempermudah pelanggan dengan hanya komputer yang terhubung dengan internet saja atau biasa dikenal dengan e-commerce (Musthofa & Adiguna, 2022).

Menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan adalah lebih penting dibanding menjadikan mereka target penjualan. Jika perusahaan dengan pelanggan mereka akan selalu memilih perusahaan tersebut karena kepuasannya terhadap perusahaan tersebut. Salah satu cara menjalin hubungan dengan pelanggan dengan strategi *Customer Relationship Management (CRM)*. CRM merupakan salah satu strategi untuk memanjakan pelanggan agar pelanggan puas dan tidak berpaling ke pesaing (Syabania, 2021).

Customer Relationship Management (CRM) adalah mengatur hubungan anatar perusahaan dengan pelanggan sehingga keduanya mendapatkan nilai maksimum dari hubungan tersebut. CRM merupakan strategi yang baik untuk menjalin hubungan dengan pelanggan sudah ada sebelumnya serta dapat menarik pelanggan baru juga. Memaparkan suatu usaha untuk memahami kebutuhan para

pelanggan sangat dibutuhkan untuk menjaga kepercayaan dan meningkatkan nilai loyalitas konsumen terhadap perusahaan (Anggara et al., 2022).

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi landasan utama dalam penelitian ini, diantaranya adalah penelitian yang berjudul Rancang Bangun Sistem Informasi E-CRM untuk Sistem Penjualan Ban Pada Surya Jaya Ban Mobil Jambi. Pada sistem yang berjalan pada surya jaya ban jambi dimana pelayanan yang masih bekerja belum terkomputerisasi dan melakukan penjualan yang dilakukan secara manual dan dimana sistem masih ada penjual tawar harga dari konsumen yang membeli sehingga menimbulkan ketidak pastian terhadap konsumen (Louis et al., 2022).

Penelitian terdahulu selanjutnya dengan judul Rancang Bangun Sistem CRM (*Customer Relationship Management*) Pada Usaha Pijat Refleksi Berbasis Web Dengan Pola MVC. Dalam kegiatan operasionalnya, refleksi masih menggunakan cara manual. Khususnya pada proses pengelolaan data pelanggan dan transaksi pelanggan. Data-data tersebut hanya disalin ke dalam buku sehingga hal tersebut dapat menimbulkan banyak masalah seperti manipulasi data oleh karyawan nakal dan dapat menimbulkan kerugian. Selain itu perusahaan juga sulit memperoleh informasi pelanggan secara keseluruhan sehingga perusahaan tidak dapat mempertahankan loyalitas pelanggan (Nugraha, 2022).

Penelitian selanjutnya yaitu dengan judul Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Jepara. Saat ini para pelaku UMKM di Kabupaten Jepara pada umumnya masih melakukan transaksi bisnis secara manual atau melalui tatap muka secara langsung. Hal ini dirasa kurang efektif

karena mengharuskan mereka untuk aktif dalam memperluas jaringan penawaran kepada pelanggan, kesulitan dalam memasarkan produk dan proses transaksi yang tidak berjalan secara efektif (Alfarisi & Mahendra, 2021).

Perdana Ban merupakan toko yang bergerak dalam bidang penjualan ban mobil. Namun saat ini sistem penjualan yang digunakan oleh Perdana Ban, dimana konsumen mendatangi Perdana Ban untuk melihat-lihat, memilih atau pun membeli ban kemudian akan diproses secara manual. Admin Perdana Ban merasa kesulitan serta membutuhkan waktu lama dalam mengelola data produk dan transaksi yang telah dilakukan. Misalnya ada seorang pelanggan yang membeli ban mobil, admin akan mencatat tanggal pembelian, jenis ban, jumlah yang di beli, harga ban mobil dan menyimpan nya kedalam berkas.

Dalam memberi informasi Perdana Ban hanya bisa melakukan promosi sekitaran wilayah kota solok atau dari mulut kemulut antar pelanggan. Kurangnya informasi kepada pelanggan akan membuat Perdana Ban kurang di kenal. Serta pelanggan kesulitan dalam mencari informasi tentang jenis ban dan harus secara manual melihat ke Perdana Ban. Dengan adanya sistem baru yang diterapkan dapat mempermudah penyebaran informasi yang luar serta mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mencoba untuk menganalisa serta mengadakan penelitian dan merancang sistem informasi penjualan dan promosi dengan metode *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis Web. Agar ruang lingkup penelitian ini semakin jelas, maka penulis membatasi ruang lingkup dengan judul “Rancang Bangun Sistem Informasi dengan Metode *Customer Relationship Management* pada Perdana Ban Berbasis WEB Menggunakan Bahasa

Pemrograman PHP Dan Database MySQL”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini masalah yang telah dirumuskan dalam bentuk perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana merancang sebuah sistem yang dapat mempermudah pihak Toko Perdana Ban dalam melakukan pengelolaan produk yang di jual agar dapat dilakukan dengan cepat dan akurat?
2. Apa metode yang digunakan untuk mempertahankan dan menjaga relasi dengan pelanggan dalam melakukan transaksi penjualan ban pada Toko Pedana Ban agar data dapat dianalisa dengan tepat dan akurat?
3. Bagaimana merancang sebuah aplikasi untuk mengolah data transaksi penjualan pada toko perdana ban agar dilakukan dengan cepat dan data dapat disimpan dengan aman?

1.3 Hipotesis

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan merancang sebuah sistem informasi berbasis Web yang dapat mempermudah pihak Toko Perdana Ban dalam melakukan pengelolaan produk yang di jual agar dapat dilakukan dengan cepat dan akurat.
2. Diharapkan dengan menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat mempertahankan dan menjaga relasi dengan pelanggan dalam melakukan transaksi penjualan ban pada Toko Pedana Ban

agar data dapat dianalisa dengan tepat dan akurat.

3. Diharapkan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL pengolahan data transaksi penjualan dan pada Toko Perdana Ban dapat diolah dengan cepat dan dapat disimpan dengan baik dan aman.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Perancangan Sistem Informasi menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL.
2. Sistem yang dirancang menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) meliputi proses penjualan.

1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Dengan menerapkan metode *Customer Relationship Management* (CRM) pada sistem informasi penjualan Toko Perdana Ban dalam bentuk *website*, dapat mempertahankan dan menjaga relasi dengan pelanggan serta meningkatkan keuntungan penjualan pada Toko Perdana Ban.
2. Dengan adanya sistem informasi penjualan pada Toko Perdana Ban menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL pada Toko Perdana Ban dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi dan menyimpan data transaksi pelanggan dengan baik dan aman.

3. Dengan adanya sistem informasi penjualan pada Toko Perdana Ban diharapkan dapat mempermudah karyawan dalam pembuatan laporan transaksi.

1.6 Manfaat Penelitian

Penulis berharap agar penelitian ini bisa bermanfaat kedepannya, adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai sarana bagi penulis untuk menerapkan dan mengembangkan wawasan dibidang ilmu pengetahuan komputer, sehingga penulis mampu menciptakan suatu sistem yang lebih baik dari sebelumnya serta menambah pengalaman dan wawasan penulis dalam membangun sistem informasi.

2. Bagi Kampus

Evaluasi mahasiswa untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

3. Bagi Perusahaan

- a. Mempermudah pihak Perdana Ban dalam melayani proses penjualan ban.
- b. Membantu pihak Perdana Ban dalam mengelola data transaksi penjualan ban.
- c. Meminimalisir kesalahan ketika proses penginputan data transaksi pada Toko Perdana Ban.

1.7 Tinjauan Umum Objek Penelitian

Tinjauan umum adalah sebuah tinjauan menyeluruh yang mencakup berbagai aspek terkait perusahaan, termasuk informasi seputar sejarah berdirinya perusahaan dan struktur organisasinya. Disini penulis akan menjelaskan tentang gambaran umum toko yang meliputi sejarah toko dan struktur organisasinya.

1.7.1 Sejarah Objek Penelitian

Perdana ban merupakan sebuah toko yang bergerak di bidang otomotif yang spesifiknya menjual ban kendaraan roda 4. Toko Perdana Ban yang beralamat di Jalan Bypass kecamatan Lubuk Sikarah, Kota Solok. Toko Perdana Ban ini dipimpin oleh Mira Harmadia.

Toko ini sudah berdiri sejak tahun 2001 atas kegigihan pemilik toko yang ingin membesarkan toko tersebut agar dapat menampung banyak stok dan jenis ban yang dijual kepada pelanggan, karena Toko Perdana Ban menilai bahwa tokonya mempunyai banyak pelanggan. Dan jam operasional pada Toko Perdana Ban yaitu setiap hari buka serta melayani pelanggan dari pukul 08.00 pagi hingga 18.00 sore.

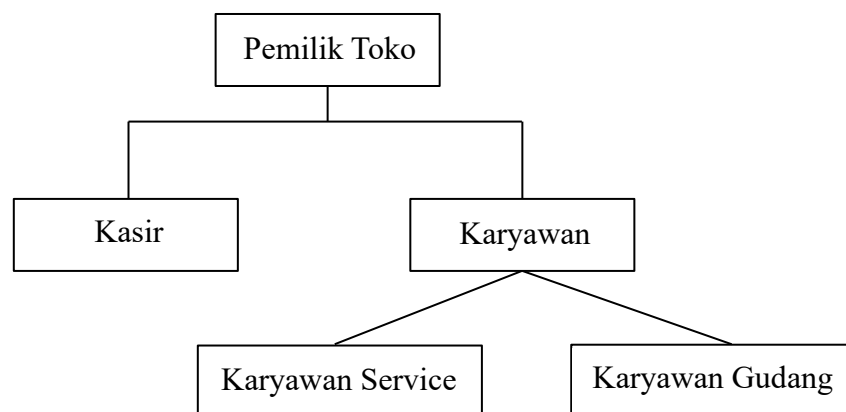
Toko Perdana Ban sudah dikenal di kota Solok sebagai toko ban yang bisa memenuhi kebutuhan masyarakat kota Solok. Toko Perdana Ban sudah menjadi kepercayaan masyarakat untuk membeli ban kendaraan roda 4 itu dikarenakan Toko Perdana Ban menyediakan berbagai ukuran ban dan jenis ban yang berkualitas menjadikan toko ini masih menjadi kepercayaan masyarakat.

1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah suatu kerangka yang menunjukkan hubungan antara atasan dengan bidang-bidang kerja satu sama lain, sehingga jelas kedudukan, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing dalam satu kebulatan yang teratur.

Keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan banyak sekali dipengaruhi oleh struktur organisasi yang dimiliki oleh perusahaan itu. Apabila sebuah organisasi memiliki struktur organisasi yang sulit dan rumit, maka pimpinan perusahaan dituntut kecakapannya memimpin dan mengorganisir perusahaan tersebut.

Adapun bentuk struktur organisasi pada Toko Perdana Ban dapat dilihat pada Gambar 1.1 sebagai berikut:



(Sumber: Perdana Ban, 2023)

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Perdana Ban

1.7.3 Tugas dan Wewenang

Berdasarkan strktur organisasi pada gambar 1.1 maka tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian yang terdapat pada Toko Perdana Ban dapat diuraikan sebagai berikut ini:

1. Pemilik Toko

Pemilik toko mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam Toko Perdana Ban sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana apa saja yang akan dilakukan agar toko yang dikelola dapat berkembang.
- b. Memotivasi bawahan untuk dapat bekerja dengan giat dan tekun.
- c. Membina bawahan agar dapat memikul tanggung jawab tugas masing-masing secara baik.
- d. Membina bawahan agar dapat bekerja efektif dan efisien.

2. Kasir

Kasir mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam Toko Perdana Ban sebagai berikut:

- a. Bertugas melayani saat pelanggan melakukan pembayaran saat transaksi penjualan.
- b. Mencatat transaksi yang telah selesai.
- c. Membuat laporan transaksi dan laporan keuangan.

3. Karyawan

Karyawan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam Toko Perdana Ban sebagai berikut:

- a. Karyawan service bertugas melayani pelanggan dalam memilih ban serta membantu dalam pelanggan memasang ban mobil.
- b. Karyawan bagian Gudang bertugas mencatat stok ban yang masuk dan produk ban yang dipesan.