

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Toko Cahaya Listrik adalah sebuah toko yang bergerak dalam bidang pemesanan dan penjualan perlengkapan listrik. Toko tersebut berlokasi di JL. Pasar Raya, No.30 Blok A, Kampung Jao, Padang Barat Padang, Sumatra Barat. Toko Cahaya Listrik sudah banyak dikenal oleh konsumen, semakin banyaknya konsumen yang membeli barang dan menggunakan jasa Toko Cahaya Listrik semakin besar pula pelayanan yang harus dilakukan. Namun semakin dikenalnya Toko Cahaya Listrik di masyarakat tidak diimbangi dengan pelayanan yang ada, seperti perusahaan masih membutuhkan biaya yang besar dan waktu yang lama untuk menjelaskan produk/barang yang ditawarkan melalui brosur maupun telepon, serta pencatatan semua data baik data pembelian, penjualan, stok barang hanya dilakukan dengan satu komputer sehingga jika terjadi kerusakan yang parah terhadap komputer tersebut data akan hilang.

Perkembangan bisnis sekarang tidak hanya bergantung pada kualitas produk, tetapi juga melihat dari segi kualitas layanan yang lebih mendorong pelanggan untuk membeli produk atau menggunakan solusi yang ditawarkan. Kualitas layanan tetap menjadi suatu yang sangat penting dalam menghadapi pelanggan yang membutuhkan tingkat keunggulan yang tinggi. Pelayanan yang bermutu tinggi adalah pelayanan yang mampu memberikan keselarasan terhadap

kebutuhan pelanggan. Secara tingkatan, baik pelanggan kelas atas, pelanggan kelas menengah bahkan kelas bawah juga membutuhkan pelayanan yang baik dan bermutu demi terciptanya loyalitas dan kepuasan pelanggan (Maulani dkk.2021).

Sistem pemesanan dan penjualan alat-alat perlengkapan listrik pada Toko Cahaya Listrik masih dilakukan dengan cara manual, yaitu pelanggan langsung datang membeli ke toko tersebut sehingga jumlah pelanggan yang datang terbatas dan proses transaksi membutuhkan waktu yang lama. Pencatatan data pelanggan dan data produk yang tidak ada, menyebabkan perusahaan tidak mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan. Dengan adanya data pelanggan dan data produk, perusahaan dapat memberitahukan tentang kondisi produk baik untuk melakukan perawatan maupun penggantian yang rusak.

Salah satu pemanfaatan teknologi informasi yang dapat dikembangkan oleh Toko Cahaya Listrik adalah penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam hal pelayanan kepada pelanggan. *Customer Relationship Management* (CRM) adalah suatu proses atau cara yang memungkinkan perusahaan untuk berinovasi dengan tujuan meningkatkan pelanggan dan juga mempertahankan loyalitas pelanggannya sendiri (AbekahNkrumah dkk., 2021). Untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan proses transaksi lebih cepat, maka dibangunlah sebuah sistem informasi pemesanan dan penjualan dengan mengimplementasikan *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis Website untuk menjual dan mempromosikan alat-alat listrik tersebut kepada pelanggan serta membangun hubungan komunikasi dengan pelanggan.

Customer Relationship Management (CRM) yang akan diterapkan pada Toko Cahaya Listrik dapat berupa aplikasi yang menyimpan baik data pembelian, pemesanan, penjualan, stok barang yang tidak lagi dicatat secara manual. Dengan cara ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pemesanan dan pelayanan yang sesuai dengan hak pelanggan (Rosinta dkk., 2021). Demikian, penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada penjualan membantu perusahaan memperbaiki interaksi dengan pelanggan, meningkatkan efisiensi penjualan, dan memperkuat hubungan dengan pelanggan, yang semuanya dapat berkontribusi pada pertumbuhan dan kesuksesan perusahaan (Rahmawati dkk., 2022).

Maka dengan adanya penerapan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) diharapkan dapat membantu Toko Cahaya Listrik mengidentifikasi kondisi dan kebutuhan pelanggan dengan baik dari pada sebelumnya yang masih manual, sehingga akan membawa keuntungan jangka panjang bagi Toko Cahaya Listrik (Jalal dkk., 2021).

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada pada Toko Cahaya Listrik, maka peneliti tertarik untuk menjadikan Toko Cahaya Listrik sebagai objek penelitian dengan judul **“RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK PEMESANAN DAN PENJUALAN PERLENGKAPAN LISTRIK PADA TOKO CAHAYA LISTRIK DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan latar belakang diatas, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut ini:

1. Bagaimana meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemesanan dan penjualan perlengkapan listrik pada Toko Cahaya Listrik?
2. Bagaimana membangun sistem informasi dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) pada Toko Cahaya Listrik?
3. Bagaimana pengimplementasian sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) mampu meningkatkan efisiensi penjualan dan memperkuat hubungan dengan pelanggan?

1.3 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis uraikan maka dapat dikemukakan beberapa hipotesa sebagai jawaban sementara dari permasalahan yang ada, yaitu:

1. Diharapkan dengan menerapkan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemesanan dan penjualan perlengkapan listrik di Toko Cahaya Listrik.
2. Dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL dapat mempermudah mengelola informasi pemesanan dan penjualan perlengkapan listrik pada Toko Cahaya Listrik dengan baik.

3. Diharapkan dengan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Toko Cahaya Listrik mampu meningkatkan efisiensi penjualan dan memperkuat hubungan dengan pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan tetap terarah dan tidak keluar dari topik, maka masalah akan dibatasi pada:

1. Sistem informasi penjualan meliputi data pelanggan, data barang dan data penjualan.
2. Penerapan konsep customer relationship management dengan memberikan informasi melalui website berupa pesan.
3. Penjualan peralatan listrik yang dilakukan secara cash atau tunai.
4. Sistem informasi yang dibangun berbasis website sebagai media komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan.
5. Sistem menghasilkan laporan data pelanggan, penjualan, dan data barang.
6. perancangan system informasi *Customer Relationship Management* (CRM) dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di Toko Cahaya Listrik.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan efesiensi dan efektivitas pemesanan dan penjualan dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) pada Toko Cahaya Listrik.
2. Membangun sistem informasi pemesanan dan penjualan peralatan listrik yang lebih baik dan mempermudah mengelola informasi data pembelian, pemesanan, penjualan, stok barang, dan laporan penjualan pada Toko Cahaya Listrik dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM).
3. Mengimplemenetasikan sistem informasi dengan menerapkan *Customer Relationship Mangement* (CRM) dapat meningkatkan efesinesi penjualan dan memperkuat hubungan dengan pelanggan serta mempermudah proses pemesanan dan pembelian bagi pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Bagi Pendidikan
 - a. Sebagai sarana pengenalan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya Sistem Informasi dan sebagai pertimbangan dalam penyusunan program pendidikan di Prodi Sistem Informasi
 - b. Sebagai bahan masukan dan evaluasi program pendidikan pada Prodi Sistem Informasi untuk menghasilkan mahasiswa-mahasiswa yang terampil.

2. Manfaat Bagi Penulis

- a. Menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan dan mensosialisasikan teori-teori yang sudah diperoleh selama perkuliahan.
- b. Mengetahui kinerja dari perusahaan, sehingga dapat memperdalam dan meningkatkan pengetahuan terhadap perusahaan.
- c. Membantu dan mempermudah perusahaan untuk lebih mengenal pelanggan.
- d. Dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah dan untuk menambah pengetahuan penulis tentang bagaimana menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

3. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Menciptakan hubungan yang baik antara pihak Toko Cahaya Listrik dengan pelanggan demi terciptanya loyalitas pelanggan.
- b. Mempermudah pelanggan dalam menyampaikan segala pengaduan, kritik, maupun saran kepada perusahaan.
- c. Membantu menarik pelanggan baru dengan menawarkan pelayanan dan promosi kepada pelanggan yang lebih baik.

4. Manfaat Bagi Pembaca

- a. Sebagai acuan untuk pembuatan dan pengembangan suatu sistem.
- b. Sebagai penambah wawasan dalam ilmu sistem informasi

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Gambaran umum objek penelitian berguna memberikan gambaran tentang Toko Cahaya Listrik. Gambaran ini terdiri atas sejarah berdiri, struktur organisasi, dan tugas dan wewenang Toko Cahaya Listrik. Berikut rinciannya:

1.7.1 Sejarah Toko Cahaya Listrik

Toko Cahaya Listrik didirikan pada 12 Februari 1989 oleh sepasang suami istri yang sudah lama tinggal di kota padang berawal dari sebuah etalase yang digunakan untuk berjualan yang berlokasi di JL. Pasar Raya, Blok A, Padang, dengan seiring perubahan jaman kemudian Toko Cahaya Listrik telah berkembang menjadi toko yang cukup besar sampai saat ini dan di kenal banyak konsumen baik dalam daerah maupun luar daerah yang menjual berbagai macam produk dari berbagai peralatan listrik seperti lampu, kipas angin, kabel listrik, dan masih banyak lagi.

1.7.2 Struktur Organisasi Toko Cahaya Listrik

Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai suatu tujuan perusahaan, karena dari struktur organisasi dapat diketahui dengan jelas kedudukan, fungsi dan tanggung jawab dari masing-masing bagian yang ada dalam satu departemen atau lembaga. Struktur organisasi meliputi pembagian tugas, penetapan tanggung jawab dan pengorganisasian hubungan hierarki antar anggota organisasi. Struktur organisasi Toko Cayaha Listrik dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut ini:



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Cahaya Listrik

Sumber : Toko Cahaya Listrik

1.7.3 Tugas dan Wewenang Toko Cahaya Listrik

Berdasarkan struktur organisasi di atas maka tugas dan tanggung jawab masing-masing anggota Toko Cahaya Listrik dapat diuraikan sebagai berikut ini:

1. Pemiliki

Merupakan tugas dan tanggung jawab pemilik untuk memberikan petunjuk dan informasi penting tentang Toko Cahaya listrik. Selain sebagai pemilik, ia juga bertanggung jawab mengambil keputusan penting terkait nasib Toko Cahaya Listrik itu sendiri.

2. Kasir

Peran kasir Toko Cahaya Listrik adalah menyelesaikan proses penjualan, pembayaran dan mencatat semua transaksi. Selain itu, kasir Toko Cahaya Listrik bertugas membuat laporan keuangan transaksi penjualan.

3. Karyawan

Umumnya karyawan bekerja dan melaksanakan tugas sesuai instruksi yang diberikan oleh pimpinan. Tugas karyawan Toko Cahaya Listrik adalah melayani konsumen dengan baik dan membantu pelanggan mengkomunikasikan informasi produk.