BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi sangatlah pesat dan cepat termasuk di Indonesia sendiri. Dengan adanya teknologi pada dasarnya adalah untuk mempermudah manusia dalam menjalankan sesuatu hal. Teknologi informasi ini sudah banyak digunakan untuk memproses, mengolah data, menganalisis data untuk menghasilkan data atau informasi yang relevan, cepat, jelas, dan akurat. Teknologi informasi sudah banyak digunakan di lembaga pemerintahan atau pun perusahaan swasta dan institusi lainnya. Dan perkembangan teknologi informasi ini pun telah membuka babak baru di lingkungan masyarakat,termasuk di dunia bisnis, saat ini para entrepreneur memanfaatkan teknologi informasi ini untuk perkembangan bisnisnya itu sendiri**.(*Siregar, L. Y., & Nasution, M. I. P.2020)***

Di era industri saat ini perkembangan teknologi sudah semakin canggih, semua sudah memanfaatkan internet dalam melakukan kegiatannya, khususnya dalampenjualan online yang mana orang lebih cendrung berbelanja secara online dibandingkan secara langsung karena hal itu dapat memudahkan konsumen dalam proses transaksi jual beli, salah satunya elektronik marketing. Elektronik marketing merupakan media yang digunakan untuk meningkatkan pemasaran secara online dimana konsep elektronik multiflatform hampir sama dengan pemasaran secara tradisional, yang membedakannya adalah media seperti website

(Afdhala M et all, 2020).

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat menyebabkan penggunaan sistem informasi semakin bertambah. Teknologi informasi memberikan banyak kemudahan terhadap kegiatan atau aktivitas di dalam kehidupan sehari - hari. Misalnya saja teknologi informasi dalam toko bangunan sangat banyak sekali sekarang toko-toko bangunan menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan keuntungan.

Toko Bangunan merupakan salah satu bisnis yang cukup umum dijumpai dalam sektor perdagangan . Bisnis ini menyedikan berbagai macam material dan perlengkapan bangunan yang sangat dibutuhkan oleh kontraktor,tukang bangunan,pemilik property ,dan masyarakat umum,dalam beberapa tahun terakhir, industry ini mengalami perkembangan yang signifikan seiring dengan pertumbuhan industry kontruksi dan property dinegara kita. Dengan pertumbuhan ini,persaingan diantara toko-toko bangunan juga semakin ketat***(M Mustopa & I Junaedi 2021)***

Dalam dunia bisnis, sebuah perusahaan harus mengutamakan pelayanan terhadap konsumen dan informasi yang berkualitas sangat mempengaruhi perkembangan bisnisnya. Seperti dalam dunia perdagangan, proses transaksi dan pengolahan data harus dilakukan secara efektif dan efisien. Kecepatan pelayanan terhadap konsumen juga harus optimal. Dengan sistem informasi yang terkomputerisasi maka proses bisnis yang diharapkan dapat terwujud.agar semua itu terwujud ada beberapa metode dalam mewujudkannya salah satunya yaitu

metode CRM(Customer Relationship Management)

CRM (Customer Relationship Management) merupakan suatu metode atau pendekatan untuk mengelola interaksi dan hubungan antara Perusahaan dengan pelanggan.Sistem informasi yang dirancang menggunakan metode CRM bertujuan untuk membantu Perusahaan dalam memperoleh,mengembangkan ,dan mempertahankan pelanggan.

Sistem CRM dapat membantu Toko bangunan Putra Sandy meningkatkan kualitas layanan pelanggan.dengan system ini,infromasi pelanggan,sejarah pemebelian,prefenrensi dan umpan balik pelanggan dapat mudah diakses,memungkinkan Perusahaan untuk memberikan layanan yang lebih baik dan responsive. Sistem informasi CRM yang akan dirancang menggunakanbahasa pemrograman PHP dan database MySQL. PHP adalah bahasa pemrograman yang populer untuk pengembangan web. MySQL adalah database relasional yang populer untuk menyimpan data.

Toko Bangunan Putra Sandy merupakan sebuah toko yang menjual berbagai macam bahan bangunan yang beralamat di Jl. Bandarajang,Bawah Duku,Koto Baru,Kabupaten Solok,Sumatera Barat. Transaksi penjualan masih dilakukan secara manual menggunakan kertas yang menyebabkan meningkatnya biaya operasional dan membutuhkan waktu lama dalam melayani pelanggan. Kegiatan secara manual ini dirasakan sangat melelahkan pemilik toko dalam menangani data yang begitu banyak, misalnya kesulitan dalam mencari jumlah

persediaan barang yang ada, data supplier, data pembelian, data retur barang dan data penjualan, serta keterlambatan penyajian informasi bagi pemilik toko. Sistem ini belum dapat membantu Toko Bangunan Putra Sandy untuk mengelola hubungan dengan pelanggannya secara lebih baik. Oleh karena itu saya merancang sistem informasi dengan metode Customer Relationship Management (CRM) pada Toko Bangunan Putra Sandy**.**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang mengangkat masalah ini. Oleh karena itu,penelitian ini diberi judul "**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN DENGAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT(CRM) PADA TOKO BANGUNAN PUTRA SANDY DENGAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, rumusan masalah dapat diidentifikasi pada penelitian ini sebagai berikut:

1.Bagaimana merancang System Informasi penjualan pada toko bangunan Putra Sandy dengan Bahasa pemograman PHP agar memudahkan toko dalam melakukan penjualan?

2.Bagaimana menerapkan metode CRM pada Toko bangunan Putra Sandy terhadap pengelolaan hubungan dengan pelanggan dan pelayanan yang diberikan pada pelanggan agar pelanggan mendapatkan pelayan terbaik?

3.Bagaimana merancang database menggunakan database MySql pada Toko Bangunan Putra Sandy Agar data tersimpan lebih aman dan mudah diolah?

1.3 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka dapat diterapkanhipotesis sebagai berikut :

1.Diharapkan dengan perancangan Sistem Informasi Penjualan pada toko bangunan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dapat memberikan sejumlah manfaat bagi toko tersebut. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan keteraturan dalam proses penjualan.

2.Diharapkan dengan menerapkan metode CRM ini dapat mengatasi masalah yang ada pada toko bangunan putra sandy dan dapat menjaga hubungan dengan pelanggan.

3.Diharapkan dengan perancangan database menggunakan MySQL untuk Toko Bangunan Putra Sandy dapat meningkatkan keamanan efisiensi,dan keteraturan data agar informasi dapat tersimpan dengan aman dan mudah diolah.

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam laporan ini tidak menyimpang dari tujuan, makadiberikan batasan sebagai berikut :

1.Metode yang digunakan untuk sistem ini adalah CRM

2.Sistem yang diterapkan hanya di Toko Putra Sandy .

3.Bahasa pemrograman yang digunakan adalah Bahasa Pemrograman PHP dan Database MySQL**.**

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang Sistem Informasi Penjualan pada toko bangunan Putra Sandy dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP agar memberikan sejumlah manfaat bagi toko tersebut. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan keteraturan dalam proses penjualan.Membangun Sistem Informasi yang dapat mempermudah danmenghemat dalam penyediaan barang.

2. Menerapkan metode Customer Relationship Management (CRM) pada Aplikasi ini agar dapat mengatasi masalah pada toko bangunan Putra Sandy dan dapat menambah kepuasan pelanggan sehingga pelanggan semakin banyak.

3. Merancang database menggunakan MySQL untuk Toko Bangunan Putra Sandy agar meningkatkan keamanan, efisiensi, dan keteraturan data agar informasi dapat tersimpan dengan aman dan mudah diolah.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk berbagai pihak,antara lain:

1. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih lanjut mengenai ilmu yang dipelajari selama kuliah serta sebagai tolak ukur penerapan ilmu pengetahuan ke dalam permasalahan yang sebenarnya.

2. Bagi pihak toko bangunan, sistem ini diharapkan dapat menjadi salah satu alternatif yang bisa membantu mempermudahkan toko dan meningkatkan penjualan pada toko Putra Sandy.

1.7 Tinjauan Umum Toko Bangunan Putra Sandy

Tinjauan umum adalah sebuah penelitian tentang profil ,visi dan misi, struktur sekolah,serta ruang lingkup yang ada pada instansi yang akan menjadi tempat penelitian ,berikut hal-hal yang diuraikan pada tinjauan umum Toko bangunan Putra Sandy.

1.7.1 Profil Toko Bangunan Putra Sandy

Toko bangunan Putra Sandy merupakan sebuah toko yang dulunya beralamat di Sawah Tapi Kabupaten Solok yang berrdiri pada tahun 2010.Pada tahun 2017 karena ada beberapa masalah khsususnya keuangan maka dari itu toko bangunan putra sandy berpindah ke Jln.Bawah Duku ,Koto Baru,Kabupaten Solok dan mulai merinitis usahanya kembali.yang Pemilik nya sekarang adalah Hendra.

Adapun visi dan misi Toko Bangunan Putra Sandy dalam hal sebagai berikut :

1.Visi

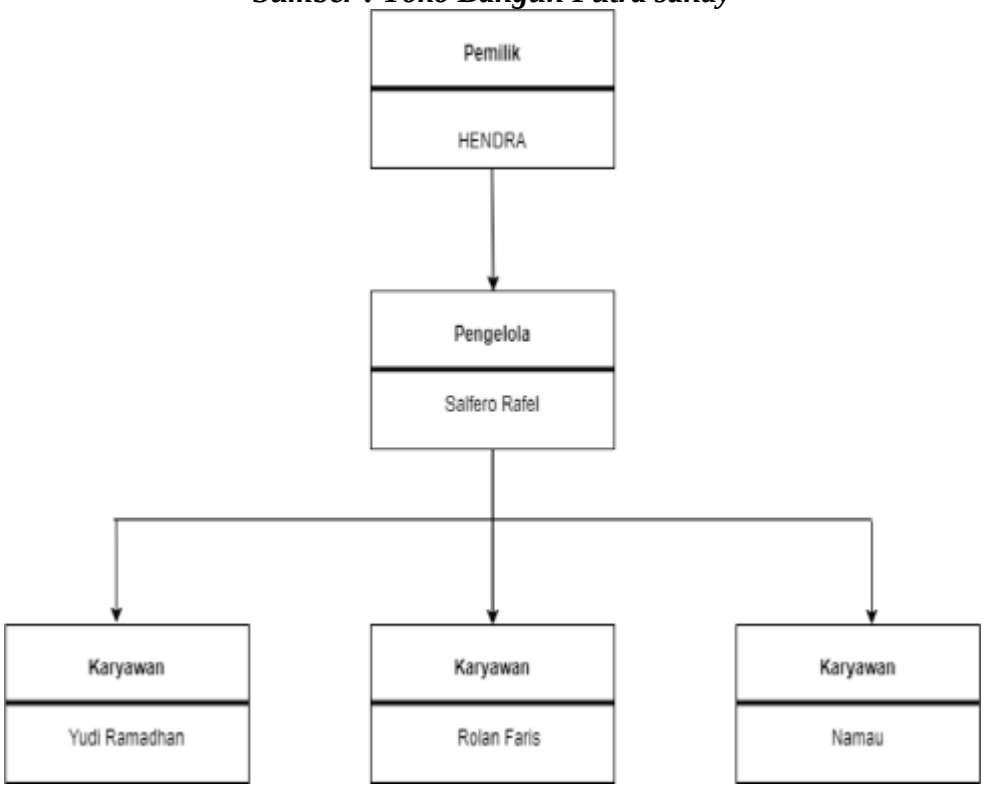
- Menjadi toko bangunan terbaik dan terpecaya

2.Misi

- Memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan
- Menyediakan produk dengan kualitas terbaik dan terjangkau

1.7.2 Struktur Toko Bangunan Putra Sandy

Sumber : Toko Bangun Putra sandy



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Bangunan Putra Sandy

1.7.3 Tugas dan Wewenang

Pemilik

- Memimpin toko bangunan
- Mengambil keputusan penting
- Mengembangkan strategi bisnis
- Membangun hubungan dengan pelanggan dan pemasok

- Memantau kinerja toko bangunan

Pengelola

- Menyusun rencana kerja dan anggaran
- Mengelola Stok Barang
- Melayani pelanggan
- Melakukan transaksi penjualan
- Mengawasi dan mengevaluasi kinerja karyawan

Karyawan

- Menjelaskan produk dan layanan kepada pelanggan
- Membantu pelanggan dalam memilih produk
- Menjaga kebersihan dan kerapihan toko