

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Toko Raqis Bangunan menghadapi berbagai tantangan dalam mengelola data pembelian dan penjualan. Sistem yang ada saat ini masih menggunakan metode manual, yang menyebabkan ketidakefisienan dalam pengolahan data, sering terjadinya kesalahan pencatatan, dan kesulitan dalam memantau stok barang secara real-time. Kondisi ini berdampak pada penurunan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan menghambat pertumbuhan bisnis toko tersebut. Sedangkan perkembangan teknologi informasi saat ini tidak lagi terbatas pada skala lokal, melainkan telah mencapai dimensi global, dengan para pengembang teknologi informasi yang terus menciptakan inovasi baru yang cepat dan tepat, menjadi pendorong utama dari kemajuan ini (Aflaha dkk., 2021).

Sistem informasi yang terintegrasi dan otomatis diperlukan untuk mengatasi masalah tersebut. Sistem ini akan dirancang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. PHP adalah pemrograman interpreter yaitu proses penerjemahan baris kode sumber menjadi kode mesin yang dimengerti computer serta langsung pada saat kode dijalankan (Karim dkk., 2021). MySQL dikenal sebagai database yang handal dan mampu menangani volume data besar dengan cepat. Implementasi sistem informasi ini memungkinkan proses pengolahan data akan menjadi lebih cepat dan akurat, memungkinkan Toko Raqis Bangunan untuk

memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan dan meningkatkan efisiensi operasionalnya.

Metode Customer Relationship Management (CRM) akan digunakan dalam perancangan sistem ini. CRM merupakan suatu pelayanan terhadap pelanggan yang bersifat personal, dengan tujuan memberi pengalaman yang konsisten dan layanan serta dukungan superior bagi pelanggan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, dan juga mendapat relasi yang baik dalam jangka waktu panjang (Oktarina, 2022). Selain itu, penggunaan PHP dan MySQL sebagai teknologi utama memungkinkan sistem untuk dikembangkan dengan fleksibilitas tinggi dan biaya yang relatif lebih rendah.

Implementasi sistem informasi ini memungkinkan Toko Raqis Bangunan dapat mengelola pembelian dan penjualan dengan lebih efektif dan efisien. Sistem ini juga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan yang lebih responsif dan personal.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mencoba untuk menganalisis dan mengkaji serta mengadakan penelitian dan merancang suatu sistem informasi penjualan dan pembelian dengan metode Customer Relationship Management (CRM) yang berbasis web. Agar ruang lingkup ini menjadi jelas, maka penulis membatasi ruang lingkup dengan judul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI UNTUK MENGELOLA PEMBELIAN DAN PENJUALAN DENGAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT CRM PADA TOKO RAQIS BANGUNAN MENGGUNAKAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang ingin diselesaikan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi pembelian dan penjualan dengan menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) dapat meningkatkan penjualan pada Toko Raqis Bangunan?
2. Bagaimanana sistem informasi penjualan berbasis web ini dapat mempermudah konsumen dalam melakukan pemesanan tanpa harus datang langsung ke Toko Raqis Bangunan?
3. Bagaimana sistem pembelian dan penjualan pada Toko Raqis Bangunan dapat mempercepat pengecekan dan pembuatan laporan?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka dapat diberikan beberapa hipotesa terhadap permasalahan yang dihadapi, maka peneliti mengemukakan:

1. Diharapkan dengan adanya penerapan metode *Customer Relationship Management* (CRM) pada sistem informasi pemesanan dan penjualan dalam bentuk *website*, dapat meningkatkan penjualan dan daya saing.
2. Diharapkan dengan adanya sistem informasi pembelian dan penjualan dengan menggunakan bahasa pemograman PHP dan database MySQL pada Toko Raqis Bangunan dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi.
3. Diharapkan dengan adanya sistem informasi pembelian dan penjualan pada Toko Raqis Bangunan dapat mempermudah karyawan dalam pengecekan dan pembuatan laporan.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, batasan masalah yang diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Fokus penelitian terbatas pada perancangan dan implementasi sistem informasi yang mengelola pembelian dan penjualan di Toko Raqis Bangunan dengan menggunakan metode Customer Relationship Management (CRM).
2. Penelitian tidak mencakup aspek fisik dari operasional toko seperti manajemen stok secara fisik atau aspek infrastruktur fisik.
3. Tidak mempertimbangkan aspek pasar yang lebih luas di luar lingkungan Toko Raqis Bangunan, seperti persaingan di pasar bangunan secara keseluruhan.
4. Sistem ini merupakan sistem yang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL untuk mengelola aktivitas pembelian dan penjualan Toko Raqis Bangunan.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan yang dihadapi oleh Toko Raqis Bangunan melalui perancangan dan implementasi sistem informasi pembelian dan penjualan dengan metode CRM. Adapun tujuan-tujuan spesifik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan mengimplementasikan sistem informasi penjualan menggunakan CRM untuk meningkatkan penjualan di Toko Raqis Bangunan.

2. Mengembangkan sistem informasi penjualan berbasis web yang memudahkan konsumen melakukan pemesanan tanpa harus datang langsung ke Toko Raqis Bangunan.
3. Membuat sistem pembelian dan penjualan yang dapat mempercepat proses pengecekan pembuatan laporan di Toko Raqis Bangunan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan dampak yang lebih baik setelah melakukan penelitian ini. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah yaitu:

1. Bagi Mahasiswa

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

2. Bagi Kampus

Sebagai bahan untuk menambahh referensi di perpustakaan Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang khususnya program studi sistem informasi. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahaman mahasiswa dalam penelitian.

3. Bagi Perusahaan

Meningkatkan dan mengembangkan proses *Customer Relationship Management (CRM)* pada Toko Raqis Bangunan menghasilkan laporan yang lebih cepat, tepat dan akurat guna mendukung pengambilan keputusan bagi pihak Toko Raqis Bangunan.

1.7 Tinjauan Umum

Tinjauan umum merupakan sebuah gambaran umum yang meliputi beberapa cakupan pada Toko tersebut seperti sejarah berdirinya dan struktur organisasi. Disini penulis akan menjelaskan tentang gambaran umum Toko Raqis Bangunan yang meliputi sejarah dan organisasi.

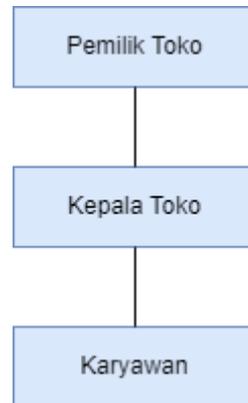
1.7.1 Sejarah Usaha

Toko Raqis Bangunan merupakan perusahaan dagang yang bergerak dibidang penyedia material bangunan seperti semen, cat tembok, pipa, seng dan lainnya. Toko Raqis Bangunan didirikan pada Tanggal 18 Desember 2000, toko ini sepenuhnya didirikan dengan modal pribadi oleh pemilik, toko ini sudah berdiri lebih dari 20 tahun dan menjadi pusat belanja yang banyak diminati oleh masyarakat sekitarnya.

1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi secara umum merupakan kerangka antar hubungan satu organisasi yang didalamnya terdapat tugas serta wewenang. Masing-masing memiliki peranan tertentu dalam kesatuan yang utuh. Dalam organisasi tersebut akan diketahui dengan jelas pembagi tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap individu dalam suatu organisasi.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi pada Toko Raqis Bangunan dapat terlihat pada Gambar 1.1 sebagai berikut:



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Raqis Bangunan
(Sumber: Toko Raqis Bangunan, 2024)

1.7.3 Tugas dan Tanggung Jawab

Berdasarkan struktur organisasi pada Gambar 1.1 maka tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian yang terdapat pada Toko Raqis Bangunan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pemilik Toko:
 - a. Menetapkan visi, misi, dan tujuan jangka panjang toko bangunan.
 - b. Membuat keputusan strategis terkait dengan harga produk, promosi, dan ekspansi usaha.
 - c. Mengelola keuangan toko, termasuk pengeluaran, pendapatan, dan investasi.
 - d. Menetapkan kebijakan internal, prosedur operasional, dan standar layanan pelanggan.
 - e. Mengelola sumber daya manusia, termasuk perekrutan, pelatihan, dan evaluasi karyawan.

- f. Memantau kinerja toko secara keseluruhan dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan.

2. Kepala Toko:

- a. Mengatur operasional harian toko, termasuk pengelolaan stok barang dan penjadwalan karyawan.
- b. Memimpin tim karyawan dan memberikan arahan serta bimbingan.
- c. Menjaga kualitas layanan pelanggan dan memastikan kepuasan pelanggan.
- d. Mengelola inventaris, termasuk pengadaan persediaan dan pemantauan rotasi stok.

3. Karyawan:

- a. Melayani pelanggan dengan ramah dan membantu mereka dalam memilih produk yang sesuai.
- b. Memastikan kebersihan dan keteraturan toko, termasuk penataan rak dan tata letak barang.
- c. Melakukan tugas-tugas administratif seperti pemrosesan transaksi pembelian dan pengelolaan kas.
- d. Memantau stok barang dan mengisi ulang rak jika diperlukan.
 - a. pelanggan.