

**1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya teknologi pada bidang teknologi informasi. Menyebabkan meningkatnya kebutuhan konsumen terhadap suatu sistem informasi. Sehingga menuntut perusahaan untuk melakukan inovasi dan strategi dalam mengembangkan bisnisnya. baik perusahaan kecil maupun besar. Teknologi informasi adalah bidang ilmu yang berkaitan dengan penggunaan komputer dan komunikasi untuk menghasilkan, menyebarkan dan memanfaatkan informasi (Kaizen Media Publishing, 2023)

Salah satu strategi yang dapat dilakukan perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis yaitu dengan strategi Customer Relationship Management (CRM), CRM merupakan suatu cara yang dilakukan dalam suatu organisasi agar dapat sesuai dengan tujuan atau gol yang dicapai menggunakan IT dalam bentuk CRM untuk bisnis, akan tetapi disesuaikan dengan jenis bisnis dan sejauh mana bisa digunakan untuk mengatasi permasalahan yang diketahui (Rahmawati, Kusniawati, & Setiawan, 2019)

Customer Relationship Management (CRM) merupakan istilah industri teknologi informasi untuk kombinasi metodologi, strategi dan perangkat lunak yang dibuat untuk membantu perusahaan dalam mengelola hubungan dengan pelanggan (Sarida Surya Manurung, Mahmudah Rizky, 2020)

CV. Golden King Karoseri merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam produksi dan penjualan berbagai produk yang mana penjualan pada CV. Golden King Karoseri masi dilakukan dengan tatap muka biasa pada pelanggan dan

hanya bisa bertemu langsung atau menelpon untuk memesan. Dimana itu akan menghambat promosi produk pada CV. Golden King Karoseri dimana jika itu dilakukan dengan online atau dengan pemanfaatan teknologi informasi maka hasil dari promosi dan penjualan akan lebih maksimal. Laporan pada CV. Golden King Karoseri masi dilakukan secara manual, sehingga masi membutuhkan waktu lama dalam pembuatan laporan dan untuk penyimpanan data, sehingga laporan atau data yang tersimpan itu mudah hilang dan mudah rusak. (CV. Golden King Karoseri)

Penelitian sebelumnya yang diangkat oleh Rahma Syabania dan Neny Rosmawarni yang diangkat pada April 2021, berjudul Perancangan Aplikasi Costumer Relationship Menagement (CRM) Pada Penjualan Barang Pre-Order Berbasis website menyatakan hasil penelitian ini berhasil membuat aplikasi berbasis web yang dapat digunakan untuk melakukan proses pemesanan dan mengkonfirmasi pembayaran oleh costumer, mengelola data pesanan, dan mengirim notifikasi pelunasan oleh admin dan mengelola akun admin oleh super admin. (Rahma Syabania, Neny Rosmawarni, 2021)

Kemudian pada penelitian selanjutnya yang diangkat oleh Samanuel Van Basten Manurung, Indra M. Sarkis Simamora, Rio Aprijal Manurung dan Asaziduhu Gea pada april 2021 yang berjudul Aplikasi CRM Jasa Service Air Conditioner pada Jaya Service Berbasis Android menyatakan penelitian yang telah dilakukan memudahkan pelanggan didalam proses pemesanan jasa service ac dengan cepat menggunakan handphone agar mempermudah CV.Jaya Service dalam melihat hasil transaksi pemesanan jasa serta membantu dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. (Samanuel Bastem Manurung, Sarkis Simamora, Rio Aprrijal Manurung, Asaziduhu Gea, 2021)

Pada saat ini pelanggan kesulitan menemukan keberadaan CV.Golden King

Karoseri yang mengakibatkan CV .Golden King Karoseri kurang dikenal dan diketahui oleh pada konsumen. Dengan adanya masalah tersebut maka dibutuhkan sebuah website dengan konsep CRM. Hal ini sangat diperlukan Karena keberadaan sebuah website dapat membantu CV. Golden King Karoseri lebih dikenal oleh konsumen dan produknya pun lebih mudah untuk dipromosikan. Berdasarkan permasalahan di atas, saya tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN PADA CV.GOLDEN KING KAROSERI DENGAN MENERAPKAN METODE COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT(CRM) BERBASIS WEB”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan mendasar pada CV.Golden King Karoseri, adapun permasalahan tersebut antara lain:

1. Bagaimana cara mengoptimalkan penjualan pada CV. Golden King Karoseri?
2. Bagaimana cara mempermudah pemimpin dalam membuat laporan pembelian?
3. Bagaimana cara perusahaan mempermudah promosi dan menawarkan produknya serta memberikan detail pada pelanggan?

## **1.3 Hipotesa**

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis membuat hipotesa sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan adanya sistem informasi baru dapat mengoptimalkan penjualan pada CV. Golden King Karoseri.
2. Diharapkan dengan adanya sistem informasi baru Pemimpin dapat dengan mudah menerima laporan dari admin.
3. Diharapkan dengan adanya sistem informasi baru perusahaan dapat mempermudah promosi dan pemberian detail pada usahanya dan mempermudah pelanggan dalam memesan ataupun melihat detail produk.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini terarah dan permasalahan yang dibahas tidak keluar dari topik Pembahasan maka perlu adanya batasan ruang lingkup permasalahan. Dalam hal ini penulis membatasi penelitian ini antara lain:

1. Tempat penelitian berada pada CV. Golden King Karoseri.
2. Membangun sistem informasi berbasis website dengan konsep strategi *Customer Relationship management* (CRM) yang berfokus pada penjualan dan pelayanan pada konsumen.
3. Bahasa pemrograman yang digunakan yaitu PHP dan *database* MySQL.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dalam sebuah penelitian tentu ada sebuah tujuan, yang mana tujuan tersebut yaitu:

1. Untuk menghasilkan sebuah website dengan strategi CRM yang dapat membantu CV. Golden King Karoseri dalam meningkatkan penjualan dan

memasarkan produk.

2. Mempercepat pembuatan laporan pada CV. Golden King Karoseri.
3. Dengan adanya website dapat mengoptimalkan penjualan pada CV. Golden King Karoseri Untuk memudahkan konsumen dalam memesan produk ataupun melakukan pembelian produk.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang didapat dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagi Penulis

Dapat menambah pengalaman dan wawasan penulis dalam mengembangkan sistem informasi.

- b. Bagi CV. Golden King Karoseri

Membantu CV. Golden King Karoseri dalam meningkatkan proses penjualan produknya.

- c. Bagi konsumen

Memudahkan konsumen dalam memesan dan mengakses CV. Golden King Karoseri.

## **1.7 Tinjauan Umum CV**

Disini Penulis akan memberikan gambaran umum tentang usaha CV. Golden King Karoseri sebagai berikut

### **1.7.1 Tentang CV.Golden King Karoseri**

CV.Golden King Karoseri adalah partner bisnis anda yang paling tepat untuk karoseri truk. CV.Golden King Karoseri ini melayani karoseri bak truk,box pendingin, box cold stored, box besi,wing box, wing box trailer, trailer dan sebagainya.

CV.Golden King Karoseri adalah perusahaan Industri Karoseri di Sumatera Barat, yang memiliki daya saing sehingga dapat berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi daerah dan menciptakan lapangan pekerjaan. Impian dan tantangan bagi CV.Golden King Karoseri adalah mampu tumbuh dan berkembang secara sehat dan bisa bersaing dengan industri karoseri dari Pulau Jawa, bahkan dengan produk impor. Produk karoseri utama bak truk,box pendingin, box cold stored, box besi,wing box, wing box trailer, trailer dan sebagainya.

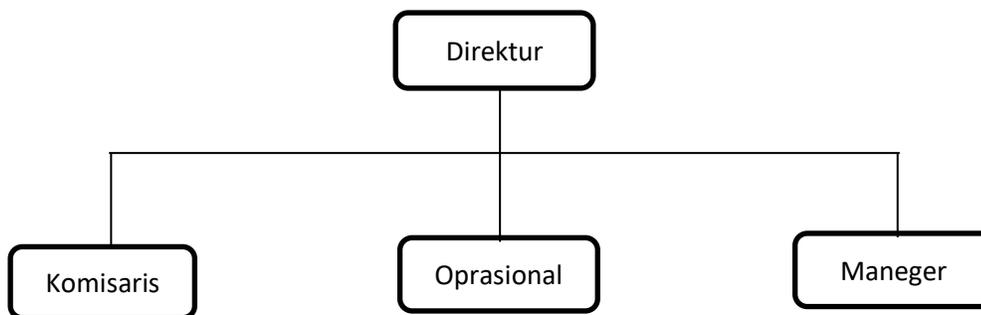
Seiring dengan perkembangan perekonomian di Indonesia dan meningkatnya persaingan industri, CV.Golden King Karoseri berusaha senantiasa memperbaharui dan meningkatkan teknologi yang digunakan agar dapat menghasilkan produk-produk inovatif yang berkualitas tinggi. Perusahaan CV.Golden King Karoseri juga berkomitmen untuk selalu menjadi yang terdepan di bidangnya dengan terus-menerus menyempurnakan desain produk dan proses produksi CV.Golden King Karoseri demi menghasilkan produk yang bermutu sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Semuanya tersedia di sini dan di jaringan CV.Golden King Karoseri untuk membantu anda menemukan produk karoseri kendaraan yang tepat dengan biaya investasi yang efisien. CV.Golden King Karoseri terus berusaha untuk dapat menemukan alasan-alasan baru mengapa anda harus bekerjasama dengan kami dalam hal pembuatan karoseri box untuk truk dan mobil anda. Menciptakan dan bak truk,box pendingin, box cold stored, box besi,wing box, wing box trailer, trailer dan sebagainya

yang tidak saja berkualitas dengan harga terjangkau, namun kami mampu dan siap untuk memenuhi apa yang menjadi harapan konsumen kami. Kepuasan pelanggan adalah nafas bisnis kami.

### 1.7.2 Struktur Organisasi

Dalam Organisasi terdapat struktur organisasi yang merupakan susunan antara tiap bagian dengan posisi yang ada pada suatu organisasi dengan pembagian tugas masing – masing untuk lebih jelas struktur organisasi bak truk, box pendingin, box cold stored, box besi, wing box, wing box trailer, trailer dan sebagainya. dapat dilihat pada Gambar 1.1



Sumber : CV. Golden King Karoseri

**Gambar 1. 1 Struktur Organisasi CV. Golden King Karoseri**

### 1.7.3 Visi dan Misi CV. Golden King Karoseri

#### 1. Visi

Menjadi karoseri kendaraan niaga terbesar di Indonesia dan menjadi regional player di Asia Tenggara.

#### 2. Misi

1). Membuka lapangan pekerjaan

2). Mengurangi pemborosan dan meningkatkan mutu disemua aspek.