

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan media teknologi dalam penyampaian informasi semakin lama semakin cepat dan akurat. Persaingan usaha yang semakin ketat dan perkembangan dunia bisnis yang pesat mendorong suatu perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas dan produk atau jasapun dihasilkan untuk menunjang produktivitas kerja perusahaan dengan perbaikan sistem yang ada sehingga mampu memberikan pelayanan terbaiknya untuk memuaskan para konsumennya. Hal tersebut menuntun usaha untuk berinovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi (Wiryani et al., 2022).

Perlunya para pelaku usaha untuk terus mengembangkan dan mempromosikan usahanya, salah satunya dengan menggunakan media internet, dengan penggunaan internet perusahaan dapat mempromosikan usahanya dengan biaya yang terjangkau dan dapat di akses secara global. (Nasikah et al., 2023).

Indonesia merupakan salah satu yang menjadi perekonomian kerakyatan dan dapat menopang perekonomian bangsa adalah UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah). UMKM adalah usaha produksi yang dimiliki oleh perseorangan dalam pengelolaannya dan dalam operasionalnya menggunakan modal yang relatif tidak besar. Berbagai macam UMKM yang ada, salah satunya adalah usaha perdagangan grosir.

Toko Grosir Rara sebagai salah satu pelaku usaha harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Saat ini, sistem penjualan yang masih konvensional dinilai kurang efisien dalam melayani pelanggan, mencatat transaksi, serta menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Permasalahan saat ini, keterbatasan informasi dan pemasaran dikarenakan penjualan produk yang masih manual yaitu konsumen datang langsung ke lokasi untuk membeli barang yang diinginkan serta tidak adanya media promosi berbasis teknologi dalam mempromosikan produk dan penjualan dengan baik. Untuk mengembangkan usaha ini, perlu dibutuhkan adanya peran dari teknologi internet sebagai media informasi dan pemasaran suatu untuk membantu usaha ini dalam hal pemasaran.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi yang bertujuan untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui pemahaman kebutuhan dan keinginan mereka. Dengan mengimplementasikan metode CRM ke dalam sistem informasi penjualan berbasis web, diharapkan Toko Grosir Rara dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, memperkuat relasi dengan pelanggan, serta memperoleh data pelanggan yang akurat dan terintegrasi.

Untuk membantu usaha meningkatkan penjualan dan memperluas jangkauan promosi produk ke konsumen di luar wilayah sekitar, dibutuhkan sistem yang mendukung hal tersebut. Maka dari itu saya merancang dan membangun sistem informasi berbasis web dan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL menjadi solusi tepat karena keduanya bersifat open-source, fleksibel, serta telah banyak digunakan dalam pengembangan sistem informasi berbasis web. Oleh karena itu, perancangan sistem informasi penjualan berbasis web dengan metode CRM menjadi

langkah strategis untuk meningkatkan daya saing dan kinerja Toko Grosir Rara dalam jangka panjang.

Berdasarkan hal tersebut dapat melatar belakangi penulis untuk merancang dan membangun sebuah sistem informasi berbasis *Website*. Sehingga melakukan penelitian dengan judul "**IMPLEMENTASI METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN BEBASIS WEB PADA TOKO GROSIR RARA DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL**".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, secara spesifik dipaparkan rumusan masalah dari sistem informasi penjualan berbasis web pada Toko Grosir Rara yang dibuat sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem informasi penjualan berbasis web yang mampu mendukung implementasi metode Customer Relationship Management (CRM) pada Toko Grosir Rara?
2. Bagaimana sistem informasi ini dapat membantu toko dalam mengelola data pelanggan dan meningkatkan kualitas hubungan dengan pelanggan?
3. Tujuan apa saja yang digunakan untuk mendukung perancangan sistem, khususnya dalam penggunaan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah pada sistem informasi penjualan berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL pada Toko Grosir Rara yang ada, maka hipotesa sebagai berikut:

1. Sistem ini dirancang untuk mendukung Toko Grosir Rara dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan interaksi dengan pelanggan.
2. Bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui pelayanan yang lebih personal dan responsif.
3. Penggunaan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL dapat mendukung perancangan sistem yang efektif dan handal karena keduanya merupakan teknologi yang fleksibel, mudah diintegrasikan, dan telah terbukti dalam membangun aplikasi berbasis web.

1.4 Batasan Masalah

Agar perancangan sistem informasi penjualan ini lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan, maka penelitian ini memiliki beberapa batasan. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem Informasi ini digunakan untuk proses pemesanan dan transaksi di Toko Grosir Rara.
2. Sistem yang dirancang yaitu menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *dabatase MySQL*.

3. Pada sistem ini dibagi menjadi dua hak akses yaitu admin mengelola sistem seperti mengelola dan memproses transaksi. User melakukan pemesanan dan *review* hasil pemesanan.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh Toko Grosir Rara dalam proses pengelolaan penjualan. Adapun tujuan yang ingin dicapai didalam penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun sistem informasi penjualan berbasis web yang terintegrasi dengan metode Customer Relationship Management (CRM) untuk Toko Grosir Rara.
2. Meningkatkan efektivitas pengelolaan data pelanggan dan transaksi penjualan melalui sistem yang terkomputerisasi.
3. Mengimplementasikan teknologi berbasis PHP dan MySQL dalam pengembangan sistem yang mudah digunakan, efisien, dan dapat membantu dalam pengambilan keputusan strategis terkait hubungan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis untuk Toko Grosir Rara. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan efisiensi operasional karena semua proses pemesanan dan pengelolaan data diproses oleh sistem.

2. Kemudahan akses dan pemesanan melalui *web* memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan melakukan pemesanan.
3. Peningkatan jangkauan promosi melalui strategi promosi digital yang lebih efektif. Pihak toko dapat menjangkau lebih banyak calon konsumen yang berpeluang untuk meningkatkan jumlah pendapatan.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Toko Grosir Rara merupakan sebuah usaha dagang yang bergerak di bidang penjualan barang kebutuhan pokok dan produk-produk rumah tangga secara grosir. Toko ini melayani berbagai macam pelanggan, mulai dari pedagang eceran hingga konsumen akhir, dengan jumlah transaksi yang cukup tinggi setiap harinya. Dalam menjalankan operasionalnya, Toko Grosir Rara masih menggunakan sistem pencatatan manual untuk mengelola transaksi penjualan, data barang, dan stok gudang. Hal ini sering menimbulkan kendala seperti keterlambatan dalam penyusunan laporan, kesalahan pencatatan, serta kesulitan dalam pelacakan data barang. Dengan meningkatnya volume penjualan dan kompleksitas data, maka diperlukan suatu sistem informasi yang dapat mendukung proses bisnis secara lebih terstruktur, efisien, dan mudah diakses. Oleh karena itu, Toko Grosir Rara dipilih sebagai objek penelitian dalam perancangan sistem informasi penjualan berbasis web.

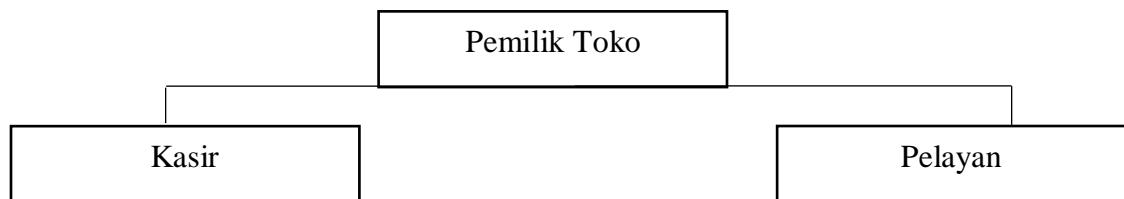
1.7.1 Sejarah Umum Toko Grosir Rara

Toko Grosir Rara berdiri pada tahun 2005 yang didirikan oleh Ibu Nurhayati. Usaha ini merupakan usaha grosir barang-barang harian. Toko Grosir Rara terletak di

Batuhampar, Kabupaten Lima Putuh Kota, Sumatera Barat. Pada awalnya Toko Grosir Rara masih belum ada karyawan yang bekerja. Toko Grosir Rara merupakan bisnis keluarga dimana sekarang sudah ada beberapa karyawan yang bekerja dan sekarang usaha ini sudah dikelola oleh anak dari Ibu Nurhayati. Pemilik usaha merasa perlunya ada suatu pencatatan yang berfungsi untuk mencatat dan menyimpan beragam data yang ada di toko serta mempromosikan usahanya ke jangkauan yang lebih luas lagi.

1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan sebuah faktor penting dalam menentukan dan melihat cara kerja organisasi serta dapat dianalisa melalui strukturnya untuk mengetahui wewenang masing-masing role serta hubungan koordinasi antar role dalam pelaksanaan tugasnya. Toko grosir Rara dipimpin oleh Bapak Muhammad Hadi sebagai pengelola usaha dan sekarang dibantu oleh 3 karyawan lainnya. Karyawan memiliki tugas untuk melayani pelanggan dan juga sebagai kasir. Sedangkan pemilik toko memiliki tugas melakukan *purchasing*, *pricing*, pembuatan laporan keuangan, dan memiliki tugas yang sama dengan karyawan. Pembagian struktur organisasi dari perusahaan tempat pelaksanaan kerja praktek.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Grosir Rara

Sumber: Toko Grosir Rara

1.7.3 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab di Toko Grosir Raya

Agar operasional toko berjalan dengan lancar dan efisien, setiap anggota tim memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas. Dengan pembagian tugas dan tanggung jawab ini, setiap anggota tim dapat bekerja secara fokus dan terkoordinasi untuk mencapai tujuan toko, meningkatkan produktivitas, serta memberikan pengalaman belanja yang optimal bagi pelanggan.

Toko Grosir Rara terdiri dari pemilik toko, kasir dan pelayan yang memiliki tugas masing-masing. Berikut pembagian tugas dan tanggung jawab di toko Grosir Rara sebagai berikut.

1. Pemilik Toko

- a. Bertindak sebagai pimpinan dan bertanggung jawab atas segala kegiatan toko.
- b. Mempunyai wewenang penuh pengambilan keputusan dalam toko.
- c. Mengangkat dan memberhentikan karyawan.
- d. Membayar gaji dan upah karyawan.

2. Kasir

- a. Bertanggung jawab terhadap keluar masuknya uang.
- b. Mencatat pembayaran transaksi penjualan.
- c. Mencatat keluar masuknya uang dalam buku kas.

3. Pelayan

- a. Bertanggung jawab melayani konsumen yang datang ke toko.
- b. Memberikan informasi tentang produk apa saja yang ada di toko.