

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Customer merupakan faktor yang sangat penting. Untuk itu, diperlukan membina suatu hubungan yang baik antara perusahaan dan *customer*. Salah satu kendala yang dihadapi toko kue saat ini adalah bagaimana memperoleh dan memberikan informasi dari dan kepada *customer* dengan cepat. Untuk memenuhi kebutuhan informasi yang cepat, akurat, serta memiliki jangkauan luas, baik bagi *customer* maupun pihak toko, maka diperlukan sistem informasi *customer* berbasis web yang dapat diakses secara online oleh *customer*. Sistem informasi *customer* berbasis web ini diintegrasikan dengan sebuah database yang akan menyimpan data yang dibutuhkan. Hasil implementasi penerapan metode *Customer Relationship Management* ini memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mengetahui produk apa saja yang dijual dan melakukan pemesanan produk secara cepat (Christiando Purba and Utomo, 2022).

Perusahaan ritel termasuk Swalayan Dutalia, dituntut untuk mengambil keputusan secara tepat dalam strategi pemasaran dengan melihat kondisi pasar. Namun, pihak swalayan kerap kali mengalami kesulitan dalam memprediksi angka penjualan produk, terlebih lagi pihak swalayan belum memiliki teknik khusus guna melakukan prediksi angka penjualan barang di masa depan. Hal ini menyebabkan pihak swalayan tidak mampu menentukan stok minimum barang yang dijual. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk merancang bangun sebuah sistem yang menerapkan algoritma C4.5 untuk mengolah data dalam jumlah besar untuk menemukan pola penjualan barang. Berdasarkan *decision tree*

yang terbentuk, akan dilakukan prediksi terhadap kumpulan data penjualan barang baru. Sehingga, pihak Swalayan Dutalia dapat menentukan stok minimum barang. Atribut yang digunakan berjumlah enam buah, yaitu jenis barang, harga, jumlah jual, waktu jual, momen jual, dan status penjualan sebagai atribut target (Leasiwal, Andrian and Masala, 2021).

Kondisi persaingan bisnis yang terjadi pada saat ini membuat para pelaku bisnis harus menyadari dengan cermat target pasar yang dituju serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk atau jasa. Selain itu, hal yang harus diperhatikan dalam menghadapi persaingan bisnis adalah tingkat value yang mampu diberikan kepada pelanggan dan cara melayani pelanggan setiap harinya. Sekarang ini perkembangan penjualan Baju sudah semakin berkembang terlebih jenis usaha seperti Pakaian pria/wanita, baju dan lain-lain. Salah satunya adalah pada toko distro Awakening.

Seiring permasalahan tersebut, maka perlu diterapkan suatu strategi pemasaran yang lebih baik dengan cara mengimplementasikan suatu produk pada teknologi informasi yang dapat membantu usaha tersebut menjadi lebih efektif dalam meningkatkan layanan penjualan. Salah satu keunggulan dalam peningkatan layanan adalah dengan penerapan konsep manajemen hubungan pelanggan atau disebut dengan *Costumer Relationship Management* (CRM). CRM merupakan sebuah metode bisnis yang menggambarkan suatu strategi yang baik dalam meningkatkan pelayanan penjualan sehingga dapat menghasilkan keuntungan yang lebih besar pada perusahaan. Dari permasalahan tersebut, penulis ingin mengangkat judul penelitian yaitu :

“IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN PRODUK PAKAIAN BRAND LOCAL PADA TOKO DISTRO AWAKENING PADANG MENGGUNAKAN ALGORITMA C4.5”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, Penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi CRM dalam meningkatkan produk penjualan toko Awakening dengan menggunakan ALGORITMA C4.5?
2. Bagaimana penerapan ALGORITMA C4.5 membantu toko mengklasifikasikan data produk pakaian dengan lebih akurat?
3. Bagaimana konsep CRM dapat di implementasikan pada toko distro Awakening?

1.3 Hipotesa

Dari perumusan masalah yang ada, maka dapat diambil hipotesa sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan implementasi CRM dapat meningkatkan produk penjualan toko Awakening dengan menggunakan ALGORITMA C4.5.
2. Diharapkan ALGORITMA C4.5 dapat membantu toko mengklasifikasikan data produk pakaian lebih akurat dengan keputusan yang berguna untuk mengeksplorasi data, guna mengatasi kesalahan menginput data permintaan dari pelanggan.
3. Dengan mengimplementasikan CRM ini akan memudahkan penjualan produk *brand local*.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan yang terdapat pada penelitian ini yaitu:

1. Toko yang dimaksud toko distro Awakening yang terletak di Fabrick Bloc Jl. Prof. Dr. Hamka No.Km 9,Parupuk Tabing, Kecamatan. Koto Tangah,Kota Padang,Sumatera Barat.
2. Bagaimana nanti program ini dapat memanfaatkan metode C.45 untuk meningkatkan penjualan pada toko
3. Bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat program ini adalah *php database mysql*.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada sistem ini sesuai dengan perumusan masalah diatas, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana upaya pengusaha toko distro Awakening meningkatkan penjualan.
2. Untuk mempermudah Toko dalam mengerjakan maupun mengklasifikasikan data secara akurat.
3. Untuk mengetahui bagaimana konsep CRM dapat di implementasikan serta mempertahankan pelanggan yang sudah ada pada Toko distro Awakening.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pandangan yang positif terhadap persaingan yang sehat dan pelayanan yang baik sesuai prinsip ekonomi islam serta keinginan dan kebutuhan konsumen.

2. Dapat memberikan pengetahuan dan pandangan kepada pelaku bisnis dalam menjalankan usahanya dan memenej perusahaan kecil menengah dalam pemasaran dan pesaingan yang ketat.
3. Untuk menambah wawasan bagi penulis dalam memahami, pengidentifikasian penjualan berdasarkan sudut pandang konsumen terhadap produk yang ditawarkan.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

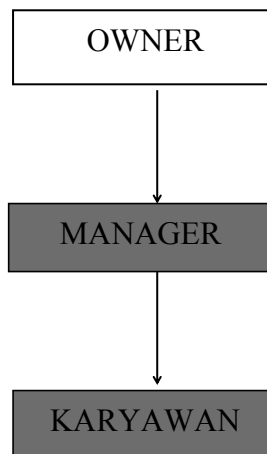
Berikut ini adalah gambaran umum tentang Toko distro Awakening:

1.7.1 Objek Penelitian

Untuk mendapatkan data dan informasi dalam pembuatan dokumen pengajuan skripsi, penulis melakukan penelitian di Toko distro Awakening. Toko Distro Awakening merupakan salah satu toko yang menjual berbagai macam produk pakaian *brand local* yang terletak di Fabrick Bloc Jl. Prof. Dr. Hamka No.km 9, Parupuk Tabing, Kec. Koto Tangah, Kota Padang, Sumatera Barat. Pemiliki toko ini sendiri bernama Alifinando, *Distro* Awakening sudah berdiri sejak tahun 2012. Saat ini *distro* Awakening memiliki 3 orang karyawan.

1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan sistem hubungan antar posisi kepemimpinan yang ada dalam organisasi, yang memiliki peran penting dalam segala bidang, karena dapat diketahui tentang apa yang akan dilaksanakan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya struktur organisasi diharapkan akan dapat diketahui dengan jelas mengenai tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing jabatan diperusahaan. Adapun struktur organisasi pada distro Awakening dapat dilihat pada gambar 1.1:



Gambar 1. 1 Bagan Struktur Organisasi Toko Distro Awakening

1.7.3 Tugas dan Tanggung Jawab

Berikut uraian pekerjaan masing-masing jabatan pada toko distro Awakening:

a. Pemimpin Toko distro Awakening/Owner

Tugas dan tanggung jawabnya:

1. Mengawasi dan mengatur pekerjaan masing-masing bawahan.
2. Bertanggung jawab atas keluhan para konsumen atas produk yang telah dibeli.

b. Manager

Tugas dan tanggung jawabnya:

1. Mengatur keseimbangan manajemen.
2. Melakukan perencanaan, mengelola dan mengawasi kegiatan dalam manajemen.
3. Menentukan standar kualitas, mengadakan evaluasi dan memberikan pengaruh baik kepada karyawannya.

c. Karyawan

Tugas dan tanggung jawabnya:

1. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan.
2. Menjaga ketertibandan keamanan di lingkungan perusahaan demi kelangsungan perusahaan.
3. Bertanggung jawab pada hasil produksi.
4. Menciptakan ketenangan kerja di perusahaan.