

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peran teknologi informasi sangat penting dalam perkembangan dunia bisnis. Diikuti dengan pesatnya perkembangan teknologi, sistem informasi, dan ilmu pengetahuan mengakibatkan para pelaku bisnis berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan keunggulan mereka dengan mengerahkan seluruh potensi yang ada. Mereka dituntut untuk lebih inovatif dan kreatif dalam mengelola perusahaannya agar dapat bertahan dalam dunia bisnis, serta dibutuhkan strategi khusus agar para pelanggan tidak bersaing kepada pesaingnya. Menjalinkan hubungan yang baik dengan pelanggan adalah lebih penting dibanding menjadikan mereka target penjualan. Jika hubungan perusahaan baik maka apapun yang ditawarkan perusahaan, pelanggan akan lebih memilih perusahaan yang sudah mereka yakin kepuasannya. Oleh karena itu, seiring berkembangnya teknologi informasi, maka perlu diterapkan suatu strategi yang lebih baik dengan cara mengimplementasikan suatu produk teknologi komunikasi informasi yang dapat membantu usaha ini menjadi lebih efektif dalam meningkatkan layanan marketing dan customer support, serta dapat menunjang pengambilan keputusan yang lebih baik bagi pemilik usaha. (Syabania dan Rosmawarni, 2021)

Salah satu peran utama smartphone dalam manajemen rantai pasok adalah sebagai alat komunikasi. Dalam rantai pasok, banyak pihak yang terlibat, termasuk produsen, distributor, pemasok, dan pelanggan. Dengan adanya smartphone, para pelaku bisnis dapat dengan mudah berkomunikasi satu sama lain, mempercepat proses pertukaran informasi, dan membuat keputusan yang lebih cepat. Selain itu,

smartphone juga dapat digunakan untuk memantau proses produksi dan pengiriman barang. (Muhammad & Jadid, 2023)

Rafanda Ponsel adalah sebuah toko smartphone yang lokasinya berada di Jl. Moh. Hatta No.2, Painan, Kec Iv Jurai, Kab. Pesisir Selatan, Sumatera Barat, yang dimiliki oleh Jumaidi Agus. Rafanda Ponsel saat ini belum memiliki media khusus untuk mempromosikan produk-produknya. Saat ini konsumen masih langsung datang ke toko apabila ingin mendapatkan informasi produk aksesoris dan HP yang diinginkan. Selain itu pengolahan data juga masih dilakukan secara manual dengan menggunakan media buku. Banyak kendala yang dijumpai selama ini, terutama pada proses kalkulasi penjualan barang hanya menggunakan alat penghitung kalkulator proses ini rentan terjadi kesalahan, untuk stok barang sering terjadi kesalahan antara barang masuk dan barang keluar yang tidak sesuai.

Agar bisa bersaing dalam menjalankan bisnisnya, mempermudah pengolahan data dan pembuatan laporan, memperluas wilayah penjualan, serta meningkatkan pendapatan maka dibutuhkan suatu sistem informasi penjualan berbasis website yang dapat mengatasi permasalahan yang ada. Sistem informasi tersebut dapat memudahkan pembeli dalam mencari HP serta aksesoris HP secara online tanpa harus datang ke toko. Cara pengaksesannya pun sangat mudah yaitu website dapat diakses dengan menggunakan media HP, komputer, dan laptop. (Cholis, 2023)

Customer Relationship Management, atau yang disingkat CRM, adalah strategi manajemen hubungan pelanggan dengan perusahaan yang bertujuan untuk mengelola hubungan baik dengan para konsumen atau pelanggan, mengumpulkan semua data pelanggan, kemudian merekam aktivitas tenaga penjual, terutama dalam berhubungan dengan calon pelanggan atau yang sudah jadi pelanggan tetap.

Customer Relationship Management (CRM) mampu membantu penarikan prospek penjualan yang terjadi pada dunia bisnis ini, melalui website memudahkan perusahaan dan pelanggan untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan pelanggan tersebut. (Rahayu et al, 2022)

Ditinjau dari permasalahan diatas maka dibuat sistem pendukung keputusan pemilihan smartphone. Metode yang dipakai dalam sistem pendukung keputusan pemilihan smartphone ini adalah Metode Simple Additive Weighting (SAW). SAW (Simple Additive Weighting) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan dalam sistem pendukung keputusan untuk menyelesaikan masalah. Metode SAW ini dipilih karena metode SAW dapat digunakan untuk menentukan nilai bobot dari setiap atribut yang ada, kemudian melanjutkannya dengan proses perangkingan yang kemudian akan menyeleksi alternatif yang terbaik. Hasil dari sistem pendukung keputusan ini adalah terpilihnya alternatif terbaik pemilihan smartphone yang direkomendasikan benar-benar sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan kemampuan konsumen. (Nofitri et al, 2021)

Dari uraian diatas, penulis berkesempatan melakukan penelitian dan mengangkat permasalahan di atas menjadi sebuah skripsi dengan judul **“CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN PENGELOLAN PENJUALAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO RAFANDA PONSEL MENGGUNAKAN METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW) ”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas dapat di simpulkan permasalahan yang akan di bahas pada laporan ini sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan sistem CRM dapat meningkatkan pengelolaan penjualan di Toko Rafanda Ponsel?
2. Bagaimana implementasi metode SAW dalam sistem CRM dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik di Toko Rafanda Ponsel?
3. Bagaimana sistem dapat meningkatkan dan memperluas penjualan produk Rafanda Ponsel?

1.3 Hipotesa

Hipotesa merupakan dugaan sementara dimana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang ada dapat dikemukakan beberapa hipotesa sebagai berikut :

1. Penerapan sistem CRM yang efektif dapat meningkatkan pengelolaan penjualan dan kepuasan pelanggan di Toko Rafanda Ponsel.
2. Metode SAW dapat digunakan untuk menentukan prioritas produk dan layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan mereka.
3. Dengan menggunakan sistem pemasaran berbasis web ini, maka ruang lingkup penjualan diharapkan dapat dilakukan dengan maksimal karena sistem ini akan membuat konsumen lebih tertarik dengan produk tersebut. Dan meningkatkan serta memperluas cakupan penjualan produk.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan, perlu adanya batasan ruang lingkup permasalahan. Dalam hal ini penulis membatasi penelitian ini di antara lain :

1. Penelitian ini berfokus pada pengelolaan penjualan dan kepuasan pelanggan di Toko Rafanda Ponsel.
2. Kriteria yang akan dianalisis dalam metode SAW mencakup harga, kualitas produk, layanan purna jual, dan kecepatan pelayanan.
3. Menentukan kriteria Smartphone berkualitas terbaik menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan Database MySQL berbasis Web.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran komprehensif serta solusi efektif terkait permasalahan yang ada. Tujuan yang ingin dicapai di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan sistem CRM untuk meningkatkan pengelolaan penjualan di Toko Rafanda Ponsel menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MYSQL.
2. Diharapkan sistem ini dapat membantu pengambilan keputusan dalam menentukan prioritas produk dan layanan yang ditawarkan kepada pelanggan.
3. Diharapkan interface pengguna lebih responsif dan mudah digunakan serta dapat meningkatkan pengalaman belanja konsumen, termasuk fitur-

fitur seperti pencarian produk yang intuitif, navigasi yang jelas, dan keranjang belanja yang efisien.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak baik yang berkaitan dengan penulisan langsung maupun tidak langsung antara lain :

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang CRM dan pengambilan keputusan berbasis metode SAW.
2. Membantu Toko Rafanda Ponsel dalam meningkatkan pengelolaan hubungan pelanggan, meningkatkan penjualan, dan menjaga kepuasan pelanggan.
3. Memberikan panduan dalam merancang sistem CRM yang efektif dan efisien berbasis metode SAW.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian



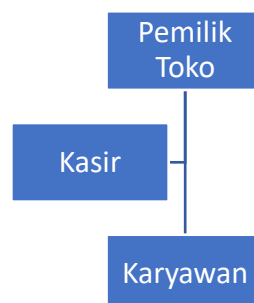
Gambar 1.1 Toko Rafanda Ponsel

1.7.1 Sekilas Tentang Toko Rafanda Ponsel

Rafanda Ponsel merupakan salah satu toko smartphone yang berlokasi di Jl. Moh. Hatta No.2, Painan, Kec Iv Jurai, Kab. Pesisir Selatan, Sumatera Barat yang menyediakan smartphone dan aneka ragam aksesoris ponsel dengan harga yang murah dan berkualitas tinggi. Jumaidi Agus merupakan pemilik toko, toko ini sudah berdiri sejak tahun 2017 dan jam operasional pada Rafanda Ponsel yaitu setiap hari buka serta melayani pelanggan dari pukul 08.00 pagi hingga pukul 22.00 malam. Barang yang dijual di toko ini terdiri dari smartphone, spare part ponsel, charger dan masih banyak lainnya. Selain itu, toko smartphone ini juga menyediakan jasa servis ponsel dengan harga yang terjangkau.

1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi sebagai suatu garis hirarki yang mendeskripsikan berbagai komponen yang menyusun perusahaan, dimana setiap individu atau Sumber Daya Manusia pada lingkup perusahaan tersebut kemudian memiliki posisi dan fungsinya masing-masing. Adapun struktur organisasi Rafanda Ponsel dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 1.2 Struktur Organisasi

1.7.3 Tugas dan Tanggung Jawab Organisasi

1. Pimpinan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

Menjaga konter dan melayani konsumen dengan baik, mengecek serta mengisi kembali stok ponsel yang akan dijual, mencatat dan mengrekap semua hasil penjualan, serta mengecek dan menentukan ponsel yang akan dijual kepada konsumen sesuai dengan kebutuhan mereka. Semua pekerjaan ini dilakukan untuk memastikan kelancaran operasional dan kepuasan pelanggan.

2. Kasir memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

Memindai barang dan memastikan harganya akurat, menerima pembayaran dari pelanggan baik secara tunai maupun menggunakan kartu kredit/debit, menyerahkan tanda terima belanja kepada pelanggan, serta mencatat data penjualan harian untuk keperluan administrasi dan laporan keuangan. Semua aktivitas ini dilakukan untuk memastikan transaksi berjalan lancar dan tercatat dengan baik.

3. Karyawan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Membersihkan area toko.
- b. Menjaga toko dan melayani konsumen.
- c. Menjaga kerapian posisi stok agar mudah di cari dan enak dilihat.
- d. Menawarkan barang apabila konsumen datang.