

**PENENTUAN STRATEGI PEMASARAN SEBAGAI PENUNJANG
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA KEDAI MIE
PEDAS KAKAK ADEK DENGAN ALGORITMA APRIORI**

SKRIPSI

Ditujukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Gelar Sarjana Komputer

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1



SISTEM INFORMASI BISNIS

OLEH :

FARID MUHAMMAD YUNUS

20101152610145

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA YPTK PADANG

PADANG 2024

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kedai Mie Pedas Kakak Adek merupakan suatu usaha yang bergerak dalam bidang makanan dan minuman yang bertempat di Kec. 2X11 Kayutanam. Kelemahan-kelemahan yang ada pada Kedai Mie Pedas Kakak Adek ini ialah melakukan proses pemasaran makanan dan minuman dengan cara menyebarkan katalog atau brosur yang disediakan, dan juga via telepon atau pelanggan bisa mendatangi langsung tempat usaha. Sehingga banyak pelanggan tidak dapat mengetahui secara pasti informasi tentang cara melakukan pemesanan dan harga yang disediakan oleh Kedai Mie Pedas Kakak Adek.

Kedai Mie Pedas Kakak Adek merupakan usaha makanan dan minuman yang memiliki kelebihan pada makanan dan minuman yang disajikan terutama Mie Pedasnya, karena cita rasa pada mie yang disajikan berbeda sehingga membuatnya menjadi Kedai Mie yang populer di daerah ini dan ditambah posisi Kedai strategis yang berada di depan stasiun kereta api Kayutanam.

Pemasaran adalah aktivitas serangkaian institusi, dan proses menciptakan, mengkomunikasikan, dan mempertukarkan tawaran (*offering*) yang bernilai bagi pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat umum. Pemasaran adalah proses manajemen yang mengidentifikasi, mengantisipasi, dan menyediakan apa yang dikehendaki pelanggan secara efisien dan menguntungkan. Sany, (2020).

Tujuan pemasaran adalah mengarahkan barang-barang dan jasa-jasa ke tangan konsumen. Untuk itu ini memerlukan kegiatan-kegiatan tertentu.

Berbagai jenis kegiatan dan proses yang di perlukan karena spesialisasinya di dalam pemasaran itu disebut fungsi-fungsi pemasaran. Dengan mudahnya akses dan penggunaan media digital, banyak pelaku bisnis yang sebelumnya menggunakan metode penjualan yang konvensional berpindah menuju platform yang lebih efisien, murah, dan mudah digunakan yaitu *Website*.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan proses atau strategi yang diterapkan perusahaan menjadi satu kesatuan yang digunakan untuk melakukan interaksi dengan pelanggan dan juga untuk menelusuri informasi pelanggan. CRM mempunyai beberapa tahapan diantaranya yaitu mendapatkan pelanggan baru (*acquire*) mempertahankan pelanggan (*enhance*) dan meningkatkan loyalitas pelanggan Ramadina et al., (2020).

Adanya sistem CRM, maka diharapkan agar para pelaku bisnis dapat mengetahui bagaimana langkah-langkah atau cara melayani konsumen, agar konsumen merasa puas sehingga keuntungan yang diperoleh semakin meningkat, karena apabila konsumen merasa puas dengan pelayanan kita, maka secara otomatis konsumen tersebut akan membeli lagi, atau bahkan menjadi pelanggan tetap bagi bisnis kita.

Di sisi lain permasalahan yang akan dituntaskan pada Kedai Mie Pedas Kakak Adek ini adalah dalam mengetahui produk apa saja yang banyak dibeli atau yang banyak diminati oleh konsumen secara bersamaan maupun tidak bersamaan. Maka dari itulah Metode analisa pola pikir belanja konsumen menggunakan Algoritma Apriori.

Algoritma Apriori adalah salah satu algoritma yang melakukan pencarian *frequensi* itemset dengan menggunakan teknik *association rule*. Algoritma

Apriori menggunakan pengetahuan frekuensi atribut yang telah diketahui sebelumnya untuk memproses informasi selanjutnya. Pada Algoritma Apriori menentukan kandidat yang mungkin muncul dengan cara memperhatikan minimum support dan minimum *confidence*. *Support* adalah nilai pengunjung atau persentase kombinasi sebuah item dalam database.

Dalam penelitian ini, hasil algoritma apriori dapat digunakan untuk bahan pertimbangan dalam membuat strategi pemasaran. Kedai Mie Pedas Kakak Adek ini adalah sebuah toko yang berlokasi di daerah Kecamatan, 2X11 Kayutanam yang mencoba memperluas area pemasarannya dengan bantuan internet untuk memperkenalkan produknya. Dan mampu bersaing dengan kedai lain dengan mengikuti perkembangan zaman.

Pada penelitiann sebelumnya yang dilakukan oleh Ramadina et al. (2020) yaitu pembangunan *Customer Relationship Management* menggunakan metode asosiasi Algoritma Apriori, menghasilkan dua rule dengan nilai *support* 42,86% dan nilai *confidence* 75%.

Berdasarkan hal diatas, maka penelitian berinsiatif membuat suatu sistem yang dapat mempermudah Kedai Mie Pedas Kakak Adek ini untuk memperluas area pemasaran. Kenyataan ini yang mendorong suatu penelitian mengenai :
“PENENTUAN STRATEGI PEMASARAN SEBAGAI PENUNJANG CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA KEDAI MIE PEDAS KAKAK ADEK DENGAN ALGORITMA APRIORI”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana teknik Apriori dapat membantu strategi *Customer Relationship Management* dalam pemasaran barang pada pada Kedai Mie Pedas Kakak Adek ?
2. Bagaimana dengan menggunakan website ini dapat mengetahui informasi tentang jenis barang dan harga makanan dan minuman pada Kedai Mie Pedas Kakak Adek secara *online* ?
3. Bagaimana cara mengetahui produk apa saja yang banyak dibeli oleh konsumen secara bersamaan maupun ?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penulis membuat suatu hipotesa, yaitu:

1. Diharapkan dengan adanya teknik apriori dapat membantu strategi *Customer Relationship Management* dalam pemasaran makanan dan minuman di Kedai Mie Pedas Kakak Adek.
2. Diharapkan dengan adanya media *website*, maka konsumen bisa lebih mudah untuk mengetahui atau mencari informasi tentang jenis barang dan harga makanan dan minuman yang di jual di Kedai Mie Pedas Kakak Adek tersebut dan dapat memesannya secara *online*.
3. Diharapkan dengan adanya *website* tersebut, konsumen dapat mengetahui produk atau barang apa saja yang banyak dibeli konsumen secara bersamaan maupun tidak.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan,

agar permasalahan di penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan tujuan utama penulisan, maka batasan masalah, yaitu bahasa pemograman yang digunakan untuk menyelesaikan masalah tersebut adalah bahasa pemograman PHP dan MYSQL. Objek untuk dilakukannya penelitian ini adalah Kedai Mie Pedas Kakak Adek. Data yang diperlukan atau yang akan digunakan dalam penelitian dan pembangunan website ini berupa data produk, data harga, detail produk, gambar produk, data transaksi, data stok barang dan lainnya.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Membuat sebuah *website e-commerce* untuk meningkatkan penjualan dan sebagai media promosi pada Kedai Mie Pedas Kakak Adek tersebut.
2. Membuat website yang berguna bagi pemilik usaha sehingga dapat memperlancar proses penjualan dan dapat membantu konsumen dalam memilih dan memesan makanan dan minuman yang ada pada Kedai Mie Pedas Kakak Adek.
3. Untuk membantu meningkatkan *volume* penjualan dalam strategi pemasaran pada Kedai Mie Pedas Kakak Adek tersebut.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian akan memberikan manfaat bagi :

1. Pemilik usaha dapat membantu dalam meningkatkan pemasaran dan meningkatkan penjualan produk.
2. Pihak konsumen dapat dengan mudah mencari produk yang ada pada Kedai Mie Pedas Kakak Adek tanpa harus datang ke alamat dan dapat mengetahui

barang atau produk yang banyak dibeli oleh konsumen.

3. Peneliti dapat menerapkan ilmu-ilmu yang didapat selama perkuliahan serta dapat mempelajari hal baru selain yang didapat di perkuliahan.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

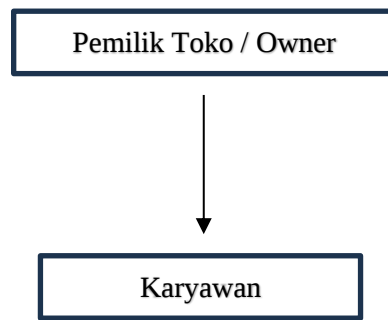
Pada bagian ini akan menjelaskan sejarah singkat Kedai Mie Pedas Kakak Adek dan struktur organisasi dengan penjelasan dari masing-masing tugas dan wewenang dari setiap bagian.

1.7.1 Sejarah Singkat Kedai Mie Pedas Kakak Adek

Kedai Mie Pedas Kakak Adek adalah salah satu kedai yang menjual berbagai macam makanan dan minuman. Kedai tersebut beralamat di Jl. Lintas Padang-Bukit Tinggi, depan Stasion Kereta Api Kayutanam, Kecamatan 2X11 Kayutanam, Kabupaten Padang Pariaman. Kedai ini didirikan pada tahun 2019 oleh bapak Nezo. Awal didirikannya kedai tersebut tidak banyak yang tersedia hanya beberapa makanan dan minuman seperti mie pedas, pop ice. *Owner* menambah berbagai makanan dan minuman yang lainnya, seperti mie rebus, mie goreng, minuman saset lainnya. Kedai Mie Pedas Kakak Adek tersebut buka dari jam 10:00 – 22:00 WIB.

1.7.2 Struktur Organisasi Kedai Mie Pedas Kakak Adek

Struktur organisasi adalah suatu sistem yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hirarki dalam suatu organisasi. Struktur ini dikembangkan untuk menetapkan bagaimana bisnis beroperasi dan membantu usaha dalam mencapai tujuannya untuk memungkinkan pertumbuhan di masa depan. Struktur diilustrasikan menggunakan bagan organisasi. Bagan organisasi dari Kedai Mie Pedas Kakak Adek :



Sumber : Kedai Mie Pedas Kakak Adek

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Kedai Mie Pedas Kakak Adek

Tugas dari masing – masing bagan :

1. Pemilik Toko / Owner

Owner lebih fokus digunakan untuk para pemilik usaha atau orang yang berinvestasi pada suatu usaha.. Tugas dari pemilik toko / owner adalah untuk mengetahui pengeluaran dan pemasukan barang pada setiap harinya dan mencek pekerjaan karyawan di toko.

2. Karyawan

Karyawan adalah individu yang dipekerjakan oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk melakukan tugas-tugas tertentu dengan imbalan berupa gaji atau upah. Tugas dari karyawan adalah melayani pembeli yang mengunjungi toko dan mengambilkan barang apa saja yang ingin dibeli atau yg ditanyakan oleh pembeli.