

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan teknologi merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan secara berkesinambungan dan bertujuan untuk mencapai suatu keadaan atau kondisi yang lebih baik dari sebelumnya. Oleh karena itu, dalam kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, manusia dituntut untuk bekerja secara efektif dan efisien. Di era globalisasi banyak bisnis dan lembaga yang menggunakan sistem informasi untuk meningkatkan upaya mereka dalam kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Teknologi juga merupakan seluruh sarana yang menyediakan barang-barang untuk kenyamanan hidup manusia (Hanifah Salsabila et al., 2021)

Teknologi informasi adalah segala sesuatu berkaitan dengan proses penggunaan sebagai suatu alat bantu, manipulasi, serta dalam pengelolaan informasi, perpaduan antara teknologi dan informasi tidak dapat dipisahkan karena mengandung pengertian yang sangat luas karena berkaitan dengan proses, pengelolaan, manipulasi, serta perpindahan informasi antar media. Teknologi dan Informasi merupakan bagian yang penting dalam pembelajaran era ini, yaitu sebagai komponen yang menciptakan pelayanan yang akurat, tepat, teratur, akuntanbel, dan terpercaya (Zahwa et al., 2022)

*Customer Relationship Management (CRM)* adalah suatu proses dalam mempertahankan dan meningkatkan hubungan pelanggan yang menguntungkan dengan tujuan untuk menciptakan nilai pelanggan, sehingga pelanggan puas dan memaksimalkan keuntungan bagi perusahaan memperoleh dalam rangka

memperoleh keunggulan bersaing (*comparative advantage*), memperhatikan mutu produk agar dapat memberikan kepuasan yang prima bagi pelanggan. CRM pada dasarnya merupakan kolaborasi dengan setiap konsumen yang mampu menciptakan keadaan yang tidak merugikan. (Warsela et al., 2021).

Berdasarkan penelitian terdahulu dengan judul “Penerapan *Customer Relationship Management* pada Crematology Coffee Roasters Saat Pandemi Covid-19”. Dikemukakan bahwa dengan adanya penerapan CRM pada Crematology Coffee Roasters untuk menjaga loyalitas para pelanggannya diantaranya dilakukan dengan mengkomunikasikan beragam pesan melalui media *online* yang ditujukan kepada database yang dimiliki oleh Crematology, inovasi tersebut menjadi solusi di tengah keterbatasan dalam melakukan interaksi sosial sebagai dampak dari pandemi dan regulasi yang diatur dan ditetapkan oleh pemerintah, yang diakui menjadi ancaman bagi eksistensi Crematology (Syakila et al., 2021).

Selanjutnya berdasarkan penelitian terdahulu dengan judul “Analisa *Customer RelationShip Management* pada UMKM Es potong Moex”. Dikemukakan bahwa dengan pembukuan Toko Esputam Moex masih bersifat manual pada buku transaksi dimana hanya mencatat transaksi operasional berupa pembelian dan penjualan tanpa mencatat rincian biaya seperti biaya penyusutan, sehingga tidak efektif dan efisien. Penerapan *Costumer Relationship Manajement* seharusnya dapat menguntungkan suatu bisnis dengan memanfaatkannya secara digital, yang ternyata berdampak positif bagi perkembangan bisnis tersebut (Golan Hasan, n.d., 2023).

Selanjutnya berdasarkan penelitian terdahulu dengan judul “Implementasi *Enterprise Resource Planning (Erp)* Pada Sistem Pembelian, Persediaan,

Penjualan, Dan Crm Menggunakan Dolibarr (Studi Kasus : Pt Karya Tani Indonesia)”. Dikemukakan bahwa dengan menggunakan perancangan sistem informasi penjualan *Enterprise Resource Planning (ERP)* pada sistem pembelian, persediaan, penjualan dan *Customer Relationship Management (CRM)* mendapatkan manfaat seperti proses bisnis pada PT. Karya Tani Indonesia telah dilakukan dengan modern komputerisasi dan terintegrasi pada setiap proses bisnis inti yang berjalan seperti: pembelian, persediaan, penjualan dan CRM sehingga dapat membantu perusahaan dalam proses bisnis sehari-harinya (Anugrah Putra Eko Wibowo et al., 2021).

Toko Darman Plastik bergerak dalam bidang penjualan berbagai macam plastik dan beberapa macam produk lain. Saat ini promosi penjualan produk dan pengelolaan data penjualan yang dilakukan oleh Toko Darman Plastik masih bersifat konvensional, mulai dari data transaksi penjualan, data pelanggan, dan data produk yang masih di kelola secara manual. Dalam proses operasionalnya, Toko Darman Plastik hanya melayani transaksi pembelian secara langsung, dimana setiap pelanggan harus datang langsung ke toko untuk melihat produk untuk melakukan pembelian, data penjualan masih dicatat pada nota penjualan dan di rekap untuk pembuatan laporan penjualan. Jika ditinjau dari kebiasaan pelanggan di era milenial sekarang, pelanggan lebih menikmati transaksi yang fleksibel dan mudah. Selain itu, pelanggan menyukai layanan yang dapat membantunya dalam memilih produk berupa rekomendasi produk dengan spesifikasi yang lebih baik.

Toko Darman Plastik membutuhkan sebuah sistem yang mendukung proses pemesanan dan penjualan produk kepada pelanggan menggunakan konsep CRM melalui teknologi internet. Sistem yang akan dibangun dapat membantu Toko

Darman Plastik dalam mempromosikan produk, menjaga hubungan baik dengan pelanggan, mendapatkan pelanggan baru, meningkatkan loyalitas pelanggan, memberikan pelayanan dan kemudahan kepada pelanggan dalam mengakses produk yang ditawarkan. Selain itu, akan memudahkan Toko Darman Plastik dalam menjual produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Adapun tujuan utama dari CRM adalah untuk meningkatkan pertumbuhan jangka panjang dan profitabilitas perusahaan melalui pengertian yang lebih baik terhadap kebiasaan pelanggan.

Dengan pengolahan data secara komputerisasi diharapkan dapat mengatasi permasalahan, dan proses kinerja akan lebih cepat serta informasi yang dihasilkan akan lebih memuaskan dan tepat sasaran. Untuk itu penulis ingin mengangkat kasus diatas dalam bentuk skripsi yang berjudul “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA TOKO GROSIR PLASTIK BERBASIS WEB.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan data penjualan yang dilakukan oleh Toko Darman Plastik masih bersifat konvensional, mulai dari data transaksi penjualan, data pelanggan, dan data produk yang masih dikelola secara manual masalah yang ada pada Toko Darman Plastik, diantaranya:

1. Bagaimana merancang sistem informasi terhadap citra merek produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen?

2. Bagaimana merancang strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan penjualan ditengah persaingan yang keta?
3. Bagaimana cara mengelola persedian barang agar lebih teratur dan sesuai dengan permintaan konsumen?
4. Bagaimana cara menentukan pola pembelian konsumen yang dapat diidentifikasi dari data transaksi?
5. Bagaimana membangun sistem informasi penjualan untuk mepermudah pengolahan data transaksi?

### **1.3 Hipotesa**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis mencoba untuk membuat hipotesa (perkiraan sementara), sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan adanya penerapan sistem informasi yang terintegrasi dengan elemen citra merek produk secara konsisten akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas konsumen.
2. Dengan meningkatkan kekuatan merek, segmentasi dan targeting yang tepat, pemanfaatan pemasaran secara online, promosi yang menarik dan menilai. Dengan menerapkan strategi tersebut yang disesuaikan dengan kondisi pasar dan sumber daya toko darman plastik, bisnis dapat meningkatkan penjualan di tengah persaingan yang ketat.
3. Dengan melakukan analisa tren permintaan secara berkala untuk menyesuaikan tingkat persediaan dengan kebutuhan pasar, serta menggunakan data untuk perencanaan yang lebih akurat.

4. Dengan menganalisis data transaksi, toko grosir Darman Plastik dapat memperoleh wawasan berharga mengenai pola pembelian konsumen dan menggunakannya untuk meningkatkan strategi pemasaran dan operasional.
5. Dengan cara menganalisis kebutuhan sistem, desain sistem, pengembangan berbasis web, pengujian dan implementasi. Maka dengan langkah-langkah tersebut, sistem informasi penjualan dapat dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pengolahan data transaksi.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Demi mencapai tujuan yang telah diuraikan, diperlukan penentuan batasan masalah agar penelitian dilakukan tetap fokus pada permasalahan yang dibahas.

Batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Sistem hanya memberikan informasi barang yang tersedia dan proses pembelian barang tersebut.
2. Sistem yang dirancang adalah aplikasi berbasis web dengan menggunakan pemrograman PHP dan Database MySQL
3. Data yang diolah hanya data barang dan data Pengguna Sistem Informasi pengguna transaksi secara online.
4. Pembayaran transaksi pembelian dilakukan secara tidak langsung, dimana pembeli melakukan transfer uang secara manual pada rekening yang ditetapkan.
5. Penelitian ini dilakukan pada Toko Grosir Plastik.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian diperlukan supaya suatu kegiatan mempunyai arah tertentu dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Membangun sistem informasi CRM berbasis web, dapat meningkatkan kemampuan dan keunggulan dalam mengelola usaha pada Toko Darman Plastik agar dapat memperluas pelanggan, pasar dan bisnis online sehingga meningkatkan daya jual.
2. Sistem informasi CRM berbasis web yang digunakan oleh Toko Darman Plastik dapat menjadi lebih inovatif dan kreatif dalam mengelola usaha agar bertahan dalam dunia bisnis.
3. Dapat mengembangkan strategi khusus agar para pelaku pelanggan tidak pergi kepada pesaingnya, dengan cara memberikan kemudahan kepada konsumen dalam memesan barang atau produk yang dijual di Toko Darman Plastik,
4. Dapat memberikan informasi terkait dengan persediaan stok barang kapanpun dan dimanapun.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam penjualan baik secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat yang penulis harap dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Dapat meningkatkan pemahaman lebih dalam tentang perencanaan sistem informasi berbasis web menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan

Database MySQL serta menambah pengalaman untuk mempersiapkan diri terjun ke dunia kerja.

## 2. Bagi Toko Darman Plastik

Dengan adanya sistem informasi berbasis web pada Toko Darman Plastik dapat mempermudah dalam penjualan sehingga bisa meningkatnya daya jual, memperluas jangkauan pasar dan mempermudah konsument dalam pemesanan barang.

## 3. Bagi Kampus

Dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman yang didapatkan selama penelitian, dan bagi mahasiswa UPI YPTK Padang dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya apabila ingin mengembangkan sebuah penelitian dengan menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan Database MySQL.

### **1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Gambaran umum objek penelitian adalah hal-hal yang berhubungan erat dengan apa yang ada di objek penelitian secara umum. Gambaran tersebut di antaranya tentang sejarah toko, struktur organisasi serta tugas dan wewenang organisasi pada Toko Darman Plastik.

#### **1.7.1 Sejarah toko darman plastik**

Toko Darman Plastik toko yang berdiri sejak tahun 2009. Toko Darman Plastik merupakan usaha individual yang dibangun secara pribadi dengan dana pribadi. Pemilik mempunyai ide membangun sebuah toko karena pemakaian barang plastik waktu itu sedang meningkat, sehingga muncul pemikiran untuk

membuka toko plastik. Karna itu berdirinya toko tersebut atas mana sendiri yaitu Darman Plastik.

### 1.7.2 Struktur organisasi toko darman plastik

Struktur organisasi merupakan suatu cara untuk mencapai tujuan suatu organisasi dengan tenaga orang lain. Setiap organisasi mempunyai struktur yang berbeda satu dengan yang lainnya. Hal ini sesuai dengan besar kecilnya suatu perusahaan tersebut. Minimarket sehati mart untuk menjalankan usahanya memiliki struktur organisasi yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.



**Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Toko Darman Plastik**

(Sumber : Toko Darman Plastik)

### 1.7.3 Tugas dan wewenang

Aktivitas atau wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian pada Toko Darman Plastik berdasarkan Gambar 1.1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Owner:
  - a. Mengontrol semua kegiatan yang ada di Toko Darman Plastik.
  - b. Bertindak sebagai pengawas terhadap kinerja karyawan.
  - c. Bertanggung jawab dalam pengembangan yang ada di Toko Darman Plastik.
  - d. Melakukan pemantauan terhadap kerja karyawan dalam melayani konsumen.
2. Kasir:
  - a. Menjalankan proses penjualan dan pembayaran.

- b. Melakukan Pencatatan atas semua transaksi serta melakukan pelaporan kepada atasan.
  - c. Melakukan proses transaksi pelayanan jual beli serta melakukan pembungkusan.
  - d. Melakukan pengecekan atas stok bulanan.
3. Karyawan:
- a. Melayani kebutuhan pelanggan dan membuat pelanggan puas.
  - b. Bekerja dengan baik dan semaksimal mungkin agar mendapat hasil yang lebih baik.