

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era digital saat ini, kehadiran teknologi menjadi bagian penting dalam menunjang keberhasilan di berbagai sektor, termasuk ritel. Teknologi informasi memiliki peran signifikan dalam mengurangi kompleksitas tugas melalui penyediaan alat dan sistem yang memungkinkan pengorganisasian, pencarian, dan pemrosesan informasi secara lebih efisien. Dalam dunia bisnis, teknologi informasi sering dimanfaatkan sebagai strategi dan peluang untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan usaha (Farina & Opti, 2023).

Supermarket sebagai salah satu bentuk usaha ritel modern adalah tempat yang menyediakan berbagai kebutuhan harian masyarakat, menjadikannya pemain utama dalam industri ritel. Salah satu contohnya adalah Supermarket Adea Mart merupakan salah satu supermarket terbesar di Kota Solok, Sumatera Barat, yang berlokasi strategis di Jl. Griya Ampang Kualo, Rt.02 Kp. Jawa, Kecamatan Tanjung Harapan.

Perancangan sistem adalah proses merancang sebuah sistem informasi yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan bisnis atau organisasi tertentu. Perancangan sistem meliputi pengembangan rencana, pemilihan teknologi informasi, desain sistem dan proses, serta pengembangan strategi implementasi. Tujuan dari perancangan sistem adalah untuk menciptakan sebuah sistem informasi yang efektif, efisien, dan dapat memenuhi kebutuhan bisnis atau organisasi (Restu et al., 2023). Sistem berbasis web dibandingkan dengan platform lain, seperti

aplikasi seluler atau sistem manual, didasarkan pada kebutuhan untuk menyediakan akses yang fleksibel dan cepat. Sistem berbasis web memungkinkan pengelolaan data pelanggan dalam jumlah besar dan memberikan akses ke mereka, baik karyawan maupun pelanggan, dari perangkat apa pun yang terhubung ke internet, tanpa perlu instalasi khusus, menurut (Patappari & Muhlisa, 2023).

Sistem berbasis web merupakan solusi yang dapat diandalkan dalam pemrosesan data dan untuk memudahkan pengolahan informasi, (Nalatissifa et al., 2023). Pemilihan teknologi yang tepat menjadi faktor penentu keberhasilan. Bahasa pemrograman PHP dan database MySQL, misalnya, menawarkan berbagai keuntungan untuk pengembangan sistem. Keduanya dikenal andal dalam mengelola data pelanggan dalam jumlah besar, mudah diintegrasikan dengan server web, serta bersifat open source, sehingga lebih terjangkau dan mudah dipelihara serta dikembangkan.

Metode *Customer Relationship Management* (CRM) memungkinkan mempersonalisasi layanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian oleh (Wijaya et al., 2023) menyatakan bahwa CRM adalah teknologi inovatif yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, serta profitabilitas bisnis melalui pendekatan yang efektif dalam memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan hubungan serta interaksi dengan pelanggan. Penelitian oleh (Nabillah Yusri Sirait et al., 2023) menjelaskan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) adalah proses untuk memperoleh, memelihara dan meningkatkan hubungan pelanggan yang

menguntungkan dengan tujuan menciptakan nilai pelanggan sehingga pelanggan puas dan keuntungan perusahaan dimaksimalkan. Penelitian oleh (Wahyu Priyambodo & Alfa Razaq, 2023) menyatakan CRM merupakan Pendekatan pemasaran yang memenuhi kebutuhan pelanggan pada setiap titik interaksi atau hubungan antara pelanggan dan perusahaan. Penelitian oleh (Prabawa et al., 2022) Untuk memastikan bahwa hubungan pelanggan perusahaan tetap menguntungkan secara komersial dan untuk memastikan bahwa hubungan tersebut tidak berkembang ke arah yang tidak menguntungkan perusahaan, proses manajemen hubungan pelanggan CRM terus berkembang.

Laju persaingan yang terus meningkat mengharuskan Supermarket Adea Mart untuk tidak hanya menawarkan produk berkualitas, tetapi juga layanan yang memuaskan kepada pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Akan tetapi, tantangan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan kualitas layanan tidaklah mudah. Dalam praktiknya, banyak pelanggan supermarket mengharapkan interaksi yang mudah dan responsif, mulai dari proses transaksi hingga akses informasi tentang promosi atau program loyalitas. Di dunia ritel yang penuh persaingan, supermarket menghadapi berbagai tantangan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan misalnya, dalam memberikan layanan yang terfokus pada kebutuhan pelanggan, seperti pemberian informasi promosi secara real-time, sistem feedback yang responsif, serta penanganan keluhan pelanggan yang lebih efisien.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem yang berguna untuk meningkatkan loyalitas dan kualitas layanan pelanggan pada Supermarket Adea Mart. Dengan merancang sistem informasi terintegrasi berbasis web. Sistem ini akan memungkinkan pengelolaan data pelanggan, transaksi, dan umpan balik

secara lebih efisien dan terstruktur. Selain itu, sistem ini juga akan mendukung implementasi strategi Customer Relationship Management (CRM) yang dapat membantu supermarket dalam memahami kebutuhan pelanggan, memberikan layanan yang lebih personal, serta meningkatkan pengalaman belanja secara keseluruhan. Dengan demikian, diharapkan sistem ini mampu memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan di Supermarket Adea Mart.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB DENGAN METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN PADA SUPERMARKET ADEA MART MENGGUNAKAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas dapat disimpulkan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana cara meningkatkan loyalitas pelanggan di Supermarket Adea Mart dengan menggunakan metode CRM?
2. Bagaimana pelayanan pelanggan di Supermarket Adea Mart dapat ditingkatkan dengan sistem infomasi berbasis web yang menggunakan metode CRM?
3. Bagaimana pengembangan sistem infomasi berbasis web untuk Supermarket Adea Mart dapat didukung oleh penggunaan bahasa pemograman PHP dan Database MySQL?

1.2. Hipotesa

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

1. Diharapkan dengan adanya perancangan sistem infomasi berbasis web dengan metode *Customer Ralationship Management* (CRM) diharapkan dapat meningkatkan loyalitas palanggan di Supermarket Adea Mart.
2. Dengan adanya sistem infomasi berbasis web dengan metode CRM diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan di Supermarket Adea Mart.
3. Dengan penggunaan bahasa pemograman PHP dan Database MySQL diharapkan dapat mendukung pengembangan sistem informasi berbasis web yang efektif dan efesien untuk meningkatkan kinerja operasional di Supermarket Adea Mart.

1.3. Batasan Masalah

Untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran masalah dalam penyusunan penelitian ini maka peneliti memberikan batasan masalah yaitu:

1. Hanya membahas tentang masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan seperti pengelolaan data pelanggan, pemprosesan transaksi, dan fitur komunikasi antara supermarket dengan pelanggan, seperti pemberian informasi promo dan penanganan keluhan.
2. Data yang di ambil pada penelitian ini hanya pada Supermarket Adea Mart

tidak pada supermarket lain.

1.4. Tujuan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Membuat sistem informasi berbasis web yang menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di Supermarket Adea Mart.
2. Meningkatkan layanan pelanggan di Supermarket Adea Mart melalui penerapan sistem informasi berbasis web yang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL.

1.5. Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Supermarket Adea Mart
Meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan dengan menyediakan sistem informasi berbasis web yang memungkinkan pengelolaan data pelanggan secara efektif, sehingga Adea Mart dapat menawarkan layanan yang lebih personal dan program loyalitas yang menarik untuk mempertahankan pelanggan.
2. Bagi UPI YPTK Padang
Manfaat yang diberikan kepada kampus adalah sebagai referensi mahasiswa lanjutan atau mahasiswa yang akan menagajukan judul skripsi

yang relevan sehingga menciptakan lulusan terbaik.

3. Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis yaitu menambah pengetahuan,serta ide-ide baru dalam pembuatan “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB DENGAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN PADA SUPERMARKET ADEA MART MENGGUNAKAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”.

1.6. Gambaran Umum Objek Penelitian

Supermarket Adea Mart adalah sebuah usaha ritel modern yang menyediakan berbagai kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari masyarakat, seperti bahan pangan, kebutuhan rumah tangga, dan bahan baku pembuatan kue serta makanan. Supermarket ini berlokasi di Jl. Griya Ampang Kualo, Rt.02/Rw.06, Kp. Jawa, Kecamatan Tj. Harapan, Kota Solok, Sumatera Barat. Dengan letak strategis, Adea Mart telah menjadi salah satu tujuan belanja utama bagi masyarakat setempat yang membutuhkan produk-produk berkualitas dan layanan yang nyaman.

1.6.1. Sejarah Supermarket Adea Mart

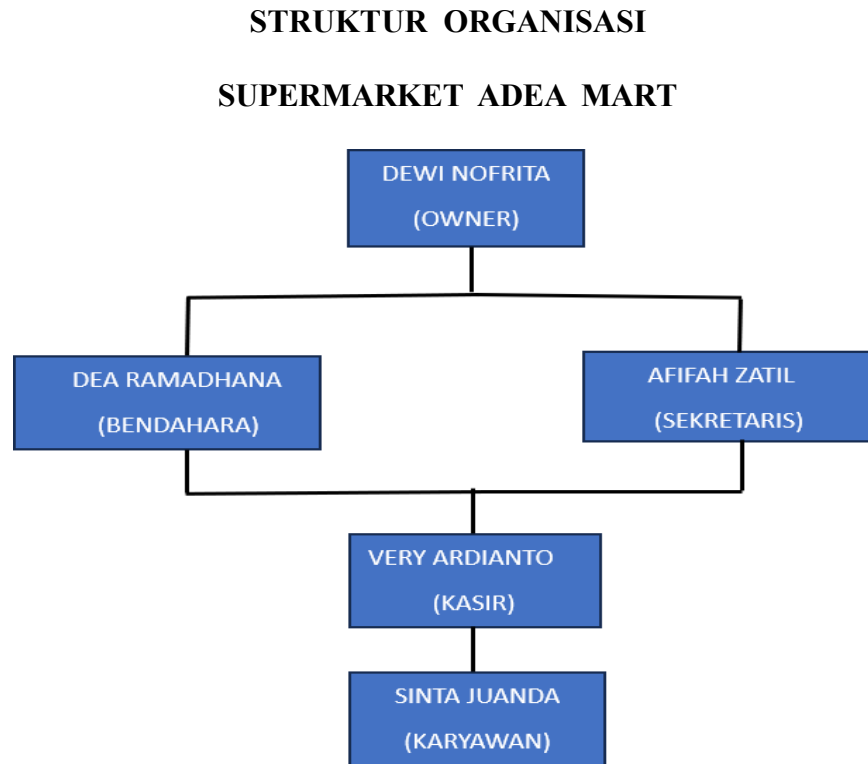
Supermarket Adea Mart adalah salah satu perusahaan ritel yang didirikan pada tahun 2018 dengan tujuan menyediakan barang sehari-hari bagi orang-orang di daerah tersebut. Adea Mart terletak di daerah strategis dan awalnya didirikan

sebagai toko kecil yang berfungsi untuk membeli bahan makanan pokok, produk rumah tangga dan kebutuhan sehari-hari lainnya.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan konsumen dan kebiasaan belanja masyarakat berubah. Pada tahun 2021, Adea Mart mulai melakukan ekspansi dengan memperluas jangkauan produk dan memperluas area layanan. Langkah ini diambil untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin beragam dan memberikan pengalaman berbelanja yang nyaman. Namun, di tengah persaingan yang semakin ketat di industri ritel, Adea Mart menghadapi tantangan untuk menjaga loyalitas pelanggan. Pelanggan beralih ke supermarket lain yang menawarkan layanan yang lebih inovatif dan sistem yang lebih terintegrasi, seperti belanja online dan aplikasi layanan pelanggan. Agar tetap relevan dan kompetitif, Adea Mart berupaya meningkatkan kualitas layanan dan lebih memahami kebutuhan pelanggan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan, manajemen Adea Mart telah memutuskan untuk mengembangkan sistem informasi berbasis web yang diukung dengan penerapan metode *Customer Relationship Management* (CRM). Dengan menggunakan teknologi ini, Adea Mart berharap dapat mencapai pengalaman berbelanja yang lebih baik, kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, dan operasional yang lebih efisien.

1.6.2. Struktur Organisasi Supermarket Adea Mart



Sumber : Supermarket Adea Mart

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Supermarket Adea Mart

1.6.3. Visi, Misi, dan Profil Supermarket Adea Mart

Visi adalah gambaran besar, tujuan dan cita-cita terpenting dari sebuah perusahaan instansi atau organisasi untuk masa depan. Misi, di sisi lain, adalah elaborasi atau langkah yang di ambil untuk mencapai atau mewujudkan visi tersebut. Adapun visi dan misi Supermarket Adea Mart dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan yang berada dalam pengawasannya sebagai berikut :

1. Visi Supermarket Adea Mart

Menjadi supermarket terkemuka yang menawarkan pengalaman terbaik, paling inovatif dan terpercaya dengan layanan yang ramah dan produk berkualitas untuk semua pelanggan.

2. Misi Supermarket Adea Mart

Misi adalah penjabaran dari apa yang harus dilakukan untuk mencapai atau mewujudkan visi tersebut. Misi yang akan diwujudkan oleh Adea Mart sebagai berikut :

- a. Kami menawarkan berbagai macam produk sehari-hari dengan kualitas terbaik dan dengan harga yang kompetitif.
- b. Pelayanan profesional dan ramah yang merespon kebutuhan pelanggan.
- c. Membangun hubungan baik dengan pelanggan melalui program loyalitas dan promosi yang menarik.
- d. Memprioritaskan inovasi teknologi untuk menciptakan berbelanja yang nyaman dan efisien.
- e. Mendukung produk lokal dan usaha mikro sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan.

3. Profil Supermarket Adea Mart

Profil adalah deskripsi singkat tentang seseorang, benda, atau organisasi yang berisi karakteristik utama, identitas, atau informasi yang mendasari yang ingin di tampilkan.

Berikut profil dari Supermarket Adea Mart :

Nama Perusahaan : Adea Mart

Jenis Usaha : Supermarket

Lokas : Jl. Griya Ampang Kualo, Rt.02 Kp. Jawa Kec.Tj.
Harapan, Kota Solok, Sumatera Barat

1.6.4. Keterangan Masing- Masing Jabatan

1. Owner (Pemilik)

- a. Pemilik bisnis atau perusahaan yang bertanggung jawab atas semua operasi dan pengelolaan bisnis.
- b. Berperan dalam pengambilan keputusan strategis, investasi dan arah pengembangan bisnis.
- c. Dalam sistem informasi, pemilik biasanya memerlukan laporan keuangan, hasil bisnis, dan data strategis lainnya untuk mendukung pengambilan keputusan.

2. Bendahara

- a. Bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan, termasuk mencatat pendapatan dan pengeluaran dan memastikan bahwa keuangan berjalan sesuai anggaran.
- b. Memainkan peran penting dalam menyimpan catatan transaksi keuangan yang akurat, yang biasanya diintegrasikan ke dalam sistem informasi untuk efisiensi dan transparansi.

3. Kasir

- a. Bertanggung jawab atas penjualan secara offline dan pelayanan disupermarket.

4. Karyawan

- a. Termasuk personel operasi yang mendukung berbagai fungsi bisnis, seperti pergudangan, layanan pelanggan, atau pemasaran.
- b. Dalam sistem informasi, karyawan sering menggunakan modul untuk manajemen tugas, laporan harian, atau pelacakan aktivitas.