

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini teknologi informasi sedang mengalami perkembangan pesat, dan ini disebabkan oleh kesadaran manusia akan betapa pentingnya peran teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi informasi tidak lagi terbatas pada skala lokal, melainkan telah mencapai dimensi global, dengan para pengembang teknologi informasi terus menciptakan inovasi baru yang cepat dan tepat, menjadi pendorong utama dari kemajuan ini. (Purbaya et al., 2021)

Teknologi informasi merujuk pada suatu teknologi yang digunakan untuk memanipulasi data dengan tujuan menghasilkan informasi berkualitas, seperti informasi yang relevan, akurat, dan disampaikan tepat waktu. Informasi ini memiliki nilai strategis baik dalam konteks keperluan pribadi maupun bisnis, serta penting dalam proses pengambilan keputusan. (Cholik, 2021)

Dalam era digitalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi memberikan pengaruh besar terhadap berbagai sektor, termasuk perdagangan. E-commerce telah menjadi salah satu pilar utama bagi perusahaan untuk memperluas jangkauan pasar dan memberikan kemudahan dalam proses transaksi (Yin et al., 2021). E-commerce merupakan salah satu inovasi utama dalam dunia digital karena mampu menghadirkan pengalaman belanja yang efisien, aman, dan fleksibel bagi pelanggan (Laudon & Traver, 2019). Dengan meningkatnya penggunaan internet dan perangkat mobile, semakin banyak pelaku bisnis yang beralih ke platform online untuk meningkatkan pelayanan serta efisiensi operasional (Kumar & Gupta, 2020).

Perubahan yang terjadi pada internet menjadi salah satu fenomena yang sangat menarik dalam kemajuan teknologi yang terjadi sekarang. sektor bisnis merupakan sektor yang paling mudah terkena dampak dari perkembangan teknologi dan telekomunikasi yang terjadi sekarang. Melalui E-commerce, E-CRM, dan database dapat memiliki peluang yang luas agar dapat bersaing dan berhasil berbisnis di dunia maya (Farahat et al., 2022).

Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi bisnis yang digunakan untuk mendapatkan, memmanagement dan menganalisis data yang digunakan untuk melakukan interaksi dengan para pelanggan sehingga dapat membuat pihak toko dapat mengidentifikasi pelanggan terbaiknya yang dapat menguntungkan pihak toko sehingga para pelanggan tersebut dapat dipertahankan untuk menjadi pelanggan setia dalam jangka panjang (Pratiwi et al., 2023). CRM yang diterapkan pada platform e-commerce mampu memperkuat loyalitas pelanggan melalui personalisasi layanan dan kemudahan dalam interaksi digital. Dalam e-commerce, CRM tidak hanya membantu perusahaan memahami kebutuhan pelanggan tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan penjualan (Alenda et al 2021).

Untuk mempererat hubungan dengan pera pelanggan maka perlu adanya managemen yang mengelola data pelanggan sehingga pihak toko dapat mengetahui pelanggan mana saja yang memiliki loyalitas untuk berbelanja di toko (Gede et al., 2022). Hal ini sangat penting karena dapat menjaga hubungan baik antara pihak toko dengan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan penjualan (Parasuraman et al., 2020). Dengan pelayanan yang baik, konsumen akan merasa dihargai dan lebih

cenderung untuk melakukan pembelian ulang. Di sisi lain, kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan dan menurunnya penjualan (Zeithaml et al., 2021).

Jobina Kitchen adalah sebuah usaha toko kue yang cukup populer di kota padang toko ini dikenal dengan produk-produk aneka kue dan pastry yang lezat serta tampilannya yang menarik. Jobina Kitchen memproduksi aneka olahan makanan seperti Pastry, Bread, Pie Tart, Cheesecake, dan Birthday cake. Pada saat sekarang ini, Toko Jobina Kitchen belum memiliki strategi khusus yang menangani pelayanan dan penjualan, pelayanan dan penjualan produk dilakukan secara manual yaitu dengan cara memberikan informasi mengenai tempat, keistimewaan, dan produk ke calon pelanggan. Sehingga penjualan dengan cara manual tersebut kurang efektif dan memiliki beberapa kekurangan seperti membutuhkan waktu, biaya, dan tenaga serta penyebaran informasi kurang efektif yang menyebabkan pelanggan dapat beralih ke toko lain.

Saat ini membutuhkan sebuah sistem yang harapannya dapat mengoptimalkan pelayanan terhadap semua pelanggan agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan lama dan memperluas jangkauan kepada pelanggan baru. Serta juga dapat meningkatkan penjualan pada Toko Jobina Kitchen agar dapat memperoleh keuntungan secara optimal.

Dari permasalahan tersebut maka dibutuhkan sebuah sistem berbasis website yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan penjualan, Perancangan website ini menawarkan kebaruan dengan mengintegrasikan metode CRM yang fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan penjualan, serta bertujuan untuk tidak hanya memudahkan transaksi tetapi juga membangun dan

memelihara hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Sistem ini tidak hanya akan memfasilitasi pemesanan online tetapi juga memungkinkan pengelolaan data pelanggan secara efektif. Sistem ini akan dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

Bedasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul **“PERANCANGAN E-COMMERCE DENGAN MENERAPKAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN PENJUALAN PADA TOKO JOBINA KITCHEN BERBASIS WEBSITE MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dikemukakan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana E-commerce dapat membantu Toko Jobina Kitchen dalam meningkatkan pelayanan dan penjualan?
2. Bagaimana dengan penerapan CRM dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mempertahankan hubungan dengan pelanggan?
3. Apakah dengan adanya E-commerce berbasis website dapat memudahkan dalam mengelola data?

1.3 Hipotesa

Bedasarkan Rumusan Masalah yang di uraikan pada bagian sebelumnya maka dapat dikemukakan hipotesa sebagai jawaban sementara dari permasalahan yang ada, yaitu:

1. Dengan adanya E-commerce ini dapat membantu operasional Toko Jobina Kitchen sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan memperluas jangkauan penjualan produk.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode CRM agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mempertahankan hubungan dengan konsumen.
3. Penelitian ini dilaksanakan agar dapat memudahkan dalam mengelola data pada toko jobina kitchen.

1.4 Batasan Masalah

Agar penulisan penelitian ini lebih terarah dan mudah dimengerti, dan permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas, maka diterapkan beberapa batasan masalah. Batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan berfokus pada perusahaan Toko Jobina Kitchen sebagai studi kasus, dan mungkin tidak dapat langsung diterapkan pada toko atau perusahaan lain.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada pembahasan tentang pelayanan dan penjualan pada Toko Jobina Kitchen.
3. Metode pemecahan masalah dalam perancangan sistem ini menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM).

4. Sistem yang di rancang berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai penyimpanan.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki faktor-faktor kunci yang memengaruhi pada penelitian yang akan dilakukan. Penelitian yang akan dilakukan ini memiliki tujuan ingin dicapai diantaranya:

1. Membantu Toko Jobina Kitchen dalam upaya meningkatkan pelayanan dan penjualan serta mempermudah proses pencatatan laporan transaksi.
2. Dapat mempermudah pelanggan mendapatkan informasi terbaru pada Toko Jobina Kitchen.
3. Merancang E-commerce dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL yang saling terintegrasi, sehingga proses penjualan dapat menjadi lebih efektif dan efisien.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan dampak yang lebih baik setelah melakukan penelitian ini. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah yaitu:

1. Manfaat Bagi Penulis
 - a. Penelitian ini sebagai pembelajaran bagi penulis dalam mengembangkan dan menambah Ilmu Pengetahuan dalam hal pembuatan suatu program penjualan pada Toko Jobina Kitchen, berdasarkan ilmu yang didapatkan di Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

- b. Penelitian ini dilakukan untuk Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian dibidang perancangan sistem informasi.

2. Manfaat Bagi Toko Jobina Kitchen

Penelitian ini dilakukan untuk mempermudah dalam proses penjualan dan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pada toko, serta dapat mempermudah dalam proses pencatatan transaksi.

3. Manfaat Bagi Kampus

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan dalam bidang teknologi informasi dan menjadi referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian yang serupa.

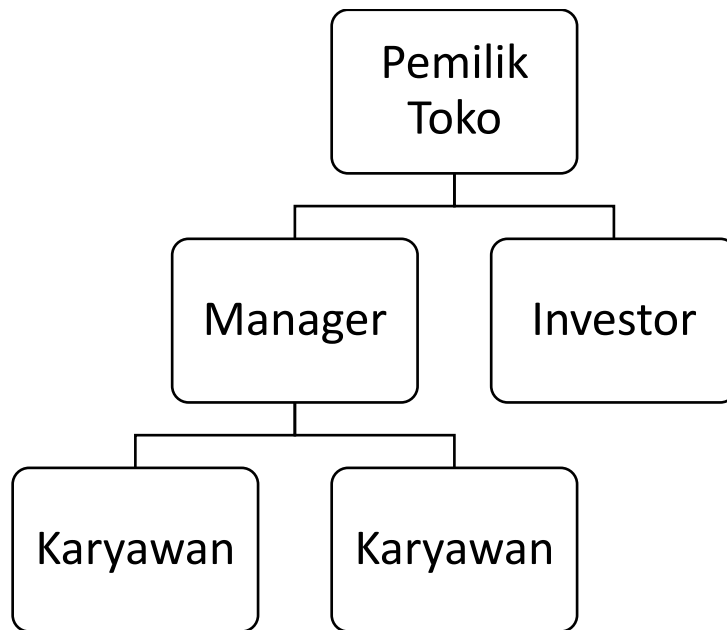
1.7 Tinjauan Umum Objek Penelitian

Tinjauan Umum Objek Penelitian adalah gambaran yang menerangkan tentang keberadaan situasi dan kondisi atau keadaan dari objek yang erat kaitannya dengan penelitian. Gambaran tersebut diantaranya Struktur Organisasi serta Tugas dan Tanggung jawab.

1.7.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan tatanan atau rangkaian komponen yang membentuk sebuah organisasi. Struktur organisasi mendefinisikan dengan jelas pembagian kerja, pelimpahan wewenang dan tanggung jawab, serta penentuan hubungan di antara fungsi-fungsi dan bagian-bagian yang berbeda dari suatu organisasi.

Berikut adalah struktur organisasi pada Toko Jobina Kitchen:



Sumber : Toko Jobina Kitchen

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Jobina Kitchen

1.7.2 Tugas dan Tanggung jawab

1. Pemilik Toko

- a. Menyusun rencana apa saja yang akan dilakukan agar toko yang dikelola dapat berkembang.
- b. Mendorong (memotivasi) bawahan untuk dapat bekerja dengan giat dan tekun.
- c. Membina bawahan agar dapat memikul tanggung jawab tugas masing-masing secara baik.
- d. Membina bawahan agar dapat bekerja secara efektif dan efisien.
- e. Menyusun fungsi manajemen secara baik.

2. Manager

- a. Menganalisa dan mengembangkan strategi marketing untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan area sesuai dengan target yang ditentukan.
- b. Memberi instruksi untuk melaksanakan pekerjaan.
- c. Mengawasi karyawan-karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
- d. Melatih karyawan-karyawan untuk melaksanakan tugasnya.
- e. Mengembangkan metode-metode baru untuk melaksanakan pekerjaan.

3. Karyawan

- a. Melayani dan menyapa pelanggan dengan baik.
- b. Mencatat semua transaksi penjualan.

4. Investor

- a. Melakukan investasi dana untuk kebutuhan Toko Jobina Kitchen.