BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi berkembang sangat pesat. Saat ini sering mendengar mengenai teknologi internet yang merupakan perkembangan terkini dari teknologi informasi. Teknologi informasi merupakan suatu hal yang istimewa dalam sebuah bidang usaha, karena dengan adanya teknologi tersebut bisa menjamin kesuksesan bagi usaha baik itu dalam berkopetensi ataupun melakukan kegiatan-kegiatn yang berhubungan dengan bidang usaha yang bersangkutan. Salah satu dari bentuk teknologi informasi tersebut adalah *website*. Setiap pemilik bidang usaha tentunya berkeinginan untuk lebih berkembang atau menjadi pemenang dalam bidang usaha yang mereka geluti, misalnya saja pemasaran dengan pemanfaatan teknologi informasi khususnya *website* maka pemasaran dapat dilakukan dengan lebih mudah dan lebih luas jangkauannya. Sehingga kemungkinan agar produk yang dimiliki lebih mudah dikenal oleh pelanggan.

Keberadaan pelanggan bagi sebuah usaha saat ini bukan hanya sebagai sumber pendapatan saja, melainkan juga sebuah aset jangka panjang yang perlu dikelolah dan dipelihara melalui Customer Relationship Management (CRM).

Menurut Kotler dan Armstrong (2006), CRM adalah proses keseluruhan untuk membangun dan menjaga hubungan dengan pelanggan melalui pemberian nilai pelanggan superior dan kepuasan pelanggan. Sementara Zinkmund, MCLeod, dan Gilbert (2002) menjelaskan bahwa CRM merupakan proses pengumpulan informasi untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana mengolah hubungan organisasi dengan konsumennya

Chan (2003:6) mendefenisikan "Relationship Marketing sebagai pengenalan setiap tamu secara lebih dekat menciptakan komunikasi dua arah dengan mengelola suatu hubungan yang saling menguntungkan antara konsumen dengan perusahaan. Menurut Brown dan Rigby, Reincheld, Dawson (dalam Gaffar,2007: 87) mengungkapkan bahwa customer reationship management (CRM) merupakan proses mendapatkan, memepertahankan dan mengembangkan pelayanan yang menguntungkan, dan memerlukan suatu fokus yang jelas terhadap atribut suatu jasa yang dapat menghasilkkan nilai kepada pelanggan sehingga menghasilkan loyalitas. Jadi disini customer relationship management (CRM) bukanlah suatu konsep atau proyek, melainkan suatu strategi bisnis yang bertujuan untuk memahami, mengantisipasi, dan mengelola kebutuhan pelanggan yang ada pada suatu usaha.

Usaha Kue Kering Ridho merupakan suatu bidang usaha yang bergerak di bidang penjualan kue kering seperti dakak-dakak simabur, bungo

durian, serundeng, dll. Usaha Kuering Ridho ini berada di Batusangkar. Seiring dengan meningkatnya permintaan dan daya beli pelanggan maka usaha ini harus memperhatikan pendistribusian barang dan stok. Berhubung system yang berjalan masih bersifat manual untuk itu diperlukanlah sebuah sistem yang dapat membantu usaha ini untuk mempromosikan produknya ke konsumen, serta dapat mengelola informasi data-data dari suplier maupun pelanggan dalam proses produksi hingga distribusi yang telah maupun sedang terjadi.

Terdapat beberapa dasar acuan dari penelitian ini. Adapun penelitian pertama yaitu penelitian yang telah dilakukan oleh Ovi Dyantina, dkk. (2012) yang berjudul "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)" yang menggunakan pendekatan terstruktur menjelaskan CRM yang diterapkan merupakan perangkat lunak berbasis web yang ditujukan untuk membantu pihak toko dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan pelanggan untuk memperoleh informasi produk dan layanan yang ditawarkan, melakukan pembelian produk, dan menyampaikan kritik dan saran beserta pertanyaan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di jelaskan di atas maka penulis melakukan perancangan suatu sistem dengan judul untuk skripsi yaitu **"Perancangan Sistem Informasi Distribusi Pada Usaha Kue kering**

Ridho dengan Konsep Customer Relationship Management (CRM) Menggunakan Bahasa Pemograman PHP dan Database MySql".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah yang sedang di hadapi sebagai berikut :

1. Dikarenakan system yang berjalan masih bersifat manual Usaha Kue Kering Ridho mengalami kesulitan dalam mengelola data transaksi yang ada.
2. Situasi Pandemi Covid-19 menyebabkan Usaha Kue Kering Ridho mengalami kesulitan dalam mempromosikan dagangannya sehingga omset penjualan dan produksi mengalami penurunan.
3. Tidak adanya media promosi yang digunakan Usaha Kue Kering Ridho yang menyebabkan dagangannya kurang dikenali oleh masyarakat.

1.3 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah yang telah di uraikan sebelumnya maka dapat dikemukakan beberapa Hipotesa sebagai berikut :

1. Diiharapkan dengan adanya system ini dapat membantu Usaha kue Kering Ridho dalam mengelola data transaksi dengan tepat dan akurat.
2. Diharapkan dengan adanya system ini dapat memudahkan pemilik Usaha Kue Kering untuk dapat mempromosikan jualannya ke pada cabang

maupun pelanggan umum lainnya, , sehingga dapat meningkatkan omset penjualannya.

3. Diharapkan dengan adanya system ini dagangan Usaha Kue Kering Ridho dapat lebih dikenali oleh masyarakat pada umunya baik secara online maupun offline.

1.4 Batasan Masalah

Dari rumusan masalah yang diuraikan, maka penulis membatasi masalah yaitu mengenai perancangan sistem informasi penjualan pada disribusi kue kering yang dapat mengelola informasi data-data dari supplier maupun pelanggan serta membahas tentang kepuasaan pelanggan terhadap pelayanan pada Usaha Kue Kering Ridho dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari pembangunan sistem informasi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kerja sama usaha antara distributor dan supplier yang terlibat, serta membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dalam proses produksi dan distribusi.
2. Sebagai sarana informasi arus penjualan yag telah di lakukan oleh Usaha Kue Kering Ridho.

3. Untuk meningkatkan dan mengembangkan proses distribusi pada Usaha Kue Kering Ridho

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang penulis lakukan :

1. Bagi Mahasiswa

   Sebagai sarana bagi penulis untuk menerapkan dan mengembangkan wawasan di bidang ilmu pengetahuan komputer dalam membangun sistem informasi, sehingga penulis mampu menciptakan suatu sistem yang lebih baik dari sebelumnya.

2. Bagi Kampus

   Sebagai bahan untuk menambah referensi di perpustakaan Unniversitas Putra Indonesia “YPTK” Padang khusus nya program studi sistem informasi.

3. Bagi Perusahaan

   Meningkatkan dan mengembangkan proses distribusi padaUsaha Kue kering Ridho. Serta menghasilkan laporan yang cepat, tepat dan akurat guna mendukung pengambilan keputusan bagi pihak Usaha Kue Kering Ridho.

1.7 Tinjauan Umum Usaha

Pada tinjauan umum usaha ini akan dijelaskan sejarah Usaha Kue Kering Ridho , serta struktur organisasi dan pembagian tugas yang terdapat pada Usaha Kue Kering Ridho.

1.7.1 Sejarah Berdirinya Usaha Kue Kering Ridho

Usaha Kue Kering Ridho merupakan usaha yang bergerak di bidang pembuatan dan penjualan kue kering seperti dakak-dakak simabur, serundeng, bungodurian, kue karambiah dan masih banyak jenis lainnya.

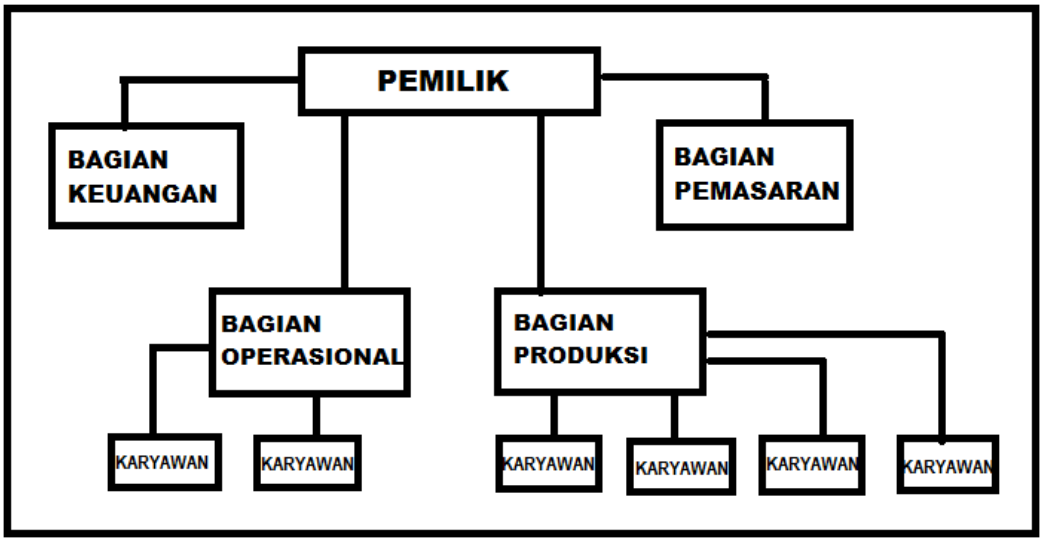
Usaha yang muai dirintis oleh sepasang suami istri bernama Itdra Arja dan Yolanda Triana pada tahun 2015. Usaha ini dikenal sebagai usaha kue kering *homemade* atau usaha rumahan buatan sendiri yang dulunya hanya dijual diwarung-warung dekat rumahnya.

Berbekal ketekunan dan kemauan, seiring berjalannya waktu usaha merekan pun mulai berkembang. Usaha yang tadinya hanya dijajakan diwarung dekat rumahnya kini sudah diminati banyak orang. Hal ini terbukti dari semakin luasnya pemasaran yang mereka lakukan seperti minimarket, toko oleh-oleh sampai memasarkannya keluar daerah.

Dan sekarang Usaha Kue Kering Ridho memiliki jumlah karyawan 6 orang, dimana pembagiannya pemilik yang mengadon bahan, lalu ada yang mencetak, menggoreng, hingga membungkusnya kekemasan. Karyawanannya berasal dari keluarga dan orang sekitar rumah karena mereka mengetahui awal mula usaha kue kering ini dibuka.

1.7.2 Struktur Organisasi Usaha Kue Kering Ridho

Organisasi memiliki peranan yang sangat penting dalam segala bidang, karena dari organisasi akan dapat diketahui apa yang akan dilaksanakan dalam mencapai tujuan yang akan ditetapkan. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi pada Usaha Kue Kering Ridho dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Usaha Kue Kering Ridho

1.7.3 **Bagian-bagiannya**

1. Pemilik

   Pemilik yaitu orang yang memiliki usaha tersebut dan yang berkontribusi didalam nya.

2. Bagian Keuangan

   Orang yang mengelola keuangan baik uang masuk dan uang keluar yang ada di dalam usaha kue kering ridho.

3. Bagian Pemasaran

   Orang yang bertanggung jawab untuk keseluruhan fungsi pemasaran dalam usaha kue kering ridho seperti menawarkan dan menjual hasil produksi.

4. Bagian Operasional

Orang yang bertugas untuk mengantar-ngantar produk ke tempat pemasaran seperti minimarket dan toko oleh-oleh lainnya.

4. Bagian Produksi

Orang yang bertanggung jawab dalam pembuatan hingga pengemasan kue kering atas kualitas dan kehigienisannya.