

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan usaha yang ketat dewasa ini mengharuskan perusahaan untuk berfokus kepada kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Perusahaan mulai mengubah pola pikir dari orientasi keuntungan ke arah faktor-faktor potensial lainnya seperti kepentingan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Kondisi persaingan bisnis yang terjadi pada saat sekarang ini membuat perusahaan harus menyadari dengan cermat target pasar yang ditujunya dan tingkat kualitas produk atau jasanya. Selain itu, faktor penting yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis adalah tingkat *value* yang mampu diberikan kepada pelanggan dan cara memperlakukan pelanggan dari hari ke hari. Beberapa riset yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa dalam strategi bisnis mempertahankan pelanggan lama lebih menguntungkan daripada menarik pelanggan baru. (D. Kurniawan, 2009)

Sekarang ini, perkembangan usaha di Indonesia sudah semakin berkembang terlebih jenis usaha *fashion*. Seperti jenis usaha penjualan sepatu, sepatu tidak hanya menjadi alas kaki tetapi juga digunakan untuk menambah penampilan agar terlihat elegant. Sehingga sepatu sangat diminati di kalangan masyarakat, terlebih dari kalangan anak muda. Dengan alasan itu, sekarang ini banyak masyarakat yang menjalani usaha penjualan sepatu salah satunya Toko Horizon Shoes. (Teti Wijayanti, 2009).

Namun, saat ini Toko Horizon Shoes tidak memiliki aktifitas atau strategi khusus yang menangani pemasaran, pemasaran produk dilakukan secara konvensional dengan cara pelanggan memberikan informasi mengenai tempat, keistimewaan dan produk ke calon pelanggan lain. Dengan pemasaran semacam ini, menyebabkan peluang untuk mendapatkan calon pelanggan secara maksimal tidak terpenuhi dan hal ini sangat disayangkan mengingat produk sepatu sudah dikenal di berbagai daerah seperti Padang, Payakumbuh dan Jakarta. Penyebaran informasi yang tidak efektif membuat pelanggan tidak mengetahui informasi-informasi terbaru sehingga mempengaruhi pelanggan untuk beralih ke toko lain (Efraim T, 2005).

Sistem pemasaran yang telah dijelaskan sebelumnya menyebabkan pemilik usaha harus berlomba dengan pesaingnya untuk mendapatkan pelanggan baru sebanyak banyaknya dan mempertahankan pelanggan lama dengan menjalin komunikasi yang baik. Selain itu, semakin berkembangnya usaha penjualan membuat tingkat persaingannya menjadi lebih tinggi sehingga membuat pemilik usaha harus mencari strategi bisnis yang tepat dalam menghadapi persaingan bisnis ini agar dapat mempertahankan pelanggannya dan meningkatkan penjualannya. Pelanggan yang loyal merupakan cermin dari kepuasan pelanggan, dimana pada saat ini harga tidak menjadi faktor yang utama bagi mereka, namun menjadi sesuatu yang relatif. (Gunawan I, 2012).

Oleh karena itu, seiring berkembangnya teknologi informasi, maka perlu diterapkan suatu strategi yang lebih baik dengan cara mengimplementasikan suatu produk teknologi komunikasi informasi yang dapat membantu usaha ini menjadi lebih efektif dalam meningkatkan layanan *marketing* dan *customer support*, serta dapat menunjang pengambilan keputusan yang lebih baik bagi pemilik usaha. Salah satu keunggulan dalam peningkatan layanan adalah dengan penerapan konsep Manajemen

Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM). CRM merupakan sebuah filosofi bisnis yang menggambarkan suatu strategi penempatan *client* sebagai pusat proses, aktivitas dan budaya. Konsep ini telah dikenal dan banyak diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan. (W. L. Jeffery, 2004)

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut menjadi laporan Tugas Akhir dengan judul **“Rancangan Sistem Informasi Pemasaran pada Toko Horizon Shoes menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan DATABASE MYSQL”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang aplikasi Sistem Informasi pemasaran pada Toko Horizon Shoes untuk memudahkan pembeli dalam melakukan pemesanan barang dengan menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan *Database MYSQL* ?
2. Bagaimana Sistem Informasi Pemasaran dapat digunakan untuk mempermudah karyawan dalam membuat laporan data barang dan data pembelian ?
3. Bagaimana bahasa pemrograman PHP dapat diaplikasikan untuk sistem pemasaran secara *e-commerce* pada Toko Horizon Shoes ?
4. Bagaimana *Database MYSQL* digunakan dalam perancangan sistem pemasaran secara *e-commerce* pada Toko Horizon Shoes ?

1.3 Batasan Masalah

Agar Penelitian ini tidak menyimpang dari pemecahan masalah dan tujuan dari

penulis ini tercapai sesuai diharapkan, maka perlu adanya pembatasan masalah yaitu :

1. Sistem ini merupakan *e-commerce* berbasis web yang diterapkan pada Toko Horizon Shoes.
2. Aplikasi *e-commerce* pada Toko Horizon Shoes ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
3. Pembayaran dilakukan dengan cara transfer uang ke nomor rekening yang disediakan oleh pemilik Toko Horizon Shoes dan bukti pembayaran dapat diupload melalui sistem.

1.4 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah yang telah di uraikan diatas, maka dapat ditemukan beberapa hipotesa :

1. Dengan digunakannya bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL pada Toko Horizon Shoes diharapkan dapat membantu meningkatkan kinerja dan menghasilkan informasi yang lebih akurat.
2. Dengan digunakannya Database MySQL dalam pembuatan sistem pemasaran secara *e-commerce* pada Toko Horizon Shoes diharapkan dapat mempermudah pemnyimpanan data.
3. Dengan adanya aplikasi *e-commerce* ini diharapkan pelanggan dapat mengetahui informasi detail produk dan melakukan pemesanan tanpa harus bertanya maupun datang langsung ke Toko Horizon Shoes.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan.
2. Merancang suatu sistem baru dalam penjualan dengan memanfaatkan komputer dan program aplikasi sebagai alat bantu
3. Dengan adanya sistem informasi baru maka diharapkan pimpinan atau

pemilik toko dapat membuat perencanaan yang tepat dalam meningkatkan penjualan pada Toko Horizon Shoes Bukittinggi.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk Toko Horizon Shoes

Membantu pemilik toko dalam melakukan pemasaran barang menggunakan sistem informasi pemasaran berbasis *web* agar lebih efektif dan efisien.

2. Untuk penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam melakukan pemasaran dan dapat diterapkan dengan baik serta untuk memenuhi tugas akhir skripsi.

1.7 Tujuan Umum Perusahaan

Tinjauan umum perusahaan ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang organisasi Toko Horizon Shoes. Gambaran tersebut diantaranya tentang sejarah Toko Horizon Shoes, struktur organisasi serta tugas dan wewenang organisasi pada Toko Horizon Shoes.

1.7.1 Sejarah Toko HORIZON SHOES

Usaha Horizon Shoes Bukittinggi merupakan suatu usaha bisnis yang bergerak di bidang penjualan sepatu yang berada di Jalan Veteran, Benteng Pasar Atas, Guguk Panjang, Bukittinggi. Usaha penjualan sepatu ini merupakan bisnis keluarga dari pemimpin toko tersebut yang pada awalnya dirintis oleh bapak Rahmad Dani yang bertempat di jalan Veteran pada tahun 2017. Sekarang ini usaha penjualan sepatu yang dikembangkan sendiri oleh bapak Rahmat Dani telah pindah ke toko yang lebih besar dari yang sebelumnya yang bertempat tidak jauh dari toko sebelumnya. Usaha penjualan sepatu yang di pimpin oleh bapak Rahmat Dani ini cukup dikenal masyarakat

sekitar, karena letak lokasi toko yang strategis dan berada di pusat kota.

1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah suatu susunan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang di harapkan dan di inginkan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa, jadi ada satu pertanggung jawaban apa yang akan dikerjakan. Atau suatu susunan yang terdiri dari fungsi-fungsi dan hubungan-hubungan yang menyatakan seluruh kegiatan untuk mencapai suatu sasaran.

Usaha Toko Horizon Shoes juga memiliki struktur Organisasi tersendiri pada usahanya, adapun masing-masing tugas adalah sebagai berikut :

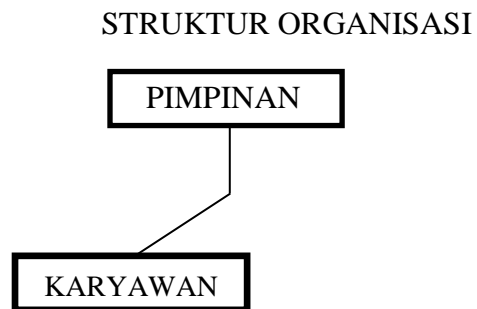
1. Pemimpin

Pemimpin perusahaan bertugas memimpin, mengatur, mengarahkan dan mengkoordinasikan semua kegiatan yang berlangsung di perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu pemimpin juga bertugas mengatur struktur organisasi yang efektif, menetapkan fungsi bagian dan tugas dalam organisasi, mengambil keputusan, menetapkan kebijakan jangka panjang maupun jangka pendek dan mengawasi kegiatan yang berhubungan dengan produksi agar perusahaan dapat berjalan lancar.

2. Karyawan

Karyawan toko bertugas untuk melayani pembeli, menjalankan perintah dari pemimpin perusahaan, ikut serta dan berpartisipasi untuk melancarkan tujuan perusahaan dan menjaga nama baik perusahaan.

Berikut ini adalah gambaran struktur organisasi Usaha Toko Horizon Shoes Bukittinggi dapat dilihat pada Gambar 1.1



Sumber: Usaha Toko Horizon Shoes Bukittinggi

1.7.3 Tugas dan Wewenang

1. Pemimpin

Pemimpin perusahaan bertugas memimpin, mengatur, mengarahkan dan mengkoordinasikan semua kegiatan yang berlangsung di perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu pemimpin juga bertugas mengatur struktur organisasi yang efektif, menetapkan fungsi bagian dan tugas dalam organisasi, mengambil keputusan, menetapkan kebijakan jangka panjang maupun jangka pendek dan mengawasi kegiatan yang berhubungan dengan produksi agar perusahaan dapat berjalan lancar.

2. Karyawan

Tugas dari karyawan toko :

- Karyawan toko bertugas untuk melayani pembeli.
- Menjalankan perintah dan wewenang dari pemimpin perusahaan.
- Ikut serta dan berpartisipasi untuk melancarkan tujuan perusahaan.
- Menjaga nama baik perusahaan.

- Melakukan kerjasama antar karyawan dalam hal kinerja
- Melakukan pekerjaan sampai selesai.