

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi yang sangat pesat, khususnya pada bidang teknologi informasi. Membuat meningkatnya kebutuhan konsumen terhadap suatu informasi semakin tinggi, sehingga menuntut perusahaan untuk melakukan sebuah inovasi dan strategi dalam mengembangkan bisnisnya. Baik perusahaan-perusahaan kecil hingga perusahaan berskala internasional.

Bisnis membutuhkan strategi yang sesuai untuk dapat bertahan di pasar, dapat menghadapi persaingan, ancaman, dan peluang pasar. Salah satu strategi yang dapat dilakukan perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis yaitu dengan strategi *customer relationship management* (CRM).

Customer Relationship Management (CRM) yaitu sebuah strategi yang menjalin hubungan untuk membina loyalitas pelanggan atau membina hubungan jangka panjang untuk menciptakan nilai yang lebih besar sehingga mampu mempertahankan pangsa pasar dan meningkatkan loyalitas pelanggan (Satriyoetal, 2014).

Sebuah penelitian dilakukan untuk melihat hubungan variabel CRM dan loyalitas konsumen menggunakan metode uji asumsi klasik dan analisis linier berganda. Hasilnya, CRM secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen (Kalalo, 2017).

Toko talago sport padang merupakan sebuah toko yang menjual berbagai macam alat-alat olahraga, talago sport padang dalam melakukan penjualannya masih mengandalkan tatap muka dengan konsumen, dimana konsumen datang langsung ke toko dan memilih barang yang akan di beli, kemudian dalam melakukan pembayaran secara tunai.

Padahal jika dilakukan penjualan secara *online* tentunya akan memeperluas peluang pasar dan juga dapat meningkatkan penjualan. Laporan pada toko sport padang masih dilakukan dengan cara manual, sehingga pimpinan masih membutuhkan waktu yang lama dalam membuat laporan harian, bulan dan tahunan, dan laporan tersebut mudah rusak bahkan hilang.

Pada saat ini konsumen sangat sulit mencari informasi tentang keberadaan toko talago sport, yang mengakibatkan toko talago sport kurang dikenal oleh banyak orang. Dengan adanya permasalahan tersebut maka di butuhkan sebuah *website* dengan konsep strategi CRM.

Hal ini sangat penting karena dengan keberadaan suatu *website* dapat membantu menyampaikan informasi produk secara detail pada konsumen, selain itu dengan *website* tersebut dapat mempermudah konsumen mengakses sistem informasi yang dibutuhkan dimana saja dan kapan saja.

Tidak hanya itu, keberadaan suatu *website* dapat memperluas jangkauan pemasaran toko talago sport padang. Berdasarkan dengan keadaan dan permasalahan

diatas, saya tertarik melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul **“ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB DENGAN IMPLEMENTASI STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ( CRM ) PADA TOKO TALAGO SPORT PADANG”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan mendasar pada Toko Talago Sport Padang, ada pun permasalahan tersebut antara lain:

1. Bagaimana strategi CRM dapat meningkatkan penjualan dan mempermudah komunikasi dengan konsumen pada Toko Talago Sport Padang?
2. Bagaimana penerapan bahasa pemrograman PHP dalam pembuatan sistem berbasis web dengan implementasi strategi CRM?
3. Bagaimana database Mysql dapat menyimpan data-data penjualan dari Toko Talago Sport Padang?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam upaya menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada Toko Talago Sport Padang dan agar penelitian ini terarah dan sistematis sesuai permasalahan, maka peneliti membatasi masalah tentang analisa dan perancangan sistem informasi berbasis web dengan implementasi strategi customer relationship management (CRM) pada Toko Talago Sport Padang.

## **1.4 Hipotesa**

Berdasarkan permasalahan maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

1. Dengan adanya sistem tersebut diharapkan dapat mempermudah komunikasi antara pihak Toko Talago Padang dengan konsumennya dan diharapkan juga dapat meningkatkan penjualan terhadap toko.
2. Dengan adanya system informasi berbasis *website* ini diharapkan dapat diakses oleh siapa saja dan dimanajuga, sehingga memperluas pemasaran dan penjualan serta juga dapat menambah jumlah konsumen Toko Talago Sport Padang.
3. Dengan adanya sistem penyimpanan pada databasse diharapkan dapat mempermudah toko talago sport padang dalam melakukan penyimpanan data-data transaksi.

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian antara lain:

1. Untuk menghasilkan sebuah *website* yang dapat membantu toko talago sport padang dalam memasarkan produknya.
2. Untuk menghasilkan system informasi yang dapat membantu konsumen untuk dapat melihat informasi produk secara detail.
3. Untuk mempermudah toko talago sport padang dalam mengelola data barang dan transaksi yang terjadi.

4. Memperkenalkan lebih lanjut tentang kegunaan computer dengan sistem yang handal yang dapat membantu pekerjaan manusia.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu :

### **a. Bagi Mahasiswa**

1. Menambah pengalaman dan wawasan penulis dalam membangun system informasi.
2. Sebagai sarana bagi penulis dalam mengembangkan wawasan di bidang ilmu computer.
3. Sebagai acuan bagi peneliti dalam mengembangkan sistem yang lebih baik lagi.

### **b. Bagi Kampus**

1. Sebagai bahan untuk menambah referensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia “YPTK “ Padang khususnya program studi sitem informasi.
2. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahaman mahasiswa dalam melakukan penelitian.

c. Bagi talago sport padang

1. Membantu Toko Talago Sport Padang dalam meningkatkan proses penjualan.
2. Dapat menyediakan laporan yang cepat, tepat dan akurat guna membantu toko talago sport padang dalam mengambil keputusan.
3. Mempermudah pihak Toko Talago Sport Padang untuk berkomunikasi dengan pelanggan.

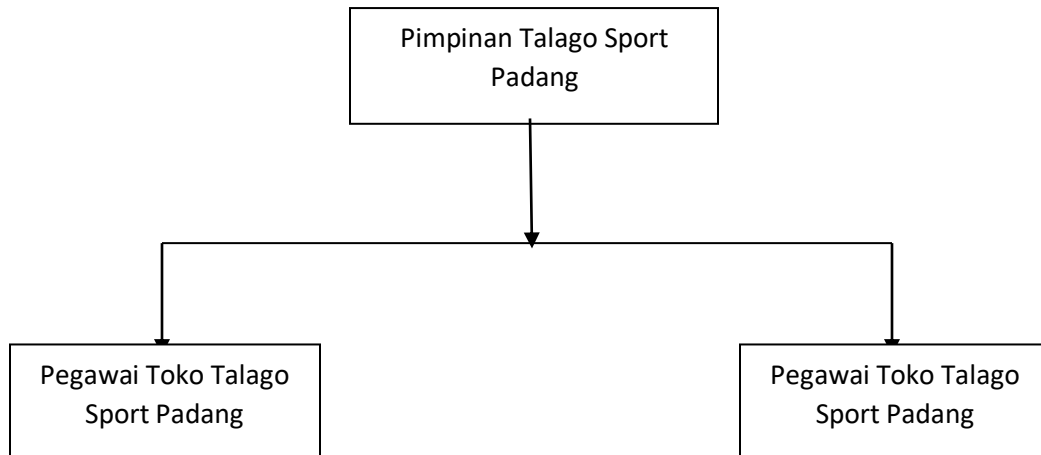
## **1.7 Tinjauan Umum Perusahaan**

### **1.7.1 Sejarah Singkat Toko Talago Sport Padang**

Toko Talago Sport Padang merupakan toko milik pribadi yang dipimpin oleh bapak Rizky yang melakukan usaha di bidang penjualan alat-alat olahraga. Berbagai macam alat-alat olahraga yang terdapat pada Toko Talago Sport Padang. Toko ini juga menyediakan service raket, alat-alat pancing, sepatu bola, sepatu futsal dan bahkan ransel untuk tempat peralatan olahraga.

Toko Talago Sport Padang berdiri pada tahun 2010 yang beralamat di JL. Teuku Umar No.17 Alai Tamsis Padang, Sumatera Barat.

### 1.7.2 Struktur Perusahaan



**Gambar 1.1 Struktur Toko Talago Sport Padang**

### 1.7.3 Tugas dan Wewenang

Adapun tugas dari masing-masing bagian pada struktur organisasi secara umum adalah sebagai berikut:

#### 1. Pimpinan

Adapun tugas dari pimpinan adalah sebagai berikut :

- a. memimpin kegiatan toko martin sport payakumbuh
- b. menerima laporan
- c. mengatur keuangan
- d. mengatur gaji karyawan

## 2. Karyawan

Adapun tugas karyawan untuk melayani pelanggan yang datang ke toko talago sport padang.