

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin berkembang-pesat dan dibutuhkannya teknologi dewasa ini sangat penting untuk menunjang suatu kegiatan aktivitas individu atau organisasi tertentu dalam hal mendapatkan serta bertukar informasi secara cepat dan efisien dalam hal waktu. Dalam hal penggunaan pertukaran informasi ini, internet juga menjadi salah satu bagian dari teknologi yang merupakan peranan penting dalam suatu system informasi khususnya pada penjualan. Sesuai dengan kepentingan pada umumnya, Internet bukan hanya digunakan dengan maksud dan tujuan tertentu, seperti dunia media social atau mencari informasi. Tetapi di zaman seperti sekarang ini, internet telah digunakan menjadi salah satu trend dalam aktivitas jual-beli online yang sedang menjadi trend baru dalam dunia bisnis ekonomi saat ini, karena dinilai lebih hemat waktu, tak perlu antri dan hanya tinggal menunggu barang yang di order datang

sampai di tempat pembeli tanpa harus keluar rumah hanya dengan memanfaatkan koneksi dan internet (Ferdika & Kuswara, 2017).

Toko Alat Pancing Mitra Bahari merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan alat pancing. Dalam transaksi penjualan barang yang ada masih menggunakan pembukuan sederhana, sehingga kurang efektif dan efisiennya waktu yang digunakan serta terkadang terjadi kesalahan data-data yang diakibatkan oleh rusak atau hilang yang disebabkan oleh karyawan. Belum

adanya sistem informasi untuk mengelola manajemen barang. Tidak hanya itu dalam pengelolaan stok produk sering terjadinya kelebihan stok (*upperstock*) dan kekurangan stok (*lowerstock*) dikarenakan kurang adanya pengelolaan barang dengan baik.

Toko Online/*E-Commerce* adalah sarana dalam bentuk aplikasi berbasis web yang banyak berkembang dan digunakan oleh perusahaan/organisasi/pribadi untuk menjangkau konsumen dalam berpromosi dan bertransaksi. Sehubungan dengan konteks itulah implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* sangat dibutuhkan dalam membangun sebuah Aplikasi Online/Toko online (*ECommerce*) guna meningkatkan daya saing usaha untuk dapat terus berjalan dan berkembang.

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. Penggunaan teknologi sangat membantu dalam mempermudah dan mempercepat melakukan suatu aktivitas seperti pada penelitian terdahulu membuat sistem informasi perpustakaan pada persekolahan, sistem informasi penjualan berbasis kinerja. Salah satu keunggulan dalam peningkatan layanan adalah dengan penerapan konsep Manajemen Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Management (CRM)*. Penggunaan Metode ini dalam pembangunan aplikasi telah diimplemetasikan pada peneliti terdahulu dengan objek yang berbeda seperti pada

sebuah koperasi di Sumatera Barat. CRM merupakan 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.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk menjadikan manfaat sebagai objek penelitian untuk pembuatan skripsi yang berjudul "IMPLEMENTASI METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB PADA USAHA TOKO ALAT PANCING MITRA BAHARI MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengimplementasikan *Customer Relationship Management* untuk penjualan alat pancing pada Toko Alat Pancing Mitra Bahari?
2. Bagaimana dengan adanya aplikasi ini dapat membantu

Toko Alat Pancing Mitra Bahari dalam menyelesaikan

semua tugasnya?

3. Bagaimana dengan menerapkan aplikasi
Customer Relationship

Management sistem informasi ini mampu menghasilkan

laporan yang cepat dan akurat?

1.3 Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh Toko Alat Pancing Mitra Bahari, maka dalam hal ini dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan aplikasi bahasa pemrograman Php diharapkan dapat mengimplementasi *Customer Relationship Management* untuk penjualan alat pancing pada Toko Alat Pancing Mitra Bahari.
2. Dengan adanya aplikasi bahasa pemrograman PHP diharapkan akan sangat membantu dalam menyelesaikan semua tugasnya.
3. Dengan menerapkan aplikasi pemrograman Php dan Database MySql diharapkan pembuatan laporan menjadi cepat dan akurat.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam pembuatan sistem informasi *Customer*

Relationship Management untuk penjualan alat pancing pada Toko Alat

Pancing Mitra Bahari sebagai berikut:

- 1. Tidak membahas bagian manufaktur*
- 2. Perancangan aplikasi menggunakan bahasa pemrograman
Php dan Database MySql.*

1.5 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian tentu mengharapkan tujuan dan manfaat yang diinginkan. Berdasarkan permasalahan yang ada pada Toko Alat Pancing Mitra Bahari, maka dapat dikemukakan tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1. Mengetahui proses Customer Relationship Management Perusahaan.*

2. Merancang aplikasi untuk membantu perusahaan dalam melakukan

Customer Relationship Management.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat akademis dari hasil penelitian yang penulis lakukan sebagai berikut:

1. Meningkatkan dan mengembangkan proses *Customer Relationship Management* pada Toko Alat Pancing Mitra Bahari menghasilkan laporan yang cepat, tepat dan akurat guna mendukung pengambilan keputusan bagi pihak Toko Alat Pancing Mitra Bahari.
2. Memberikan informasi mengenai tempat, keistimewaan dan produk ke calon pelanggan lain.

1.7 Tinjauan Umum Objek Penelitian

Tinjauan umum merupakan sebuah gambaran umum yang meliputi beberapa cakupan pada toko tersebut seperti sejarah

berdirinya dan struktur organisasi. Disini penulis akan menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah dan struktur organisasi.

1.7.1 Sejarah Perusahaan

Toko Alat Pancing Mitra Bahari merupakan perusahaan swasta yang bergerak dibidang perdagangan yang menjual produk berupa alat pancing. Toko Alat Pancing Mitra Bahari didirikan pada Tanggal 20 Maret 2013, awalnya perusahaan ini didirikan dengan modal pinjaman dari bank, dari pinjaman inilah

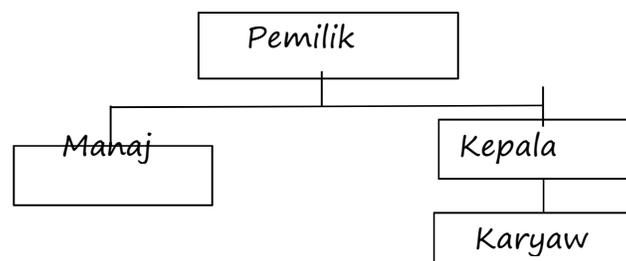
Toko Alat Pancing Mitra Bahari berkembang dari toko yang dulunya kecil sekarang sudah menjadi toko yang besar.

1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian baik secara posisi maupun tugas yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan.

Organisasi harus memenuhi syarat yang efisiensi, maksudnya setiap organisasi mampu berperan tertib menjalankan tugasnya untuk mencapai usaha dan kerja yang dihasilkan.

Adapun bentuk Struktur Organisasi Toko Alat Pancing Mitra Bahari dapat dilihat pada Gambar 1.1 dibawah ini:



Sumber: Toko Alat Pancing Mitra Bahari

Gambar 1.1. Struktur Organisasi Toko Alat Pancing Mitra Bahari

1.7.3 Tugas dan Wewenang

Secara umum, tugas dan wewenang dari Toko Alat Pancing Mitra Bahari

adalah:

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.*
- f. Menciptakan iklim kerja yang baik dan harmonis.*

2. *Manajer*

- a. Memberi tugas-tugas kepada para karyawan.*
- b. Melakukan relasi hubungan terhadap pelanggan.*
- c. Menjalinkan komunikasi dengan pelanggan setelah transaksi.*

- d. Memberi instruksi untuk melaksanakan pekerjaan.
- e. Mengawasi karyawan-karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
- f. Melatih karyawan-karyawan untuk melaksanakan tugasnya.
- g. Mengembangkan metode-metode baru untuk melaksanakan pekerjaan.

3. Kepala Toko

- a. Memberi tugas-tugas kepada para karyawan.
- b. Menganalisa dan mengembangkan strategi marketing untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan area sesuai dengan target yang ditentukan.
- c. Mengawasi karyawan-karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

4. Karyawan

- a. Mencatat semua transaksi penjualan.
 - b. Melayani dan menyapa pelanggan dengan baik.
 - c. Menyebutkan jumlah uang yang harus dibayar oleh konsumen.
- a. Menyebutkan jumlah uang kembali kepada konsumen.