

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Toko Roti Boy merupakan sebuah toko yang menjual roti, Toko Roti Boy dalam melakukan penjualannya masih mengandalkan tatap muka dengan pelanggan, dimana pelanggan datang langsung ke toko dan memilih roti yang akan dibeli, kemudian dalam melakukan pembayaran secara tunai. Padahal jika dilakukan penjualan secara *online* tentunya akan memperluas peluang pasar dan juga dapat meningkatkan penjualan.

Salah satu strategi yang dapat dilakukan perusahaan dalam meningkatkan penjualan, minat membeli calon pelanggan dan menghadapi persaingan bisnis yang ketat yaitu dengan strategi *customer relationship management* (CRM), CRM merupakan salah satu sarana untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dengan pelanggan, dengan memanfaatkan CRM perusahaan akan mengetahui apa yang di harapkan dan diperlukan pelanggannya, strategi pengelolaan pelanggan, mulai dari proses pemasaran, penjualan sampai dengan pelayanan setelah penjualan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berujung pada loyalitas pelanggan tersebut. Melalui CRM perusahaan dapat memberikan kepuasan pada pelanggan serta *experience* yang baik dalam berbelanja maupun menikmati produk makanan, karena pelanggan merupakan asset yang sangat penting dalam perusahaan.

Pada saat ini konsumen sangat sulit mencari informasi tentang keberadaan Toko Roti Boy yang mengakibatkan Toko Roti Boy 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 informasi yang dibutuhkan dimana saja dan kapan saja. Tidak hanya itu, keberadaan suatu *website* dapat memperluas jangkauan pemasaran Toko Roti Boy. Berdasarkan dengan keadaan dan permasalahan diatas, saya tertarik melakukan penelitian yang berjudul “RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENJUALAN DAN PROMOSI ROTI BOY PADANG BERBASIS WEB DENGAN MENERAPKAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) MENGGUNAKAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan mendasar pada Toko Roti Boy, adapun permasalahan tersebut antara lain:

1. Bagaimana perancangan sistem informasi sebagai media penjualan dan promosi yang inovatif berbasis web menggunakan bahasa pemograman PHP dan database MySQL?

2. Bagaimana dengan adanya sistem berbasis web ini dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan?
3. Bagaimana dengan penerapan sistem informasi berbasis web ini dapat mempermudah pelanggan dalam mencari informasi produk secara detail?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan permasalahan maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan adanya sistem informasi penjualan yang baru dengan strategi CRM dapat meningkatkan komunikasi antara Toko Roti Boy dengan pelanggannya, dan pelanggan dapat mengetahui informasi produk secara detail.
2. Diharapkan dengan sistem informasi berbasis *website* yang baru pelanggan dapat mengakses produk yang tanpa harus datang ke toko, melakukan pembelian, pembayaran secara online dimanapun dan kapanpun, sehingga dapat meningkatkan minat beli pelanggan dan penjualan terhadap Toko Roti Boy.
3. Diharapkan dengan adanya sistem informasi *website* ini dapat mempermudah Toko Roti Boy menampilkan informasi produk secara detail guna meningkatkan kepuasan dan kemudahan pelanggan dalam melihat informasi produk yang mereka inginkan.

1.4 Batasan Masalah

Dalam upaya menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada Toko Roti Boy dan agar penelitian ini terarah dan sistematis sesuai permasalahan, maka permasalahan dibatasi pada bagaimana menghadirkan sebuah layanan sistem informasi berbasis web yang fokus terhadap pelayanan pada konsumen pada Toko Roti Boy dengan menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian antara lain:

1. Untuk menghasilkan sebuah *website* yang dapat membantu Toko Roti Boy dalam memasarkan produknya.
2. Untuk menghasilkan sistem informasi yang dapat membantu konsumen untuk dapat melihat informasi produk secara detail.
3. Dengan sistem CRM berbasis *website* ini dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam mendapatkan pelanggan yang baru.
4. Untuk mempermudah Toko Roti Boy dalam mengelola data barang dan transaksi yang terjadi.
5. Memperkenalkan lebih lanjut tentang kegunaan komputer 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 sistem informasi.
2. Sebagai sarana bagi penulis dalam mengembangkan wawasan di bidang ilmu komputer
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 sistem informasi.
2. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahaman mahasiswa dalam melakukan penelitian.

c. Bagi Toko Roti Boy

1. Membantu Toko Roti Boy dalam meningkatkan proses penjualan.
2. Dapat menyediakan laporan yang cepat, tepat dan akurat guna membantu Toko Roti Boy dalam mengambil keputusan.
3. Dengan adanya program berbasis web ini, diharapkan naiknya tingkat penjualan dan mempermudah pelanggan untuk melakukan pembelian di Toko Roti Boy.