

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dunia bisnis dewasa ini semakin berkembang pesat, diikuti dengan berkembangnya dunia teknologi informasi maupun komunikasi. Hal ini menyebabkan para pesaing bisnis berusaha terus meningkatkan kemampuan dan keunggulan mereka dengan mengerahkan segala potensi yang dimiliki (holland, 2016). Dalam sebuah bisnis, dengan mempelajari perilaku pelanggan dan keinginan pelanggan, diharapkan perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta meningkatkan pendapatan perusahaan. Peningkatan pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan beberapa cara antara lain memberikan informasi yang cepat, akurat, dan memiliki jangkauan yang luas.

Rajutan merupakan produk rajut yang sudah memulai membudaya bagi para pecinta seni produk *handmade*. Kekhasan daerah dengan produk rajutnya memberikan nilai tersendiri oleh pengamat rajutan yang mana beberapa elemen yang perlu diperhatikan adalah teknik pembuatannya, motif, estetika, serta kreatifitas si pembuatnya. Setiap produk rajut yang dihasilkan tentu saja memiliki ciri khas yang membedakan antara produk yang dihasilkan oleh perajin satu dengan perajin lainnya. Hal ini bisa menjadi ciri khas budaya setempat yang menghasilkan produk kerajinan rajut.

Rajutan adalah produk yang dibuat dari benang dengan menggunakan tangan maupun mesin. Istilah rajut sendiri beragam sesuai dengan teknik yang digunakan. Rajutan sebagai kriya seni *handmade* dianggap menarik untuk dikaji karena gaya *fashion* masyarakat saat ini yang terus berkembang dan seni keterampilan tangan turut pula mengiringi gaya *fashion* masyarakat saat ini tanpa menghilangkan aspek budaya lokal masing-masing daerah. Seni estetika serta tingkat kesulitan seni rajutan tentu saja memiliki nilai jual yang sangat tinggi. Merajut adalah salah satu bentuk kegiatan *needlework* dalam bahasa Inggris. Aktivitas ini menggunakan benang (*yarns*) dan jarum hakpen (*hook*). Merajut secara arti bahasa memiliki teknik yang berbeda yaitu menyulam (*needlework*), menenun (*weaving*), merenda (*crocheting*), dan merajut (*knit*). Selain itu *lacework*, *quilting*, *embroidery*, *needlepoint*, dan *rug making* dianggap sebagai kegiatan merajut.

Rumah rajut fayari payakumbuh ini merupakan sebuah wadah pelaku UKM yang merupakan bagian dari komunitas payocraft, yaitu ibu-ibu pecinta seni rajut dipayakumbuh, salah satu nya termasuk owner rumah rajut fayari. Seiring bertambahnya jumlah pelanggan yang ada mengakibatkan adanya permasalahan yaitu bagaimana memperoleh dan memberikan informasi mengenai kerajinan yang bisa diperoleh lebih luas dan dengan mudah. Banyak pelanggan yang menyampaikan keluhannya karena keterbatasan sarana dalam memperoleh informasi dan promosi mengenai produk, serta melakukan pemesanan produk di Rumah Rajut Fayari. Saat ini, pemesanan produk kerajinan dapat dilakukan melalui telepon, whatsapp, instagram, facebook atau datang langsung ke lokasi

toko yang berada di Jl. Rasyid Taher No.9, Parik Muko Aie, Payakumbuh Lamposi Tigo Nagori, Kota Payakumbuh, Sumatera Barat.

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, maka diperlukan suatu sistem informasi yang menerapkan metode Customer Relationship Management (CRM). CRM yang merupakan suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing (Rosdiana, 2018). Menurut (Hijriani and Maulana, 2018) CRM merupakan sebuah filosofi bisnis yang menggambarkan suatu strategi penempatan client sebagai pusat proses, aktivitas dan budaya. Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi untuk memperoleh, menganalisa data, untuk kemudian digunakan untuk berinteraksi dengan pelanggan, dengan demikian akan tercipta suatu pandangan yang komprehensif dan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan (Andreani and Ekonomi, 2017). Sistem informasi ini dibuat berbasis web sehingga diharapkan mampu memberikan informasi yang cepat, akurat, serta memiliki jangkauan luas.

Informasi yang dimaksud seperti mengenai macam-macam kerajinan yang ditawarkan, promosi yang ditawarkan, serta pelayanan pelanggan (tersedianya forum testimoni terhadap produk, pesan/*inbox* untuk menyampaikan keluhan ataupun kritiksaran). Dengan sistem informasi ini juga diharapkan komunikasi antara pelanggan dan pihak Rumah Rajut Fayari tidak terbatas sehingga dapat membantu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Konsep ini telah dikenal dan banyak diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan. Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk

mengangkat masalah tersebut menjadi laporan dengan judul **“IMPLEMENTASI METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA GALLERY RUMAH RAJUT FAYARI PAYAKUMBUH MENGGUNAKAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN MYSQL”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka terdapat beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana cara untuk memanfaatkan teknologi untuk pemesanan barang dengan menerapkan metode CRM pada gallery rumah rajut fayari ini agar mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan barang secara online? Sehingga pelanggan dapat dengan mudah melakukan pemesanan barang..
2. Bagaimana cara kerja sistem layanan pelanggan yang diterapkan dengan metode CRM pada gallery rumah rajut fayari ini untuk memberikan kenyamanan pelanggan dan menarik pelanggan untuk berbelanja? Sehingga tidak ada batas antara penjual dengan pelanggan dalam berkomunikasi.
3. Bagaimana hasil dari pemanfaatan teknologi dengan menerapkan metode CRM tersebut pada rumah rajut fayari bagi perusahaan sendiri agar perusahaan semakin maju dan berkembang? Sehingga mengatasi masalah atau kendala bagi perusahaan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan penelitian ini lebih terarah dan permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas maka ditetapkan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penulis melakukan pembatasan masalah implementasi CRM pada rumah rajut fayari hanya berfokus pada pemesanan produk, layanan pelanggan dengan memanfaatkan website sebagai medianya.
2. Metode CRM yang digunakan dimanfaatkan untuk layanan pelanggan untuk berinteraksi dengan perusahaan.
3. Aplikasi dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

1.4 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dibahas maka dapat diajukan beberapa hipotesa sebagai berikut.

1. Diharapkan dengan diterapkannya metode CRM dengan bahasa pemograman PHP dan didukung database MySql melalui website pada rumah rajut fayari dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan barang dengan detail barang yang disediakan.
2. Diharapkan dengan diterapkannya metode CRM dengan bahasa pemograman PHP dan didukung database MySql melalui website pada rumah rajut fayari dapat meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan dengan menyediakan layanan pelanggan untuk berinteraksi.

3. Diharapkan dengan diterapkannya metode CRM dengan bahasa pemrograman PHP dan didukung database MySql melalui website pada rumah rajut fayari dapat menghasilkan berbagai manfaat bagi perusahaan sendiri terutama untuk menunjang pendapatan dan memajukan perusahaan.

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang hendak dicapai antara lain:

1. Menerapkan metode CRM melalui website sebagai mediana untuk menarik pelanggan agar puas dengan layanan dengan cara dapat berinteraksi dengan perusahaan tanpa terbatas.
2. Menerapkan metode CRM melalui website sebagai mediana untuk pemesanan barang pada rumah rajut fayari dengan berbagai fitur yang ada pada website tersebut.
3. Menerapkan metode CRM melalui website sebagai mediana untuk mengembangkan usaha bisnis tersebut agar meningkatkan pendapatan perusahaan.

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa manfaat yang hendak dicapai antara lain:

1. **Bagi Peneliti**, dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat saat dibangku perkuliahan, melatih dalam berpikir secara sistematis dan ilmiah, serta sebagai bahan acuan dalam pengembangan sistem.
2. **Bagi Perusahaan**, dapat meningkatkan hubungan dengan

pelanggan, memudahkan pelanggan serta mengembangkan usaha tersebut.

3. **Bagi Pihak Lain**, diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih luas dan sebagai referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian serupa.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

1.7.1 Sejarah Rumah Rajut Fayari

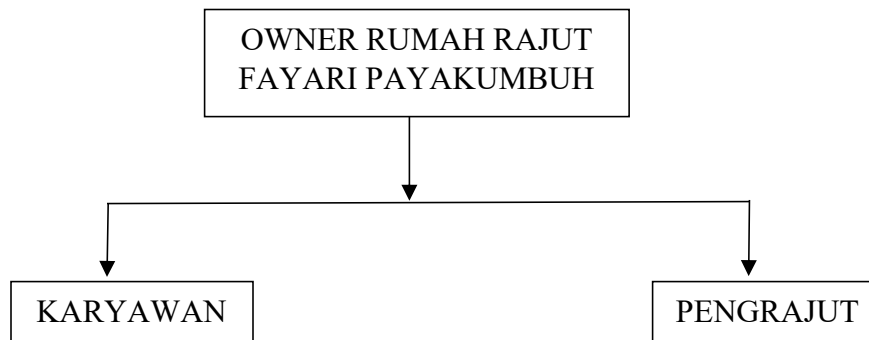
Rumah rajut fayari yang beralamat di lamposi tigo nagari payakumbuh ini merupakan bagian dari komunitas payocraft, yaitu ibu-ibu pecinta seni rajut dipayakumbuh yang salah satu nya termasuk owner rumah rajut fayari. Beliau merintis usaha sendiri dirumah nya karena telah mempunyai ilmu merajut yang dirasa bisa membuka usaha sendiri dan sekarang banyak ibu-ibu lain yang membantu juga belajar merajut dirumah tersebut.

1.7.2 Struktur Organisasi

Organisasi merupakan suatu hal yang penting agar pimpinan dapat mengadakan pembagian tugas yang jelas antara pimpinan dan karyawan serta dapat menimbulkan susunan kerja sama yang baik antara satu dengan yang lainnya. Dengan adanya struktur organisasi maka pimpinan akan lebih mudah mengadakan pengontrolan terhadap semua aktivitas dalam perusahaan tersebut sehingga pencapaian tujuan akan terlaksanakan dengan dengan baik.

Bentuk struktur organisasi pada Gallery Rumah Rajut Fayari dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut:

Struktur Organisasi Gallery Rumah Rajut Fayari



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Gallery Rumah Rajut Fayari

1.7.3 Tugas dan Tangung Jawab

Adapun tugas dan fungsi dari masing-masing bagian adalah:

1. Owner atau pemilik:
 - a. Membuat perencanaan dan monitoring pelaksanaan agar tugas berjalan sesuai dengan target.
 - b. Mengevaluasi seluruh pekerjaan yang dikerjakan oleh para karyawan dan pengraju.
 - c. Serta ikut turun tangan untuk merajut dan mengajarkan pengraju.
2. Karyawan:
 - a. Menerima dan melaksanakan pekerjaan dari owner.
 - b. Memberi pelayanan yang baik kepada konsumen dan menjaga gallery.
 - c. Menyusun dan menata barang pada gallery
 - d. Menjaga keamanan, kebersihan dan kerapian pada gallery.
3. Pengraju:
 - a. Mengerjakan pesanan barang pelanggan atau orderan yang masuk.
 - b. Bekerjasama dengan owner dalam pembuatan barang rajut.