

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi yang berkembang menjadi sarana yang sangat mendukung untuk menangani berbagai permasalahan yang timbul dalam mengelolah dan menyelesaikan permasalahan yang ada di perusahaan, instansi maupun organisasi lain. Kebutuhan akan suatu sistem informasi telah mencakup hampir di segala ruang lingkup kehidupan, membangun sistem informasi memerlukan pemahaman yang baik dan jelas mengenai sistem yang akan digunakan dalam prosedur sistem, *input, output* maupun hal-hal yang mempengaruhi kinerja sistem baik jangka pendek maupun jangka panjang (Nusantara & Patria, 2018) .

Hasil penelitian jurnal (Irawan, 2019) yang berjudul “Sistem Informasi Pemasaran Busana Syar’i Dengan Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Berbasis Web “ menunjukkan bahwa Toko Cahaya Sunnah merupakan usaha bisnis yang memproduksi dan menjual busana syar’i. Dalam pengembangan bisnisnya, Toko Cahaya Sunnah terus berusaha untuk memperluas target pasarnya sampai luar kota bahkan seluruh Indonesia. Untuk mencapai tujuannya, TokoCahaya Sunnah memerlukan website. Saat ini di Toko Cahaya Sunnah dalam pembuatan laporan penjualan masih manual menggunakan aplikasi excel sehingga pengolahan data laporan penjualan masih berjalan lambat dan belum terperinci. Saat ini Toko Cahaya Sunnah 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. Penyebaran informasi yang tidak efektif

membuat pelanggan tidak mengetahui informasi terbaru pada Toko Cahaya Sunnah sehingga mempengaruhi pelanggan untuk beralih ke toko lain. Dengan adanya websitemenggunakan metode Customer Relationship Management(CRM) maka proses penyimpanan data dapat lebih akurat dan tersimpan rapi dan pembuatan laporan penjualan akan cepat dan tepat waktu serta penyampaian informasi promosi akan lebih cepat dan respon terhadap penjualan pun akan lebih cepat

Hasil penelitian jurnal (Anggara et al., 2022) yang berjudul “Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dalam Sistem Informasi Penjualan Kosmetik Berbasis Web “ menunjukkan bahwa hasilnya adalah aplikasi sistem CRM berbasis web yang dapat mengelola data pelanggan, promosi produk, penjualan produk, data dan pengelolaan layanan pelanggan yang digunakan untuk menyimpan pertanyaan dan keluhan pelanggan untuk membuat hubungan baik dengan pelanggan. Aplikasi ini, Toko ZU MS GLOW SUMUT STOCKIST diharapkan tetap baik hubungan dengan pelanggan atau mendapatkan pelanggan baru, yang pada akhirnya membawa keuntungan bagi perusahaan Dengan metode ini dapat diperoleh hasil berupa terwujudnya sebuah Aplikasi Customer Relationship Management untuk mempermudah, mempercepat dan mengoptimalkan kualitas pelayanan pelanggan.

Son Vulkanisir adalah salah satu bisnis penjualan ban mobil yang berada di Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat. Son vulkanisir menjual berbagai macam ban bekas yang lapisannya telah ditambahkan dengan lapisan baru.

Perkembangan teknologi saat ini sangatlah pesat terutama di bidang informasi. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya kebutuhan manusia akan informasi yang cepat dan akurat. Maka dari itu para pakar teknologi khususnya di bidang komputer dan komunikasi dituntut untuk mampu membuat suatu sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan informasi banyak menggunakan media internet.

Tingginya kebutuhan pelanggan akan informasi mengenai PT.Son Vulkanisir saat ini, seperti proses penjualan tidak didukung oleh perkembangan teknologi informasi. Dengan meningkatnya kebutuhan pelanggan, maka dibuatlah sebuah Sistem CRM (*Customer Relationship Management*) yang dapat menampung semua permintaan pelanggan dan menjalin hubungan dengan pelanggan demi terciptanya sebuah loyalitas.

Oleh karena itu penulis memanfaatkan sistem informasi penjualan yang mengandalkan pemahaman terhadap pelanggan atau yang biasa dikenal dengan CRM (*Customer Relationship Management*). Tahapan CRM (*Customer Relationship Management*) telah menjadi suatu fasilitas untuk mendapatkan pengetahuan serta keseluruhan mengenai pelanggan, yang akan mempermudah perusahaan untuk memberikan service sesuai dengan kebutuhan dan perilaku pelanggan. Dari latar belakang diatas maka penulis akan mengambil judul **“Perancangan Sistem Informasi Penjualan Ban Dengan Menerapkan Metode Strategi Bisnis Customer Relationship Management (CRM) pada PT.Son Vulkanisir Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan Database Mysql”**, yang nantinya diharapkan mampu untuk meningkatkan pelayanan bagi pelanggan.

1.2. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah yang dihadapi, yaitu:

1. Bagaimana merancang sebuah sistem yang dapat membantu pemilik toko ban PT Son Vulkanisir dalam memasarkan produk yang dijual agar dapat diakses oleh masyarakat global?
2. Bagaimana merancang aplikasi sistem informasi penjualan dengan metode *customer relationship management* (CRM) yang mudah yang dapat diakses oleh member agar dapat melakukan pembelian produk ban dengan cepat, efisien dan akurat ?
3. Bagaimana data transaksi penjualan dan pembelian produk pada sistem informasi penjualan dengan menggunakan metode *customer relationship management* (CRM) dapat di simpan dengan baik dan aman. ?

1.3. Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka dapat ditarik hipotesa, sebagai berikut:

1. Dengan dirancang sistem informasi penjualan dengan menggunakan metode *customer relationship management* (CRM) dapat mempermudah pihak toko untuk memasarkan produk ban ke pasar global dan berdampak pada penghasilan toko.
2. Dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dalam merancang aplikasi sistem penjualan dengan menggunakan metode *customer relationship management* (CRM) yang mudah digunakan oleh pihak toko dan kostumer /

pelanggan toko ban dapat melakukan transaksi pembelian maupun penjualan ban dengan cepat, efisien dan akurat.

3. Dengan menggunakan database MySQL data transaksi penjualan dan pembelian produk ban pada PT Son Vulkanisir dapat di simpan dengan baik dan aman.

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian Skripsi ini terarah dan tujuan dari penulis ini tercapai sesuai diharapkan, maka perlu adanya pembatasan masalah, yaitu:

1. Sistem ini dibuat berupa manajemen layanan IT dan penjualan Ban.
2. Sistem ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL.
3. Sistem ini hanya meliputi manajemen layanan IT penjualan Ban untuk konsumen.
4. Sistem ini tidak membahas jaringan dan keamanan Sistem Informasi.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pengembangan Sistem Informasi penjualan Ban pada PT.Son Vulkanisir adalah sebagai berikut:

1. Membantu Untuk mengembangkan sistem informasi penjualan PT.Son Vulkanisir dengan metode CRM.
2. Sistem dirancang untuk mendukung tahapan CRM dalam rangka menerapkan manajemen hubungan dengan pelanggan.
3. Mendukung perkembangan teknologi dalam dunia bisnis penjualan Ban.
4. Mempermudah proses pemesanan Ban pada PT.Son Vulkanisir.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memperluas pengetahuan mengenai aplikasi layanan IT.
2. Membangun sistem manajemen layanan IT yang layak untuk kepuasan pelanggan terhadap pelayanan penjualan Ban pada PT.Son Vulkanisir.

1.7. Tinjauan Umum *PT . Son Vulkanisir*

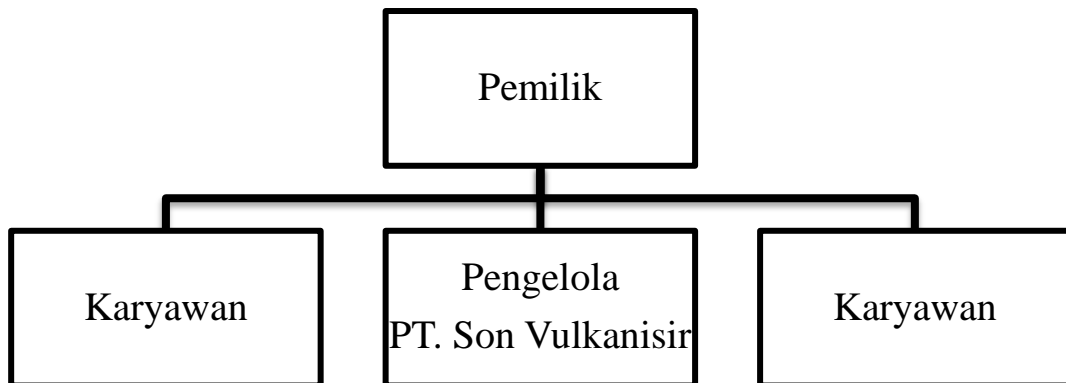
Pt. Son Vulkanisir merupakan sebuah tempat yang cukup besar dimana tempat tersebut biasanya menyediakan fasilitas penjualan Ban secara lengkap.

1.7.1. Sejarah *PT. Son Vulkanisir*

PT. Son Vulkanisir ini didirikan pada bulan Desember 2010. PT. Son Vulkanisir adalah sebuah usaha yang bergerak dalam bidang jasa penjualan Ban. PT. Son Vulkanisir merupakan salah satu Vulkanisir yang berada di Batusangkar, Batusangkar merupakan salah satu kota yang berada di Sumatra Barat yang cukup besar dan padat penduduk serta mempunyai berbagai macam kendaraan/transportasi darat. Juga termasuk kawasan yang sibuk berlalu lintas seperti kendaraan pribadi. Kendaraan umum. Serta mobil-mobil besar(pabrik) yang melintasi jalan lintas disekitar daerah Batusangkar.

1.7.2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah susunan berbagai komponen dan unit kerja dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Struktur organisasi dapat menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda dapat berjalan sesuai dengan tujuan dan dikoordinasikan. Selain itu, struktur organisasi dapat menggambarkan secara jelas pemisahan kegiatan dari pekerjaan antara yang satu dengan kegiatan yang lain.



Sumber: *PT. Son Vulkanisir*

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. Son Vulkanisir

1.7.3. Pembagian Tugas Dari Masing-Masing Bagian

Berikut ini uraian tugas-tugas dari beberapa bagian pada struktur organisasi di PT. Son Vulkanisir:

1. Mengambil keputusan penting untuk kemajuan PT. Son Vulkanisir.
2. Melaksanakan pemeriksaan kegiatan pengelola PT. Son Vulkanisir dalam melaksanakan tugasnya.
3. Memimpin kegiatan usaha secara keseluruhan.

4. Menerima laporan penjualan Ban.
5. Pengelola PT.Son Vulkanisir
6. Melakukan evaluasi terhadap target Pembelian Ban.
7. Merawat aset PT. Son Vulkanisir.
8. Menjaga asset PT. Son Vulkanisir.
9. Memastikan jumlah Stok Ban masih tersedia.
10. Dapat memotivasi kerja para karyawan.
11. Mengontrol pelaksanaan, efektifitas, dan efisiensi sistem PT. Son Vulkanisir.
12. Karyawan PT. Son Vulkanisir
13. Melayani pelanggan.
14. Memberikan informasi yang benar kepada pelanggan.
15. Mengelola barang-barang.
16. Memberikan kepercayaan kepada pelanggan