

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan Pada era globalisasi saat ini yang semakin ketat, diikuti dengan pesatnya perkembangan teknologi, sistem informasi, dan ilmu pengetahuan mengakibatkan para pelaku bisnis berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan keunggulan mereka dengan mengerahkan seluruh potensi yang ada. Mereka dituntut untuk lebih inovatif dan kreatif dalam mengelola perusahaannya agar dapat bertahan dalam dunia bisnis, serta dibutuhkan strategi khusus agar para pelanggan tidak pergi kepada pesaingnya. Dalam perkembangan dunia bisnis, teknologi informasi sangat membantu dan dibutuhkan. Salah satunya internet, dengan internet bisnis dapat berkembang dengan pesat seperti membantu dalam promosi, mempercepat kinerja, mengurangi biaya, dan meningkatkan penjualan dan juga sebagai sarana komunikasi dua arah antara perusahaan dengan para pelanggan (Malawat et al., 2018). Strategi pemasaran yang berbasis pada upaya menciptakan hubungan antara pihak perusahaan dengan pelanggan lebih dikenal dengan istilah *Customer Relationship Management (CRM)*. Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)*, diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi setia kepada perusahaan sehingga hubungan yang terjadi tidak hanya hubungan antara penjual dan pembeli, tetapi lebih mengarah kepada suatu hubungan mitra (Malawat et al., 2018)

Dengan perkembangan ilmu teknologi informasi yang semakin maju, banyak perubahan yang terjadi dalam cara hidup manusia. Hal ini menuntut manusia untuk senantiasa menyesuaikan pola hidupnya dengan perkembangan teknologi. Sama halnya dengan perusahaan-perusahaan, mulai dari perusahaan kecil hingga perusahaan berskala internasional, bersaing untuk menguasai pasar dengan bantuan teknologi informasi.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan suatu sistem yang dikembangkan dengan tujuan untuk menunjang perusahaan dalam membangun hubungan yang erat dengan para pelanggannya. Karena pelanggan merupakan aspek yang sangat penting bagi perusahaan (*Rosinta & Hasibuan, 2018*).

Toko Sumbar *Textile* adalah usaha yang bergerak di bidang penjualan bahan kain. Proses penjualan di Toko Sumbar *Textile* masih manual. Toko Sumbar *Textile* hanya memasarkan barang dagangannya hanya di toko, serta dari mulut ke mulut. Bagi konsumen yang ingin membeli bahan kain harus datang dulu ke toko, dengan demikian konsumen memerlukan waktu. Saat ini suatu bidang usaha tentu kurang kompetitif jika tidak memiliki media pemasaran online seperti website. Konsumen sangat kesulitan mencari informasi tentang keberadaan Toko Sumbar *Textile* yang tentunya mengakibatkan usaha tersebut kurang dikenal oleh banyak orang usaha. Saat beliau melihat suatu potensi pasar dibidang bisnis jasa memiliki pangsa pasar yang sangat luas di Kota Padang namun belum banyak wirausahawan yang tertarik menekuni bisnis tersebut, khususnya dibidang

*textile* pada saat ini yang masih melakukan penjualan secara manual dan menurunnya volume penjualan dimasa Covid 19 ini (Heni Sulistiani, 2021). *Data mining* dapat memberikan solusi untuk masalah pengelompokkan barang yang ada di toko tersebut. Data mining dengan menggunakan metode *Clustering* dapat mengelompokkan barang-barang menjadi beberapa kelompok sesuai yang diinginkan oleh pengusaha tersebut. Sehingga pengusaha dapat menentukan barang mana yang pengadaannya harus ditambah atau dikurangi (Mardalius, 2018).

Berdasarkan latar belakang di atas penulis melakukan penelitian dengan judul: **“PENERAPAN SISTEM INFORMASI E-COMMERCE DENGAN METODE CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) BERBASIS *WEBSITE* DI TOKO SUMBAR *TEXTILE*”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, dan berdasarkan keterangan yang diperoleh dari pemilik Toko Sumbar *Textile*, maka dapat dijabarkan beberapa masalah yang timbul, adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mempermudah konsumen yang ingin membeli bahan kain tanpa harus datang langsung ke toko?
2. Bagaimana membangun suatu media yang dapat memberikan informasi tentang bahan kain yang tersedia pada toko, harga bahan kain yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja?

3. Bagaimana membuat sistem pemesanan dan penjualan yang komunikatif dan informatif untuk Toko Sumbar *Textile*?
4. Seperti apakah sistem pemesanan bahan kain yang sedang berjalan di Toko Sumbar *Textile*?
5. Bagaimana pengujian media informasi penjualan berbasis web pada Toko Sumbar *Textile* untuk memudahkan konsumen?.

### **1.3 Hipotesa**

Hipotesa adalah dugaan sementara atau pemecahan masalah yang bersifat sementara dimana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi dapat dikemukakan hipotesa bahwa :

1. Dengan adanya sistem informasi berbasis web ini, di harapkan bahwa konsumen tidak perlu datang langsung ke toko.
2. Konsumen dapat bertransaksi langsung melalui transaksi online di mana saja kapan saja.
3. Agar sistem informasi ini dapat memberikan kemudahan konsumen untuk melihat dan membeli yang dijual di toko.
4. Semua aktivitas yang berjalan masih dilakukan secara manual, seperti transaksi penjualan terhadap konsumen.
5. Memberikan pelayanan dan kemudahan dalam mengakses informasi untuk pelanggan yang lebih baik.

#### **1.4 Batasan Masalah**

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

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tujuan yang ingin di capai, adapun diantaranya adalah:

1. Membangun sebuah aplikasi penjualan furniture yang berbasis website, menggunakan bahasa pemrograman PHP yang didukung dengan Database MySQL yang nantinya dapat diaplikasikan.
2. Membantu Toko Sumbar *Textile* dalam memasarkan produk yang mereka jual.
3. Lebih memperluas area pemasaran sehingga menambah jumlah konsumen.
4. Mempermudah konsumen untuk melakukan pemesanan di Toko Sumbar *Textile*.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang telah dipaparkan sebelumnya diharapkan penelitian ini memperoleh suatu manfaat. Adapun manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

1. Memberikan pengalaman kepada penulis untuk menerapkan dan memperluas wawasan dan pengetahuan.
2. Analisa yang dilakukan dapat membantu untuk mengetahui bagaimana sistem aplikasi ini bekerja.
3. Dengan pembuatan *website* ini, diharapkan Toko Sumbar *Textile* dapat menjangkau konsumen di berbagai wilayah.
4. Dengan adanya sarana *website* ini, maka diharapkan mahasiswa dapat memperoleh informasi-informasi serta melakukan pengembangan terhadap *website* yang telah ada.

## **1.7 Tinjauan Umum Perusahaan**

Dalam tinjauan umum perusahaan ini akan dibahas tentang sejarah singkat berdirinya perusahaan dan struktur organisasi perusahaan serta tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian.

### **1.7.1 Sejarah Toko Sumbar *Textile***

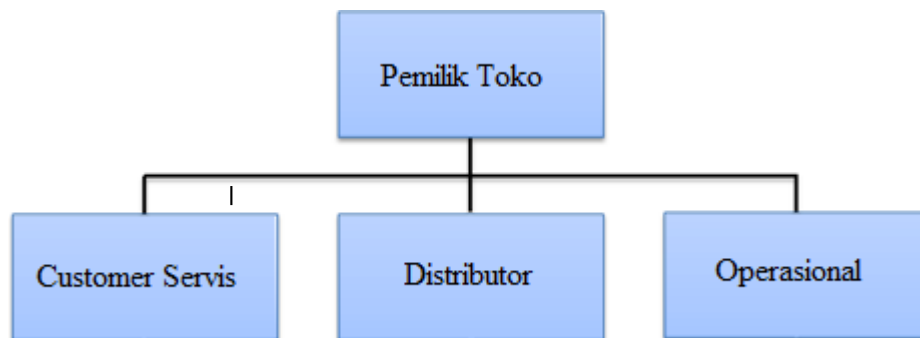
Toko Sumbar *Textile* ini muncul karena semakin banyaknya pelanggan pada Toko Sumbar *Textile*. Dengan berbagai macam model bahan *textile* menjadikan masyarakat tetap bisa mengikuti *trend* yang ada. Toko Sumbar *Textile* berlokasi di Jl.Ahmad Yani, No.17-18 Blok Barat lantai

2,DayaBangun Payakumbuh Barat , kota Payakumbuh ,Sumatera Barat.  
Toko Sumbar *Textile* bergerak di bidang penjualan barang *textile* yang berkualitas yang berdiri sejak tahun 1975. Toko Sumbar *Textile* ini merupakan suatu usaha yang dijalankan oleh keluarga. Dalam kegiatan sehari-hari toko Sumbar *Textile* buka dari jam 08:00 WIB sampai pada jam 17:00 WIB

### 1.7.2 Struktur Organisasi Toko Sumbar *Textile*

Struktur Organisasi adalah bagaimana tugas pekerjaan dibagi,di kelompokkan dan di koordinasikan secara formal.Struktur organisasi merupakan suatu tempat di dalam suatu organisasi yang menunjukkan bagaimana pembagian tugas dilakukan,bagaimana sistem pelaporan dibuat.

Berikut gambaran struktur organisasi pada salah satu Toko Sumbar *Textile* yang di tunjukkan pada gambar 1.1 berikut.



Gambar 1.1 Struktur organisasi Toko Sumbar *Textile*

### **1.7.3 Rincian Tugas dan Fungsi Toko Sumbang *Textile*.**

Adapun tugas dan tanggung jawab tiap-tiap bagian adalah :

#### **1. Kepala Cabang**

Adapun tugas dari pimpinan kepala cabang adalah sebagai berikut :

- Memimpin, mengatur, mengkoordinasi dan bertanggung jawab terhadap perusahaan yang dipimpin
- Memantau roda organisasi yang berjalan secara intern dan ekstern

#### **2. Customer Service**

Adapun tugas dari customer service adalah :

- Melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh konsumen
- Melayani konsumen yang hendak bertransaksi dengan perusahaan
- Memberikan informasi mengenai layanan toko sumbar *textile* kepada konsumen
- Melakukan penanganan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen

#### **3. Operasional**

Adapun tugas dari operasional adalah sebagai berikut :

- Tanda terima. Pembayaran pajak
- Pembayaran karyawan
  - Pengembalian dana pelanggan
- Pembayaran pemasok.



#### 4. Distributor

Adapun tugas dari operasional adalah sebagai berikut :

- Melakukan kegiatan pemasaran.
- Memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen kepada konsumen.