

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi yang sangat pesat khususnya pada bidang teknologi informasi. Menyebabkan meningkatnya kebutuhan konsumen terhadap suatu informasi semakin tinggi, sehingga menuntut Perusahaan untuk melakukan sebuah inovasi dan strategi dalam mengembangkan bisnisnya. Baik perusahaan – perusahaan kecil hingga perusahaan berskala internasional.

Salah satu strategi yang dapat dilakukan Perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis yaitu dengan strategi *Customer Relationship Management* (CRM), CRM merupakan strategi yang secara khusus berusaha memberikan layanan yang bersifat personal sehingga dapat memberikan kepuasan yang tinggi pada pelanggan, karena pelanggan merupakan aset yang sangat penting dalam sebuah Perusahaan.

Usaha Dua Putri merupakan sebuah toko yang menjual cemilan keripik khas Padang yang juga sering di jadikan oleh masyarakat sebagai oleh – oleh bagi para keluarga yang jauh dan dirantau, Usaha Dua Putri dalam melakukan penjualannya masih mengandalkan tatap muka dengan konsumen, dimana konsumen dapat menelfon Perusahaan untuk memesan apa yang dibutuhkan lalu diantar menggunakan transportasi ke alamat yang dikirim atau konsumen dapat datang langsung ke tempat pembuatan keripik. Padahal jika dilakukan penjualan secara *online* tentunya akan memperluas peluang pasar dan juga dapat meningkatkan penjualan.

Laporan pada Usaha Dua Putri masih dilakukan secara manual, sehingga Pimpinan masih membutuhkan waktu lama dalam membuat laporan harian, perbulan dan tahunan, sehingga laporan tersebut mudah rusak dan hilang.

Pada saat ini konsumen sangat sulit mencari informasi tentang keberadaan Usaha Dua Putri yang mengakibatkan Usaha Dua Putri kurang dikenal oleh banyak orang. Dengan adanya permasalahan tersebut, maka dibutuhkan sebuah *website* dengan konsep strategi CRM. Hal ini sangat penting karena dengan keberadaan sebuah *website* dapat membantu menyampaikan informasi produk secara detail pada konsumen, selain itu dengan *website* tersebut dapat mempermudah konsumen mengakses informasi yang dibutuhkan dimana saja. Tidak hanya itu, keberadaan suatu website serta dapat memperluas jangkauan pemasaran Perusahaan kecil Dua Putri. Berdasarkan dengan keadaan dan permasalahan diatas, saya tertarik melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul ***“Perancangan Sistem Informasi Penjualan Pada Usaha Dua Putri dengan Menerapkan Metode Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web”***.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan mendasar pada Usaha Dua Putri, adapun permasalahan tersebut antara lain :

1. Bagaimana cara meningkatkan penjualan pada Usaha Dua Putri dengan konsep strategi CRM?
2. Bagaimana dengan adanya sistem ini dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan?

3. Bagaimana dengan adanya sistem ini dapat mempercepat pemilik toko dalam pembuatan laporan penjualan?
4. Bagaimana sistem informasi ini dapat mempermudah pelanggan dalam mencari informasi produk secara detail?

### 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan permasalahan yang di bahas tidak keluar dari topik pembahasan maka perlu adanya batasan ruang lingkup permasalahan. Dalam hal ini penulis membatasi penelitian ini antara lain :

1. Tempat penelitian berada pada Usaha Dua Putri.
2. Membangun sebuah sistem informasi penjualan berbasis *website* dengan konsep strategi *Customer Relationship (CRM)* yang berfokus terhadap pelayanan pada konsumen.
3. Menghasilkan sebuah sistem untuk laporan data penjualan.
4. Bahasa Pemrograman yang digunakan dalam pembuatan sistem ini adalah PHP dan *database MySQL*.

### 1.4 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 Usaha Dua Putri dengan pelanggannya, dan pelanggan dapat mengetahui informasi produk secara detail.
2. Diharapkan dengan sistem informasi berbasis *website* yang baru pelanggan dapat mengakses produk tanpa harus datang ke toko, melakukan pembelian,

pembayaran secara online dimanapun dan kapanpun, sehingga dapat meningkatkan minat beli pelanggan dan penjualan terhadap Usaha Dua Putri.

3. Diharapkan dengan adanya sistem informasi berbasis *website* ini dapat mempermudah pemilik Usaha Dua Putri dalam melakukan pembuatan laporan penjualan dimanapun dan kapanpun.
4. Diharapkan dengan adanya sistem informasi berbasis *website* ini dapat mempermudah Usaha Dua Putri menampilkan informasi produk secara detail guna meningkatkan kepuasan dan kemudahan pelanggan dalam melihat informasi produk yang mereka inginkan.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan Penelitian adalah antara lain :

1. Untuk menghasilkan sebuah *website* dengan strategi CRM yang dapat membantu Usaha Dua Putri untuk meningkatkan penjualan dan memasarkan produknya.
2. Dengan adanya sistem informasi berbasis *website* ini dapat meningkatkan pelayanan Usaha Dua Putri kepada pelanggan.
3. Dengan adanya sistem informasi berbasis *website* yang dapat mempermudah pemilik untuk membuat laporan penjualan.
4. Untuk menghasilkan sistem informasi yang dapat membantu konsumen untuk dapat melihat informasi produk secara detail.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat 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 Usaha Dua Putri

1. Membantu Usaha Dua Putri dalam meningkatkan proses penjualan.
2. Dapat menyediakan laporan yang cepat, tepat dan akurat guna membantu Usaha Dua Putri dalam mengambil keputusan.

### d. Masyarakat atau Konsumen

1. memberikan kemudahan pada masyarakat atau pelanggan dalam proses pembelian Pisang Salay Keripik Balado tanpa harus datang langsung ke toko.

2. Transaksi jual beli secara online lebih cepat, mudah dan aman karena dengan pembayaran melalui internet banking kita tidak perlu pergi kemana – mana.

e. Pihak Lain

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih luas dan sebagai referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian yang sama.

## **1.7 Tinjauan Umum Toko**

Disini Penulis akan memberikan gambaran umum tentang Usaha Dua Putri sebagai berikut

### **1.7.1 Sejarah Usaha Dua Putri**

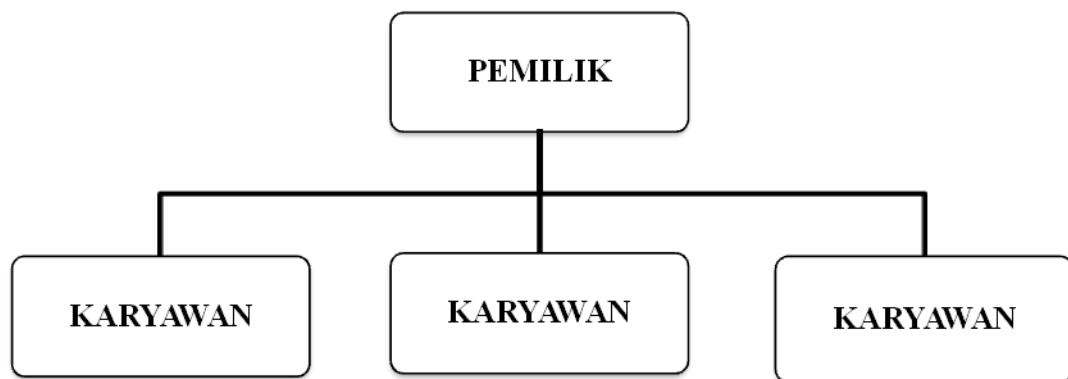
Usaha Dua Putri merupakan bentuk usaha yang bergerak dalam bidang makanan khususnya dalam bidang penjualan oleh – oleh jadi yaitu pada khususnya menjual makanan atau oleh – oleh. Usaha Dua Putri ini mulai beroperasi (berjualan) di Cindakir Bungus Teluk Kabung pada tahun 1991. Usaha Dua Putri ini di Pimpin oleh Bapak Awal Sultan, dan Ibuk Iyarnis Butet. Usaha Dua Putri ini beralamatkan di Jl. Raya Padang – Painan Km21, Cindakir Kecamatan Bungus Teluk Kabung.

Nama Usaha Dua Putri yang tepatnya Usaha Dua Putri terinspirasi dari dua anak dari Bapak Awal Sultan dan Ibuk Iyarnis Butet yang kedua – dua nya Perempuan. Usaha Dua Putri merupakan Usaha yang bergerak di bidang penjualan makanan yang berada di Cindakir Kecamatan Bungus Teluk Kabung, Usaha Dua Putri telah bekerja sama dengan beberapa swalayan dan minimarket yang ada di kota Padang. Usaha Dua Putri menyediakan produk seperti :

1. Pisang Salay.
2. Keripik Pisang.
3. Keripik Balado

### 1.7.2 Struktur Organisasi

Dalam Organisasi terdapat struktur organisasi yang merupakan susunan antara tiap bagian dengan posisi yang ada pada suatu organisasi dengan pembagian tugas masing – masing untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi Usaha Dua Putri dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Sumber : Usaha Dua Putri

**Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Usaha Dua Putri**

### 1.7.3 Tugas dan Wewenang

Berdasarkan Gambar 1.1 tugas dari masing – masing bagian pada struktur organisasi Usaha Dua Putri dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pemilik

Tugasnya :

- a. Mengelola keuangan pada Usaha Dua Putri.
- b. Mengelola laporan penjualan dan persediaan barang.
- c. Membungkus makanan yang telah selesai di goreng.
- d. Pemasok barang ke toko – toko.

2. Karyawan

Tugasnya :

- a. Melaksanakan tugas pengirisan bahan baku.
- b. Melaksanakan tugas penjemuran pisang yang telah diiris untuk bahan baku pisang salay.
- c. Melaksanakan tugas menggoreng bahan yang telah diiris dan selesai di jemur.
- d. Membuat laporan tentang ketersediaan bahan baku untuk diberikan kepada pemilik.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi**

Sistem merupakan kumpulan elemen – elemen yang berinteraksi dalam menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Elemen-elemen tersebut tidak ada secara mandiri, tetapi saling terhubung membentuk satu sama lain, sehingga maksud atau tujuan dari sistem dapat tercapai. (Ismael, 2018)

Sistem Informasi adalah sistem yang terdiri dari orang - orang yang terdiri dari komponen–komponen pada organisasi dalam mencapai sasaran tertentu yaitu penyajian informasi. (Manurung,2019)

##### **2.1.1 Pengertian Sistem**

Sistem merupakan prosedur yang logis dan rasional untuk merancang rangkaian elemen yang terhubung satu dan lainnya dengan maksud berfungsi sebagai satu kesatuan dalam upaya mencapai tujuan bersama. (Ismael,2018)

Sistem adalah suatu kesatuan yang lengkap terdiri dari kumpulan beberapa komponen yang saling terhubung dan berinteraksi untuk menyelesaikan suatu tujuan tertentu. (Manurung, 2019)

##### **2.1.2 Karakteristik Sistem**

Menurut (Ismael,2018) sistem mempunyai karakteristik atau sifat – sifat tertentu yaitu :

1. **Komponen Sistem (*Components*)**

Suatu sistem terdiri dari komponen-komponen yang saling