

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan berkembangnya teknologi informasi dapat memudahkan para petani untuk memasarkan produknya secara *online* melalui *website* yang merupakan halaman untuk memberikan informasi, baik dalam bentuk digital, gambar, teks dan animasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga dapat diakses di seluruh dunia yang terhubung dalam koneksi internet. Rendahnya penyediaan informasi yang mendukung pengelolaan hasil pertanian di daerah Alahanpanjang akan berpengaruh dalam pendistribusian hasil produksi pertanian. Oleh sebab itu, diperlukan perancangan pendistribusian dalam bentuk informasi yang menarik melalui *website* (Aldian Umbu Tamu Ama, Eko Sedyono, Adi Setiawan tahun 2014). Sektor pertanian merupakan penyumbang terbesar dalam perekonomian di Indonesia. Akan tetapi, pendapatan dari usaha pertanian masih sangat kecil. Sehingga, membuat para petani kurang sejahtera. Hal itu disebabkan karena rendahnya penyediaan informasi yang mendukung pengelolaan hasil pertanian akan berpengaruh pada distribusi hasil produksi. Khususnya di Alahanpanjang, dalam pendistribusian hasil pertanian dapat dikatakan kurang efisien, hal tersebut menyebabkan penumpukan hasil pertanian. Di suatu daerah akan sangat berlebih dan di daerah lain menjadi sangat berkurang, hal ini akan memicu kurangnya keseimbangan harga yang pasar. Mencermati permasalahan yang ada maka perlu dirancang dan diterapkan sistem informasi yang akan memberikan solusi untuk mengumpulkan berbagai informasi hasil pangan daerah-daerah dan dikelola untuk mengetahui seberapa banyak hasil produksi yang harus dikonsumsi, dijual dan bisa didistribusikan ke daerah lain dari hasil pertanian (Made Resza Surya Adinata, Herman Tolle, Adam Hendra Brata tahun 2019). Salah satu sistem informasi tersebut adalah *Customer Relationship Management (CRM)*, merupakan suatu sarana yang dapat digunakan untuk menambah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh koperasi, salah satunya dalam bentuk manajemen untuk mengetahui kondisi pelanggan. Serta mempelajari *literature* yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Diharapkan dengan adanya sistem

baru ini, dapat meningkatkan kualitas informasi sehingga bermanfaat bagi instansi yang bersangkutan. Tujuannya adalah membangun sebuah sistem yang berguna untuk manajemen hubungan pelanggan yang ditampilkan dalam bentuk *website* dengan memanfaatkan pemrograman PHP dengan database MySQL (Mardison, Angga Pramudia tahun 2015). Berdasarkan latar belakang diatas penulis akan meneliti dengan judul **“PERANCANGAN CRM UNTUK PENGELOLAAN HASIL PERTANIAN PADA KOPERASI DI ALAHANPANJANG BERBASIS WEB”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah *Customer Relationship Management (CRM)* dapat mengatasi permasalahan dalam pengelolaan hasil pertanian pada koperasi di Alahanpanjang?
2. Bagaimanakah *Customer Relationship Management (CRM)* dapat dimanfaatkan dengan baik dalam pengelolaan hasil pertanian pada koperasi di Alahanpanjang?
3. Bagaimanakah *Customer Relationship Management (CRM)* dapat mengatasi ketidak merataan pendistribusian dalam pengelolaan hasil pertanian pada koperasi di Alahanpanjang?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka hipotesa penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan diterapkannya sistem informasi *Customer Relationship Management (CRM)* ini, diharapkan dapat melakukan pengelolaan hasil pertanian pada koperasi di Alahanpanjang.
2. Dengan diterapkannya sistem informasi *Customer Relationship Management (CRM)* ini, diharapkan dapat memberikan informasi tentang pengelolaan hasil pertanian pada koperasi di Alahanpanjang.

3. Dengan diterapkannya sistem informasi *Customer Relationship Management (CRM)* ini, diharapkan dapat dilakukan pengelolaan pendistribusian hasil pertanian pada koperasi di Alahanpanjang.

1.4 Batasan Masalah

Dalam perancangan dan pembuatan sistem informasi *Customer Relationship Management (CRM)* ini agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang ditetapkan maka perlu ditetapkan batasan masalah terhadap perancangan sistem informasi. Adapun batasan dari perancangan sistem informasi adalah dalam pengelolaan hasil pertanian pada beberapa jenis hasil pertanian untuk mewakili dari sekian banyak nya hasil pertanian yang ada. Pengelolaan dibuat berdasarkan dari hasil pertanian masyarakat yang ada di Alahanpanjang.

1.5 Tujuan Masalah

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan sistem informasi *Customer Relationship Management (CRM)* dalam pengelolaan hasil pertanian pada koperasi di Alahanpanjang.
2. Memberikan informasi tentang pengelolaan hasil pertanian pada koperasi di Alahanpanjang.
3. Dilakukannya pendistribusian pengelolaan hasil pertanian pada koperasi di Alahanpanjang.

1.6 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Koperasi di Alahanpanjang dapat menerapkan sistem informasi *Customer Relationship Management (CRM)* dalam pengelolaan hasil pertanian.
2. Dapat memberikan informasi tentang pengelolaan hasil pertanian pada koperasi di Alahanpanjang.
3. Dapat dilakukannya pendistribusian pengelolaan hasil pertanian melalui sistem informasi *Customer Relationship Management (CRM)*.