

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, perkembangan dunia pemasaran juga menjadi salah satu faktor utama perusahaan dalam memperbaiki system pemasaran produknya. Seiring dengan perkembangan zaman, perusahaan kecil maupun besar memulai perkembangan produknya dengan cara mengenal teknologi informasi. Dunia penjualan menggunakan teknologi informasi membantu melaksanakan kegiatan penjualan atau pemasaran produk pada perusahaan tersebut.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan proses atau strategi yang diterapkan perusahaan menjadi satu kesatuan yang digunakan untuk melakukan interaksi dengan pelanggan dan juga untuk menelusuri informasi pelanggan. CRM mempunyai beberapa tahapan diantaranya yaitu mendapatkan pelanggan baru (acquire) mempertahankan pelanggan (enhance) dan meningkatkan loyalitas pelanggan (Ramadina et al., 2020).

Dengan adanya sistem CRM, maka diharapkan agar para pelaku bisnis dapat mengetahui bagaimana langkah-langkah atau cara melayani konsumen, agar konsumen merasa puas sehingga keuntungan yang diperoleh semakin meningkat, karena apabila konsumen merasa puas dengan pelayanan kita, maka secara otomatis konsumen tersebut akan membeli lagi, atau bahkan menjadi pelanggan tetap bagi bisnis kita.

Di sisi lain permasalahan yang akan dituntaskan pada Toko Rahmat Elektronik ini adalah dalam mengetahui produk apa saja yang banyak dibeli atau yang banyak

diminati oleh konsumen secara bersamaan maupun tidak bersamaan. Maka dari itulah Metode analisa pola pikir belanja konsumen menggunakan Algoritma Apriori.

Algoritma Apriori adalah suatu metode untuk mencari pola hubungan antar satu atau lebih item dalam suatu dataset. Dalam penelitian ini, hasil algoritma apriori dapat digunakan untuk bahan pertimbangan dalam membuat strategi pemasaran.

Toko Rahmat Elektronik ini adalah sebuah toko yang berlokasi di daerah Pasaman Barat yang mencoba memperluas area pemasarannya dengan bantuan internet untuk memperkenalkan produknya. Dan mampu bersaing dengan toko elektronik lain dengan mengikuti perkembangan zaman.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ramadina et al., 2020) yaitu pembangunan customer relationship management menggunakan metode asosiasi algoritma apriori, menghasilkan dua rule dengan nilai support 42,86% dan nilai confidence 75%.

Bedasarkan hal diatas, maka penelitian berinisiatif membuat suatu system yang dapat mempermudah Toko Rahmat Elektronik ini untuk memperluas area pemasaran. Kenyataan ini lah yang mendorong suatu penelitian mengenai : “PENENTUAN STRATEGI PEMASARAN SEBAGAI PENUNJANG CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA TOKO RAHMAT ELEKTRONIK DENGAN ALGORITMA APRIORI”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana teknik Apriori dapat membantu strategi Customer Relationship Management dalam pemasaran barang pada Toko Rahmat Elektronik?
2. Bagaimana sistem pemesanan produk elektronik yang ada pada Toko Rahmat Elektronik secara online?
3. Bagaimana cara mengetahui produk apa saja yang banyak dibeli oleh konsumen secara bersamaan maupun tidak bersamaan?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penulis membuat suatu hipotesa, yaitu:

1. Dengan adanya strategi Customer Relationship Management yang dibantu oleh teknik apriori, Diharapkan dapat meningkatkan volume penjualan pada Toko Rahmat Elektronik.
2. Dengan adanya media website, maka konsumen bisa lebih mudah untuk mengetahui atau mencari informasi tentang jenis barang dan harga barang elektronik yang di jual di Toko Rahmat Elektronik tersebut dan dapat memesannya secara online.
3. Dengan adanya website tersebut, konsumen dapat mengetahui produk atau barang apa saja yang banyak dibeli konsumen secara bersamaan maupun tidak bersamaan.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan, agar permasalahan di penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan tujuan utama penulisan, maka batasan masalah sebagai berikut :

1. Bahasa pemrograman yang digunakan untuk menyelesaikan masalah tersebut adalah bahasa pemrograman PHP dan MYSQL.
2. Objek untuk dilakukannya penelitian ini adalah toko elektronik yang bernama Rahmat Elektronik.
3. Data yang diperlukan atau yang akan digunakan dalam penelitian dan pembangunan website ini berupa data produk, data harga, detail produk, gambar produk, data transaksi, data stok barang, discount dan lainnya.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Membuat sebuah website e-commerce untuk meningkatkan penjualan dan sebagai media promosi pada Toko Rahmat Elektronik tersebut.
2. Membuat website yang berguna bagi pemilik usaha sehingga dapat memperlancar proses penjualan dan dapat membantu konsumen dalam memilih dan memesan barang elektronik yang ada pada Toko Rahmat Elektronik.
3. Untuk membantu meningkatkan volume penjualan dalam strategi pemasaran pada Toko Rahmat Elektronik tersebut.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian akan memberikan manfaat bagi :

1. Bagi pemilik usaha

Dapat membantu dalam meningkatkan pemasaran produk elektronik dan dapat meningkatkan penjualan produk.

2. Bagi pihak konsumen

Dapat dengan mudah mencari produk elektronik yang ada pada Toko Rahmat Elektronik tanpa harus datang ke alamat dan dapat mengetahui barang atau produk yang banyak dibeli oleh konsumen.

3. Bagi peneliti

Dapat menerapkan ilmu-ilmu yang didapat selama perkuliahan serta dapat mempelajari hal baru selain yang didapat di perkuliahan.

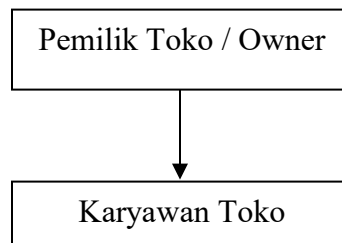
1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Toko Rahmat Elektronik adalah salah satu toko elektronik yang menjual berbagai macam barang elektronik. Toko tersebut beralamat di Pasaman Barat tepatnya di Jln. Pujarahayu Ophir Pasaman Barat. Toko elektronik ini didirikan pada tahun 2015 oleh bapak Amwal. Awal didirikannya toko tersebut tidak banyak barang elektronik yang tersedia hanya saja barang elektronik kecil seperti kabel, lampu, kipas angin dan lainnya. Setelah perkembangan zaman dan peningkatan penjualan, owner menambah berbagai barang elektronik yang lainnya, seperti kipas angin, Ac, tv, dan lainnya. Setelah owner menjalankan dan melengkapi barang yang ada di toko tersebut, sekarang owner menyerahkan toko tersebut kepada anak laki-lakinya yang bernama Rahmat, dan beliau lah yang menjalankan toko elektronik tersebut sampai pada saat ini. Toko Rahmat Elektronik tersebut buka dari jam 08:00 – 18:00 WIB.

1.7.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu sistem yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hirarki dalam suatu organisasi. Struktur ini dikembangkan untuk menetapkan bagaimana bisnis beroperasi dan membantu usaha dalam mencapai tujuannya untuk memungkinkan pertumbuhan di masa depan. Struktur diilustrasikan menggunakan bagan organisasi.

Bagan organisasi dari Toko Rahmat Elektronik :



Sumber : Toko Rahmat Elektronik

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Toko Rahmat Elektronik

Tugas dari masing – masing bagan :

1. Pemilik Toko / Owner

Tugas dari pemilik toko adalah untuk mengetahui pengeluaran dan pemasukan barang pada setiap harinya dan mengecek pekerjaan karyawan di toko.

2. Karyawan Toko

Tugas dari karyawan toko adalah melayani pembeli yang mengunjungi toko dan mengambilkan barang apa saja yang ingin dibeli atau yg ditanyakan oleh pembeli tersebut.