

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Toko Surya Listrik merupakan sebuah toko yang menjual alat-alat listrik. Toko Surya Listrik dalam melakukan penjualannya masih melakukan tatap muka dengan pelanggan, dimana pelanggan datang langsung ke Toko Surya Listrik dan memilih barang yang akan di beli, dan akan melakukan pembayaran secara tunai. Padahal jika di lakukan penjualan secara *online* tentunya akan memperluas peluang pasar dan akan meningkatkan penjualan di Toko tersebut.

Salah satu strategi yang dapat dilakukan dalam sebuah perusahaan dalam meningkatkan penjualan, minat membeli calon pelanggan dan menghadapi persaingan bisnis yang ketat yaitu dengan metode *customer relationship management* (CRM), CRM merupakan salah satu sarana untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan, dan dimana dengan menggunakan CRM kita dapat memperoleh banyak pelanggan yaitu dengan cara pelanggan yang tetap yaitu caranya pelanggan yang tetap akan bisa dia membawa temannya untuk berbelanja di toko tersebut.

Pada saat ini konsumen sangat sulit mencari informasi tentang keberadaan Toko Surya Listrik yang mengakibatkan Toko Surya Listrik kurang di kenal oleh orang banyak. Dengan adanya permasalahan tersebut maka di butuhkan sebuah *website* dengan menerapkan metode CRM. Hal ini sangat penting karena

dengan keberadaan suatu *website* dapat membantu menyampaikan informasi produk secara detail ke pada para pelanggan. Selain itu dengan menggunakan *website* pelanggan dapat mengakses informasi yang di butuhkan dimana dan kapan saja, berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis melakukan pengembangan “ **Sistem Informasi Penjualan Alat-Alat Perlengkapan Listrik Pada Toko Surya Listrik Menggunakan Metode CRM (*Customer Relationship Management*) Dengan Menggunakan Bahasa Pemograman PHP Dan Database MySQL**”

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana membangun sebuah sistem pada Toko Surya Listrik agar dapat mempertahankan pelanggan yang telah ada?
2. Apa metode yang digunakan agar pelanggan dan pemilik Toko dapat membangun relasi dan komunikasi dengan baik?
3. Bagaiman Toko surya Listrik dapat mengelola data penjualan dengan cepat dan akurat?
4. Bagaimana data penjualan alat-alat perlengkapan listrik pada Toko Surya Listrik dapat disimpan dengan aman?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar permasalahan menjadi lebih terarah dan sistematis sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membatasi masalah yang akan dibatasi pada penelitian ini yaitu, data yang akan diolah pada sistem adalah data yang berhubungan dengan jenis barang, penjualan dan layanan sistem informasi berbasis web pada Toko Surya Listrik.

### **1.4 Hipotesa**

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka dapat hipotesa sebagai berikut:

1. Dengan membangun sistem informasi pada Toko Surya Listrik dapat mempertahankan pelanggan yang telah ada.
2. Dengan menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) pada Toko Surya Listrik pelanggan dan pemilik Toko dapat membangun relasi dan komunikasi dengan baik.
3. Dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP pada Toko Surya Listrik dapat mengelola data penjualan dengan cepat dan akurat.
4. Dengan menggunakan bahasa pemrograman Database MySQL data dapat disimpan secara aman.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mahasiswa

Untuk menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, pengenalan, dan pengamatan sebuah sistem informasi penjualan.

## 2. Peneliti

Dengan dibuatnya sistem informasi untuk Toko Surya Listrik, agar Toko tersebut menjadi lebih maju dalam menggunakan media elektronik dalam melakukan penjualan.

## 3. Perusahaan

Membantu penjualan dalam media elektronik dan memudahkan Toko tersebut dalam pengolahan data, dengan sistem informasi yang di buat.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah pelanggan bertambah, dengan cara mencari pelanggan baru dan tetap memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan yang telah ada.
2. Mengetahui kebutuhan pelanggan pada masa yang akan datang, yaitu melalui hasil transaksi yang sudah dilakukan dan hasil analisa data-data transaksi yang sudah terkumpul.
3. Mengetahui perbaikan yang akan dilakukan kepada pelanggan.

## 1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

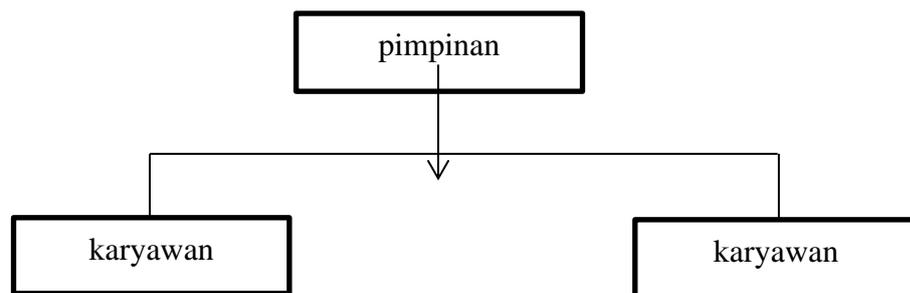
Toko Surya Listrik merupakan Toko yang menjual alat-alat perlengkapan listrik. Pada toko ini penjualan masih dilakukan secara manual. Yaitu para pelanggan langsung datang ke Toko tersebut.

### 1.7.1 Sejarah Singkat Toko Surya Listrik

Toko Surya Listrik merupakan toko milik pribadi yang di pimpin oleh Hj Yelma Fatmi yang melakukan usaha di bidang penjualan alat-alat listrik. Berbagai macam alat-alat listrik rumah tangga yang terdapat di Toko Surya Listrik.

Toko Surya Listrik didirikan sejak 5 Maret 2011 yang bertempat di Simpang 4 Pulai Desa Subarang Koto, Kab. Solok

### 1.7.2 Struktur Organisasi



*Sumber: Pimpinan Toko Surya Listrik*

**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Surya Listrik**

### **1.7.3 Tugas dan Wewenang**

Adapun tugas dari masing-masing bagian pada struktur organisasi secara umum adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan

Adapun tugas dari pimpinan adalah sebagai berikut:

- a. Memimpin kegiatan Toko secara keseluruhan
- b. Menerima laporan
- c. Mengatur Keuangan
- d. Mengatur gaji karyawan

2. Karyawan

Adapun tugas karyawan untuk melayani pelanggan yang datang ke Toko Surya Listrik