

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, telah menjadikan internet sebagai salah satu media pencarian informasi untuk memenuhi kebutuhan user dalam mengakses informasi-informasi yang signifikan secara terkomputerisasi. Penggunaan media internet memberikan kemudahan bagi user untuk memperoleh informasi tanpa harus mencari informasi tersebut secara manual, seperti melalui buku, koran, literatur, dan sumber-sumber informasi tertulis lainnya.

Saat ini kepuasan pelanggan terhadap perusahaan, baik dalam hal produk maupun pelayanan, perlu dibangun untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan agar selalu menggunakan produk perusahaan. Hal tersebut merupakan hal terpenting dalam penguasaan pasar dan pelanggan. Pelanggan menginginkan layanan yang memuaskan, namun mengharapkan biaya yang murah dan kualitas yang tinggi. Untuk itu perlu diterapkan Manajemen Hubungan Pelanggan atau yang lebih dikenal dengan istilah *Customer Relationship Management (CRM)*.

CRM merupakan suatu jenis manajemen yang secara khusus membahas mengenai penanganan hubungan antara perusahaan dimata para pelanggannya. CRM dapat juga diartikan sebagai suatu strategi yang digunakan untuk mempelajari kebutuhan dan sifat konsumen untuk mengembangkan hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan. Hubungan yang baik dengan pelanggan dan

kepuasan pelanggan merupakan inti dari kesuksesan bisnis. CRM yang dilaksanakan akan membantu mengumpulkan informasi tentang pelanggan, efektifitas perusahaan, respon dari pasar, dan trend yang ada dipasar.

Pengertian lain mengatakan bahwa CRM adalah sebuah upaya sistematis untuk membina hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan. CRM melingkupi semua aspek yang berhubungan dengan calon pelanggan dan pelanggan saat ini, termasuk didalamnya adalah pemasaran, penyediaan informasi yang *up-to-date*, pemesanan produk, dukungan teknis (*technical support*), layanan lapangan (*field service*), serta penanganan masalah dan keluhan pelanggan.

Berdasarkan hal di atas, pentingnya penggunaan teknologi informasi untuk menghadapi persaingan dengan toko-toko perabot yang lainnya dalam memenuhi tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi maka penulis mengajukan judul “ **Analisa Dan Perancangan Penerapan Metode Customer Relationship Management (CRM) Untuk Meningkatkan Pendapatan Penjualan Berbasis Web Dengan Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan Database MySQL Pada Toko Perabot Lalan Olympic Furniture**” yang diharapkan dapat memberikan manfaat yang berarti bagi perusahaan, pelanggan, dan klien bisnis perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana membangun sistem informasi penjualan dan promosi menerapkan metode CRM berbasis website dapat meningkatkan jumlah customer dan pendapatan penjualan pada Toko Perabot Lalan Olympic Furniture?

2. Bagaimana membangun sistem informasi penjualan dan promosi menerapkan metode CRM berbasis website dapat meningkatkan pelayanan terhadap customer pada Toko Perabot Lalan Olympic Furniture?
3. Bagaimana membangun sistem informasi penjualan dan promosi menerapkan metode CRM berbasis website dapat meningkatkan hubungan yang baik dan mempertahankan customer pada Toko Perabot Lalan Olympic Furniture?
4. Bagaimana membangun sistem informasi penjualan dan promosi menerapkan metode CRM berbasis website dapat membantu dalam pengolahan data penjualan dan menyajikan laporan dalam waktu yang cepat, tepat dan akurat pada Toko Perabot Lalan Olympic Furniture?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak melenceng pada tujuan awal, maka diperlukan batasan-batasan masalah yang akan diteliti. Yang mana penelitian ini hanya membahas tentang Analisa Dan Perancangan Penerapan Metode *Customer Relationship Management* (CRM) Untuk Meningkatkan Pendapatan Penjualan Berbasis Web Dengan Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP Dan Database MySQL Pada Toko Perabot Lalan Olympic Furniture.

1.4 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat dikemukakan hipotesa sebagai berikut :

1. Dengan diterapkannya sistem informasi penjualan dan promosi menerapkan metode CRM berbasis website diharapkan dapat meningkatkan jumlah

customer dan pendapatan penjualan pada Toko Perabot Lalan Olympic Furniture.

2. Dengan diterapkannya sistem informasi penjualan dan promosi menerapkan metode CRM berbasis website diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap customer pada Toko Perabot Lalan Olympic Furniture.
3. Dengan diterapkannya sistem informasi penjualan dan promosi menerapkan metode CRM berbasis website diharapkan dapat meningkatkan hubungan yang baik dan mempertahankan customer pada Toko Perabot Lalan Olympic Furniture.
4. Dengan diterapkannya sistem informasi penjualan dan promosi menerapkan metode CRM berbasis website diharapkan dapat membantu dalam pengolahan data penjualan dan menyajikan laporan dalam waktu yang cepat, tepat dan akurat pada Toko Perabot Lalan Olympic Furniture.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

1. Agar dapat memberikan informasi tentang produk-produk dan dapat diakses kapanpun dan dimanapun.
2. Agar dapat meningkatkan jumlah customer dan pendapatan penjualan pada Toko Perabot Lalan Olympic Furniture.
3. Agar dapat mempermudah konsumen dalam melakukan pemesanan dan mendapatkan informasi mengenai produk-produk secara *online* pada Toko Perabot Lalan Olympic Furniture tanpa merepotkan konsumen untuk datang langsung ke toko.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa, dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat dibangku perkuliahan, melatih dalam berfikir secara sistematis dan ilmiah, serta sebagai bahan acuan dalam pengembangan sistem selanjutnya.
2. Toko Perabot Lalan Olympic Furniture, tersedianya sistem yang mampu mempermudah dalam melakukan penjualan dan transaksi secara online bagi seluruh konsumen toko Perabot Lalan Olympic Furniture dan juga membantu pimpinan dalam mengambil keputusan untuk menentukan kebijakan dalam berbisnis agar dapat memenuhi kebutuhan dan faktor kinerja perusahaan.
3. Kampus, agar kampus mengenal sistem yang berhubungan dengan metode *Customer Relationship Management (CRM)*.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

Pada tinjauan umum perusahaan akan dijelaskan sekilas tentang Toko Perabot Lalan Olympic Furniture, struktur organisasi, dan pembagian tugas dan tanggung jawab.

1.7.1 Sekilas Tentang Toko Perabot Lalan Olympic Furniture

Toko Perabot Lalan Olympic Furniture adalah sebuah Toko yang menyediakan berbagai macam kebutuhan rumah tangga seperti karpet dan *furniture* yang berada di Jorong Guguak Kenagarian Guguak Kecamatan Guguak Kabupaten Lima Puluh Kota. Menurut pemiliknya Elmainar, Toko Perabot Lalan Olympic Furniture didirikan oleh ayahnya sejak tahun 1980. Setelah ayahnya meninggal toko ini diteruskan oleh Elmainar dan saudaranya, sebelumnya Toko

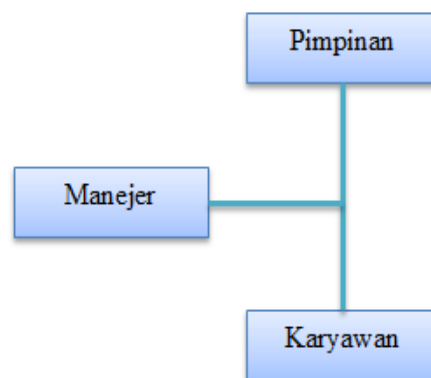
Perabot Lalan Olympic Furniture berada di Kota Payakumbuh dengan alasan untuk perkembangan toko, pada tahun 2008 Toko Perabot Lalan Olympic Furniture membuka cabang di Guguk Kabupaten Lima Puluh Kota.

1.7.2 Struktur Organisasi

Dalam mencapai suatu tujuan suatu organisasi tidak bisa melakukannya sendirian akan tetapi dilakukan secara bersama-sama. Organisasi memiliki masing-masing personil berkerja menurut bidang yang ditetapkan. Oleh karena itu perlu di buat kan struktur organisasi.

Struktur organisasi adalah gambaran dari serangkaian tugas yang tujuannya agar anggota yang berada di dalam organisasi dapat bekerja sama dengan baik supaya tujuan dari organisasi bisa tercapai. Struktur organisasi di setiap organisasi berbeda-beda, tergantung pada jenis organisasi. Oleh sebab itu dalam merancang struktur organisasi harus di sesuaikan dengan kondisi organisasi dan jumlah anggotanya.

Adapun struktur organisasi Toko Perabot Lalan Olympic Furniture dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Sumber : Toko Perabot Lalan Olympic Furniture

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Perabot Lalan Olympic Furniture

1.7.3 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

Dari struktur organisasi (Gambar 1.1) dapat diuraikan tugas dan tanggung jawab dari masing masing bagian tersebut :

1. Pimpinan

Pimpinan adalah pemilik perusahaan dimana pimpinan bertugas merencanakan, menentukan kebijakan, memberikan perintah kepada karyawan atau bawahan serta memberikan pengawasan sesuai dengan ketentuan rencana yang berlaku.

2. Manejer

Manejer bertugas mengurus semua urusan administrasi pembayaran yang merupakan bawahan langsung dari pimpinan , manejer mengatur segala aktifitas harian dalam perusahaan dan melakukan pelaporan kepada pimpinan.

3. Karyawan

Karyawan bertugas melayani konsumen, perakitan terhadap *furniture*, melakukan pengantaran pesanan, dan melaporkan persediaan barang kepada manejer.