

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Toko Shakira Fashion Muslim merupakan sebuah toko yang menjual pakaian muslim wanita, Toko Shakira Fashion Muslim dalam melakukan penjualannya masih mengandalkan tatap muka dengan pelanggan, dimana pelanggan datang langsung ke toko dan memilih barang yang akan dibeli, kemudian dalam melakukan pembayaran secara tunai. Padahal jika dilakukan penjualan secara *online* tentunya akan memperluas peluang pasar dan juga dapat meningkatkan penjualan.

Salah satu strategi yang dapat dilakukan perusahaan dalam meningkatkan penjualan, minat membeli calon pelanggan dan menghadapi persaingan bisnis yang ketat yaitu dengan strategi *customer relationship management* (CRM), CRM merupakan salah satu sarana untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dengan pelanggan, dengan memanfaatkan CRM perusahaan akan mengetahui apa yang di harapkan dan diperlukan pelanggannya, strategi pengelolan pelanggan, mulai dari proses pemasaran, penjualan sampai dengan pelayanan setelah penjualan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berujung pada loyalitas pelanggan tersebut (Ariga, Ibrahim, Supaidi, & Aslamiah, 2018). Melalui CRM perusahaan dapat memberikan kepuasan pada pelanggan serta *experience* yang baik dalam berbelanja maupun menikmati produk, karena pelanggan merupakan asset yang sangat penting dalam persusahaan.

Laporan pada Toko Shakira Fashion Muslim masih dilakukan dengan cara manual, sehingga pimpinan masih membutuhkan waktu yang lama dalam membuat laporan harian, bulan dan tahunan, dan laporan tersebut mudah rusak bahkan hilang.

Pada saat ini konsumen sangat sulit mencari informasi tentang keberadaan Toko Shakira Fashion Muslim yang mengakibatkan Toko Shakira Fashion Muslim kurang dikenal oleh banyak orang. Dengan adanya permasalahan tersebut maka di butuhkan sebuah *website* dengan konsep strategi CRM. Hal ini sangat penting karena dengan keberadaan suatu *website* dapat membantu menyampaikan informasi produk secara detail pada konsumen, selain itu dengan *website* tersebut dapat mempermudah konsumen mengakses informasi yang dibutuhkan dimana saja dan kapan saja. Tidak hanya itu, keberadaan suatu *website* dapat memperluas jangkauan pemasaran Toko Shakira Fashion Muslim. Berdasarkan dengan keadaan dan permasalahan diatas, saya tertarik melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB MENGGUNAKAN KONSEP STRATEGY CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA TOKO SHAKIRA FASHION MUSLIM DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan mendasar pada Toko Shakira Fashion Muslim, adapun permasalahan tersebut antara lain:

1. Bagaimana cara meningkatkan penjualan pada Toko Shakira Fashion Muslim 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 dengan sistem informasi ini dapat mempermudah pelanggan dalam mencari informasi produk secara detail?
5. Bagaimana sistem informasi ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada Toko Shakira Fashion Muslim?

1.3 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 Toko Shakira Fashion Muslim dengan pelanggannya, dan pelanggan dapat mengetahui informasi produk secara detail.
2. Diharapkan dengan sistem informasi berbasis *website* yang baru pelanggan dapat mengakses produk yang tanpa harus datang ke toko, melakukan pembelian, pembayaran secara online dimanapun dan kapanpun, sehingga dapat meningkatkan minat beli pelanggan dan penjualan terhadap Toko Shakira Fashion Muslim.

3. Diharapkan dengan adanya sistem informasi berbasis *website* dapat mempermudah pemilik toko dalam melakukan pembuatan laporan penjualan dimanapun dan kapanpun.
4. Diharapkan dengan adanya sistem informasi *website* ini dapat mempermudah Toko Shakira Fashion menampilkan informasi produk secara detail guna meningkatkan kepuasan dan kemudahan pelanggan dalam melihat informasi produk yang mereka inginkan.
5. Diharapkan dengan adanya sistem informasi baru yang menampilkan kebutuhan-kebutuhan informasi pelanggan seputar barang yang dijual dengan baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada Toko Shakira Fashion Muslim.

1.4 Batasan Masalah

Dalam upaya menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada Toko Shakira Fashion Muslim dan agar penelitian ini terarah dan sistematis sesuai permasalahan, maka permasalahan dibatasi pada bagaimana menghadirkan sebuah layanan sistem informasi berbasis web yang fokus terhadap pelayanan pada konsumen pada Toko Shakira Fashion Muslim dengan menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian antara lain:

1. Untuk menghasilkan sebuah *website* yang dapat membantu Toko Shakira Fashion Muslim dalam memasarkan produknya.
2. Untuk menghasilkan sistem informasi yang dapat membantu konsumen untuk dapat melihat informasi produk secara detail.
3. Dengan sistem CRM berbasis *website* ini dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam mendapatkan pelanggan yang baru.
4. Untuk mempermudah Toko Shakira Fashion Muslim dalam mengelola data barang dan transaksi yang terjadi.
5. Memperkenalkan lebih lanjut tentang kegunaan komputer dengan sistem yang handal yang dapat membantu pekerjaan manusia.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian 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 Toko Shakira Fashion Muslim

1. Membantu Toko Shakira Fashion Muslim dalam meningkatkan proses penjualan.
2. Dapat menyediakan laporan yang cepat, tepat dan akurat guna membantu Toko Shakira Fashion Muslim dalam mengambil keputusan.