

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Modilla interior merupakan sebuah industri furniture yang menjual furniture atau perabotan rumah tangga, Modilla Interior dalam melakukan penjualannya masih mengandalkan tatap muka dengan pelanggan, dimana pelanggan datang langsung ketempat produksi 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 pengelolaan 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 Modilla Interior 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 Modilla Interior yang mengakibatkan Modilla Interior kurang dikenal oleh banyak orang. Dengan adanya permasalahan tersebut maka dibutuhkan 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 Modilla Interior.

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 MODILLA INTERIOR DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan mendasar pada Modilla Interior, adapun permasalahan tersebut antara lain:

1. Bagaimana cara meningkatkan penjualan pada Modilla Interior dengan konsep strategi CRM?
2. Bagaimana dengan adanya system ini dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan?
3. Bagaimana dengan adanya system ini dapat mempermudah Modilla Interior dalam membuat laporan penjualan?

1.3 Batasan Masalah

Dalam upaya menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada Modilla Interior dan agar penelitian ini terarah dan sistematis sesuai permasalahan, maka permasalahan dibatasi pada bagaimana menghadirkan sebuah layanan system informasi berbasis web yang focus terhadap pelayanan pada konsumen pada Modilla Interior dengan menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL.

1.4 Hipotesa

Berdasarkan permasalahan maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan adanya system informasi penjualan yang baru dengan strategi CRM dapat meningkatkan komunikasi antara Modilla Interior dengan pelanggannya, dan pelanggan dapat mengetahui informasi produk secara detail.
2. Diharapkan dengan system informasi berbasis *website* yang baru pelanggan dapat mengakses produk yang tanpa harus datang langsung ke Modilla Interior, melakukan pembelian, pembayaran secara online dimanapun dan kapanpun, sehingga dapat meningkatkan minat beli pelanggan dan penjualan terhadap Modilla Interior.
3. Diharapkan dengan adanya system informasi berbasis *website* dapat mempermudah Modilla Interior dalam melakukan pembuatan laporan penjualan dimanapun dan kapanpun.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian antara lain:

1. Untuk menghasilkan sebuah *website* yang dapat membantu Modilla Interior dalam memasarkan produknya.
2. Untuk menghasilkan system 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 Modilla Interior dalam mengelola data barang dan transaksi yang terjadi.
5. Memperkenalkan lebih lanjut tentang kegunaan computer 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 system 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 system informasi.
2. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahaman mahasiswa dalam melakukan penelitian.

c. Bagi Modilla Interior

1. Membantu Modilla Interior dalam meningkatkan proses penjualan.
2. Dapat menyediakan laporan yang cepat, tepat dan akurat guna membantu Modilla Interior dalam mengambil keputusan.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

Dalam upaya mendapatkan data dan informasi dari perusahaan, maka perlu dilakukan tinjauan terhadap perusahaan tersebut. Sebelum membahas masalah-masalah yang akan ditemui, sebaiknya kita perlu mengetahui sejarah singkat serta struktur keorganisasian dari perusahaan ini.

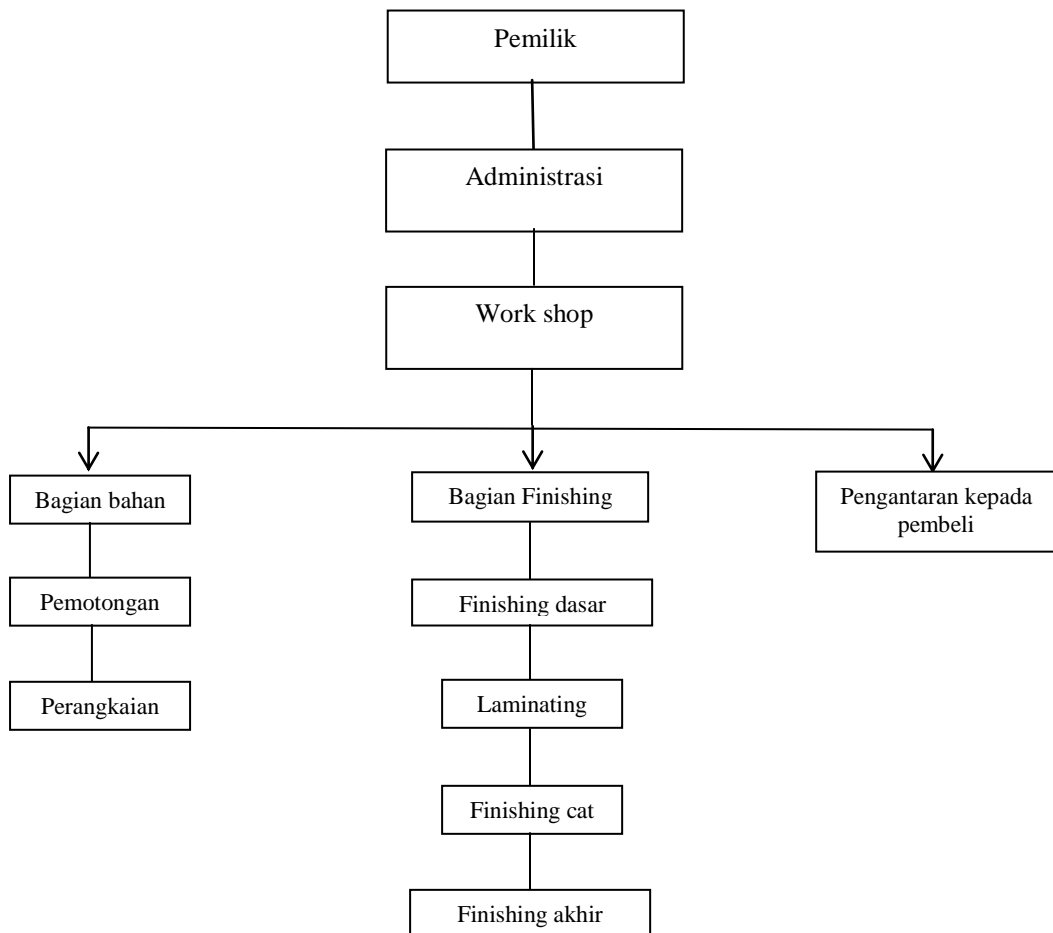
1.7.1 Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan

Modilla Interior didirikan oleh Muhammad Ikhwan pada tahun 2000 yang berlokasi di Jln. Lubuk sikarah no.26 Kec. Lubuk sikarah Kel. Sinapa piliang, Kota Solok. Didirikan karena berawal dari ketertarikan bapak Muhammad Ikhwan terhadap perabotan interior yang unik, lalu beliau mencoba membuat perabotan interior rumahnya sendiri dengan alat seadanya. Melihat hasil yang dibuatnya

cukup bagus, dan mulai ada permintaan dari teman-teman dekat beliau untuk dibuatkan perabotan untuk mengisi interior dirumah mereka. Akhirnya beliau memutuskan untuk memulai usaha dibidang interior ini karena melihat banyak peminatnya, dan beliau juga mempromosikan usaha beliau lewat radio yang kebtulan radio itu juga milik kerabat beliau yaitu Modilla FM.

1.7.2 Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI MODILLA INTERIOR



(Sumber :Modilla Interior)

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Modilla Interior

1.7.3 Tugas dan Wewenang

1. Pemilik

Pemilik yaitu orang yang memiliki perusahaan tersebut dan yang berkontribusi di dalamnya.

2. Administrasi

Orang yang bertugas mengelola data perusahaan secara terstruktur, menerima panggilan telepon dan membuat agenda perusahaan.

3. Workshop

a. Bagian bahan

- Pemotongan : di bagian ini dilakukan pemotongan pada bahan sesuai ukuran.
- Perangkaian : bahan yang sudah dipotong tadi lalu dirangkai agar menjadi sebuah perabotan interior.

b. Bagian finishing

- Finishing dasar : merapikan semua bahan yang telah dirangkai dan juga menghaluskannya.
- Laminating : proses pemberian lapisan laminating dan juga pemberian cat pada bagian tepi barang yang diproduksi.
- Finishing cat : proses pemberian cat secara keseluruhan dan juga penghalusan.

- Finishing akhir : proses pemeriksaan barang dan juga pembersihan secara detail dan keseluruhan pada barang yang di produksi.

c. Pengantaran kepada pembeli

Barang yang telah melalui semua tahap produksi siap untuk diantarkan kepada pembeli.