

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Teknologi yang berkembang sekarang ini sangat berguna untuk membantu setiap orang dalam menyelesaikan masalah, hanya saja bagaimana caranya kita bisa menggunakan dan memanfaatkannya dengan baik sesuai kebutuhan kita. Karena dengan penggunaannya yang benar, tidak menutup kemungkinan teknologi akan membawa dampak positif. Selain itu, zaman sekarang ini teknologi informasi memberikan pengaruh besar terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat, terutama untuk lembaga atau instansi.

Persaingan dunia bisnis dewasa ini semakin berkembang pesat, diikuti dengan berkembangnya dunia teknologi informasi maupun komunikasi. Hal ini menyebabkan para pesaing bisnis terus meningkat. Dalam sebuah bisnis, dengan mempelajari perilaku pelanggan dan keinginan pelanggan, diharapkan perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta meningkatkan pendapatan perusahaan. Peningkatan pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan beberapa cara antara lain memberikan informasi yang cepat, akurat, dan memiliki jangkauan yang luas.

komputer adalah alat elektronik yang dihubungkan dengan listrik yang berguna dalam membantu pekerjaan manusia agar lebih mudah, cepat dan akurat. Demikian juga dengan lembaga atau instansi, mereka menggunakan system

komputerisasi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Salah satu produk dari industri rumahan adalah kue. Kue merupakan cemilan atau makanan ringan yang memiliki cita rasa manis, asin maupun gurih. Biasanya bahan utama pembuat kue adalah tepung. Tepung ini bisa berupa tepung terigu, tepung tapioka, tepung beras, tepung sagu, bahkan ada beberapa kue yang terbuat dari tepung jagung. Banyaknya bisnis Cake & Bakery membuat terjadinya persaingan yang kuat demi merebut perhatian konsumen dan minat beli konsumen. Salah satunya di kota Padang, Sumatera Barat. Usaha Cake & Bakery yang telah ada dan berkembang di kota Padang diantaranya adalah Putri Js Cake & Bakery.

Putri Js Cake & Bakery bergerak dalam bidang usaha produksi, distribusi dan penjualan berbagai macam roti dan kue yang berlokasi di Jl. Apel II No.164 Perumnas Belimbing, Kuranji, Kota Padang, Sumatra barat. Namun sejak dunia dilanda wabah virus Covid-19 yang menyebabkan berbagai macam masalah terutama pada ekonomi yang berpengaruh terhadap perusahaan-perusahaan penjualan. Seperti toko kue Putri Js ini masalah yang dihadapi oleh pihak toko yakni pelanggan enggan datang untuk mengunjungi toko sehingga mengalami penurunan penjualan yang sangat drastis. Tidak hanya itu masalah yang dihadapi pihak toko ada juga penjualan produk yang tersedia masih dilakukan dengan cara manual, sehingga informasi yang dihasilkan akan terasa lambat (dalam pengimputan data dan pengolahan data yang ada), kurang akurat (dalam pengimputan data dan pengolahan data) dan tidak efisien serta lokasi penjualan yang kurang strategis menyebabkan toko kue ini kurang diketahui

oleh banyak orang. Untuk lebih mengoptimalkan system informasi penjualan sampai pengiriman barang dibutuhkan sebuah system yang terkomputerisasi. Dengan harapan setelah digantinya system manual ke system komputerisasi, informasi yang dihasilkan lebih cepat, efisien, dan akurat.

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, maka diperlukan suatu sistem informasi yang menerapkan metode Customer Relationship Management (CRM). CRM merupakan sebuah filosofi bisnis yang menggambarkan suatu strategi penempatan client sebagai pusat proses, aktivitas dan budaya. Sistem informasi ini dibuat berbasis web sehingga diharapkan mampu memberikan informasi yang cepat, akurat, serta memiliki jangkauan luas.

Informasi yang dimaksud seperti mengenai macam-macam roti dan kue yang ditawarkan, promosi yang ditawarkan, serta pelayanan pelanggan (tersedianya forum testimoni terhadap produk, pesan/inbox untuk menyampaikan keluhan ataupun kritiksaran). Dengan sistem informasi ini juga diharapkan komunikasi antara pelanggan dan pihak Toko Putri Js tidak terbatas sehingga dapat membantu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Konsep ini telah dikenal dan banyak diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan. Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut menjadi laporan dengan judul **“ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA TOKO PUTRI JS”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka terdapat beberapa rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana merancang sebuah sistem untuk pemesanan barang dengan memanfaatkan teknologi dan menerapkan metode CRM?
2. Bagaimana cara memanfaatkan metode CRM untuk layanan pelanggan?
3. Bagaimana data pemesanan dan penjualan pada toko Putri JS dapat disimpan dengan aman ?

## **1.3. Batasan Masalah**

Agar penulisan penelitian ini lebih terarah dan permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas maka ditetapkan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penulis melakukan pembatasan masalah implementasi CRM pada Toko Putri Js hanya berfokus pada pemesanan produk, layanan pelanggan dengan memanfaatkan website sebagai medianya.
2. Metode CRM yang digunakan dimanfaatkan untuk layanan pelanggan untuk berinteraksi dengan perusahaan.
3. Aplikasi dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
4. Penelitian ini tidak membahas refund atau pengembalian uang. Dalam kondisi konsumen sudah membayar DP tapi tidak ingin melanjutkan ke tahap produksi, ataupun membatalkannya secara sepihak.
5. Penelitian tidak membahas tentang laporan laba- rugi dan penggajian.

6. Konsumen diberikan hak akses untuk dapat melakukan pemesanan, melihat status pemesanan, mengunggah bukti pembayaran, melihat status pembayaran serta pencetakan kwitansi pembayaran.
7. Sumber pengetahuan terbatas dari sumber-sumber yang mendukung.

#### **1.4. Hipotesa**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dibahas maka dapat diajukan beberapa hipotesa sebagai berikut.

1. Diharapkan dengan merancang sebuah sistem informasi penjualan berbasis WEB menggunakan metode CRM pada toko Putri Js dapat membantu pelanggan dalam melakukan pemesanan kue dengan cepat dan mudah.
2. Dengan diterapkannya metode CRM dengan bahasa pemrograman PHP melalui website pada Toko Putri Js dapat meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan dengan menyediakan layanan pelanggan untuk berinteraksi.
3. Diharapkan dengan menggunakan database MySQL, data pemesanan dan penjualan pada Toko Putri Js dapat disimpan dengan baik dan aman.

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian pada toko Putri Js ini ada beberapa tujuan yang hendak dicapai antara lain :

1. Menerapkan metode CRM melalui website sebagai medianya untuk menarik pelanggan agar puas dengan layanan dengan cara dapat berinteraksi dengan perusahaan tanpa terbatas.
2. Menerapkan metode CRM melalui website sebagai medianya untuk pemesanan dan penjualan kue pada toko Putri Js dengan berbagai fitur yang ada pada website tersebut.
3. Menerapkan metode CRM melalui website sebagai medianya untuk mengembangkan usaha bisnis tersebut agar meningkatkan pendapatan perusahaan.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian pada toko Putri Js ini ada beberapa manfaat yang hendak dicapai antara lain :

1. Bagi Peneliti, dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat saat dibangku perkuliahan, melatih dalam berpikir secara sistematis dan ilmiah, serta sebagai bahan acuan dalam pengembangan sistem.
2. Bagi Perusahaan, dapat meningkatkan hubungan dengan pelanggan, memudahkan pelanggan serta mengembangkan usaha tersebut.
3. Bagi Pihak Lain, diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih luas dan sebagai referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian serupa.

## **1.7. Tinjauan Umum Perusahaan**

Pada bagian ini penulis akan menjelaskan tentang toko kue sebagai objek penelitian, mulai dari sejarah singkat, struktur organisasi serta tugas dan wewenang.

### **1.7.1. Sejarah Putri Js Cake & Bakery**

Putri JS Cookies cake & bakery adalah suatu usaha yang bergerak dibidang usaha dagang kuliner bakery dan cake. Usaha ini memproduksi berbagai jenis roti dan memiliki toko sendiri yang menjual hasil produksi usahanya. Awal mula usaha ini berdiri karena hobi yang dimiliki oleh pemilik, namun seiring dengan perkembangan waktu pemilik membuka usaha Putri JS Cake & Bakery yang berlokasi di jalan Apel II No. 166 Perumnas Belimbing kecamatan Kuranji. Usaha ini didirikan pada tahun 2010, Menurut Bapak Rici dan Buk Dinni selaku pemilik usaha Putri JS Cake & Bakery.

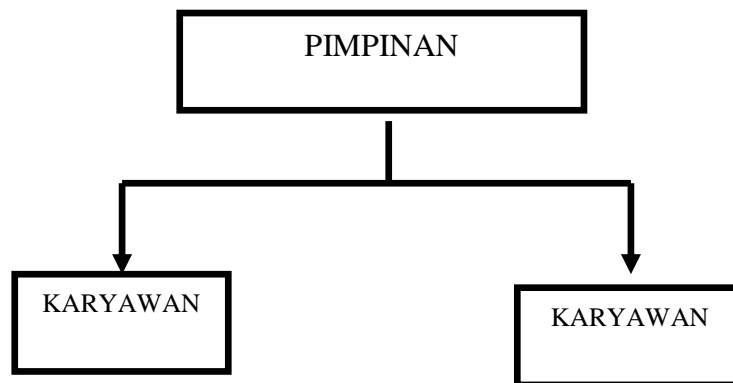
Usaha toko kue Putri JS Cake & Bakery ini mendapatkan surat izin usaha dengan nomor 500 / CKR / 021 / IUMK / 2018 dan mendapat sertifikat logo halal. Dengan adanya izin usaha dan logo halal akan menambah kepercayaan pelanggan kepada toko Putri JS Cake & Bakery, toko ini menyediakan kue ulang tahun, maupun untuk pesta pernikahan, gambar edibell, snack box, hantaran, Choco Fountain dan lain-lain.

### **1.7.2. Struktur Perusahaan**

Pembagian kerja yang dilakukan dalam suatu perusahaan agar dapat tergambarkan dengan jelas dalam suatu organisasi. Struktur organisasi

merupakan gambaran yang menunjukkan garis kekuasaan atau tanggung jawab dalam sebuah instansi atau perusahaan. Struktur organisasi pada Toko Putri JS Cake & Bakery adalah seperti yang tertera pada gambar berikut :

### **Struktur Organisasi Putri JS Cake & Bakery**



*Sumber : Putri JS Cake & Bakery*

**Gambar1.1 Struktur Organisasi Putri JS Cake & Bakery**

#### **1.7.3. Tugas dan Wewenang**

Adapun tugas dan fungsi dari masing-masing bagian dari struktur organisasi pada Toko Putri Js yaitu :

##### **1. Pimpinan**

1. Sebagai pimpinan tertinggi di dalam perusahaan, harus dapat memberi pedoman kepada bawahan dan bertanggung jawab penuh terhadap kelangsungan hidup perusahaan.
2. Meminta pertanggung jawaban setiap bawahan atas tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya.



3. Menentukan tujuan perusahaan untuk jangka pendek maupun jangka panjang.
4. Mengembangkan rencana jangka panjang atau suatu kebijaksanaan perusahaan dalam usahanya meningkatkan penjualan dan laba usaha.
5. Mengangkat atau memberhentikan karyawan, memberi gaji karyawan.
6. Menentukan jumlah dari macam barang yang akan di produksi.
7. Bertanggung jawab penuh didalam perusahaan dengan mengkoordinir karyawan pada masing-masing bidang dan memberikan pengarahan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan rencana dan tujuan perusahaan.

## **2. Karyawan**

Bertanggung jawab dalam pembuatan kue dan roti atas kualitas dan higienisan kepada bagian produksi.