

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini sangat cepat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya inovasi yang terjadi pada saat ini. Pada era globalisasi sekarang, teknologi informasi berperan sangat penting, dengan menguasai teknologi dan informasi, kita memiliki modal yang cukup untuk menjadi pemenang dalam persaingan global. Informasi merupakan modal utama dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang menjadi senjata pokok untuk membangun negara (Al Mudzakir & Bakar, 2020).

Sistem informasi merupakan alat untuk menyajikan informasi sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi dalam perencanaan, memulai, pengorganisasian, operasional sebuah perusahaan yang melayani sinergi organisasi dalam proses mengendalikan pengambilan keputusan, sistem yang menyediakan informasi dengan cara sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerima (Paulo, 2019).

Penggunaan teknologi informasi (TI) yang baik dalam organisasi dapat memberi manfaat terhadap efektivitas dan efisiensi proses bisnis. Aspek yang perlu diperhatikan dalam penggunaan teknologi adalah aspek kebijakan, model, struktur, dan budaya organisasi. Organisasi wajib melakukan manajemen terhadap penggunaan TI dengan memperhatikan komponen teknis, rencana strategis, personel, serta infrastruktur TI (Pangaribuan & Mursityo, 2018).

Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi yang digunakan untuk mempelajari lebih lanjut tentang kebutuhan dan sifat pelanggan dalam mengembangkan hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan. CRM juga dapat diartikan sebagai fungsi terintegrasi dan strategi penjualan, pemasaran dan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pelanggan. Selain itu CRM juga berkaitan dengan pelanggan dalam suatu perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan akses yang lebih cepat dan kualitas dari suatu proses bisnis yang melibatkan beberapa bidang yaitu bidang pemasaran (marketing), bidang pemesanan (order), dan pelayanan konsumen (Sugiarn et al., 2015).

Penggunaan teknologi informasi (TI) yang pesat pada saat ini mengharuskan perusahaan untuk bisa memanfaatkan teknologi tersebut dengan baik agar dapat mengembangkan dan mempertahankan bisnisnya untuk bisa bersaing dengan bisnis lain di era modern ini. Salah satu caranya adalah dengan mempelajari dan menggunakan aplikasi *Customer Relationship Management*(CRM). CRM adalah strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan eksternal. Menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para konsumen sasaran secara profitabel. CRM Operasional adalah pandangan untuk memberikan dukungan proses bisnis seperti penjualan, pemasaran, dan staf pelayanan(Kurniawan et al., 2016).

CV. BINTANG TIGA merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang produksi kopi. Kopi yang diproduksi CV. BINTANG TIGA memiliki kualitas kopi yang terbaik dan berkualitas di Kota Solok. CV BINTANG TIGA

berlokasi di JL. Makmur No.16 Kelurahan PPA Kecamatan Tanjung Harapan Kota Solok Sumatra Barat.

Namun, saat ini perusahaan CV. BINTANG TIGA tidak memiliki aktifitas atau strategi khusus yang menangani pemasaran, pemasaran produk dilakukan secara konvensional dengan cara pelanggan memberikan informasi mengenai tempat, keistimewaan dan produk ke calon pelanggan lain. Kurangnya pengetahuan owner dalam penggunaan teknologi informasi sehingga tidak menerima hasil yang maksimal dalam strategi pemasaran produk. Peningkatan efisiensi kegiatan operasional mutu pelayanan kepada *costumernya*, perusahaan dituntut untuk mengembangkan strategi bisnis perusahaan antara lain dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi (TI), pengembangan strategi tersebut selanjutnya mendorong investasi baru dalam TI yang digunakan dalam pemrosesan transaksi dan informasi.

Dari analisa mengenai kerangka organisasi, CV. BINTANG TIGA masih belum menerapkan strategi bisnis yang dapat mendukung upaya mencapai hasil yang maksimal. Dengan pertimbangan tersebut dan pribadi penulis yang ingin menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh maka penulis tertarik untuk membuat suatu sistem informasi yang berjudul **“IMPLEMENTASI METODE *COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* BERBASIS WEB PADA CV. BINTANG TIGA MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada latar belakang diatas, maka daripada itu ditemukan masalah yang akan diangkat ke dalam tugas akhir ini, yaitu:

- 1) Bagaimana merancang sistem informasi menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)* pada CV. Bintang Tiga untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional?
- 2) Bagaimana merancang sistem informasi menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)* pada CV. Bintang Tiga untuk meningkatkan pemasaran produk?
- 3) Bagaimana *Customer Relationship Management (CRM)* pada CV. Bintang Tiga agar dapat meningkatkan mutu pelayanan?

## 1.3 Hipotesa

Dari perumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka dapat diambil suatu hipotesis yang diharapkan yaitu:

- 1) Dengan dibangunnya metode *Customer Relationship Management (CRM)* diharapkan meningkatkan efisiensi operasional.
- 2) Dengan dibangunnya metode *Customer Relationship Management (CRM)* diharapkan meningkatkan pemasaran produk.
- 3) Diharapkan dengan diterapkannya metode *Customer Relationship Management (CRM)* dapat meningkatkan service kepada para pelanggan dengan memenuhi kebutuhan pelanggan.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penulisan ini lebih terarah serta pembahasan permasalahan yang dihadapi tidak meluas dan menyimpang dari tujuan yang diharapkan, maka perlu ditetapkan batasan masalah terhadap sistem penulisan, adapun batasan masalahnya yaitu:

- 1) Pengambilan keputusan pada sistem ini berdasarkan data yang ada di sistem.
- 2) Sistem ini akan dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP.
- 3) Metode yang digunakan dalam sistem ini adalah metode *Customer Relationship Management (CRM)*.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui dan menganalisis sistem informasi pemesanan pada usaha CV. Bintang Tiga.
- 2) Merancang database menggunakan MySQL agar mampu menyimpan data yang akan diolah.
- 3) Untuk memberikan usulan dengan melakukan analisa kelayakan produksi pada CV. Bintang Tiga dengan metode *Customer Relationship Management (CRM)* berbasis web.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Dapat membantu dan memudahkan pemilik toko dalam menentukan barang yang banyak dicari konsumen.
- 2) Dapat mempercepat proses pelayanan dan mempermudah dalam pembuatan laporan.
- 3) Untuk meningkatkan kinerja dan kualitas sistem informasi pada CV. Bintang Tiga.

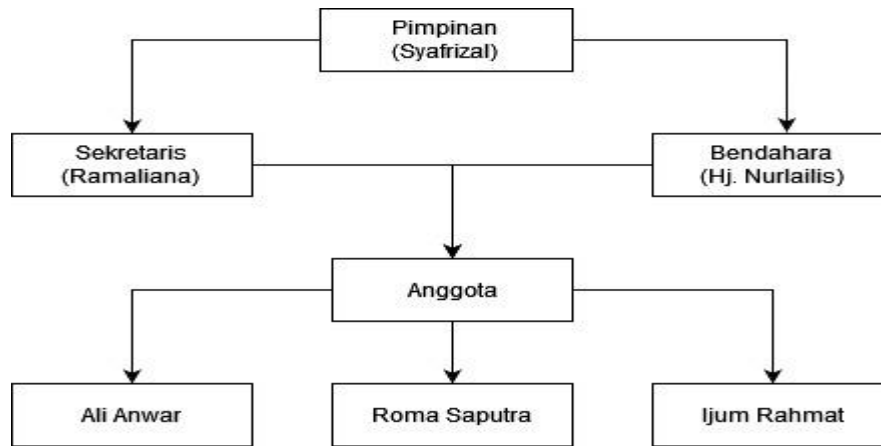
## **1.7 Tinjauan Umum**

Tinjauan umum ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang organisasi CV Bintang Tiga. Gambaran tersebut diantaranya tentang CV Bintang Tiga, serta struktur organisasi pada CV. Bintang Tiga

### **1.7.1 CV. Bintang Tiga**

CV. BINTANG TIGA merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang produksi kopi. CV. Bintang Tiga berdiri sejak tahun 1988. CV Bintang Tiga berlokasi di JL. Makmur No.16 Kelurahan PPA Kecamatan Tanjung Harapan Kota Solok Sumatra Barat, kopi CV. Bintang Tiga merupakan salah satu kopi yang terbaik di Kota Solok.

### 1.7.2 Stuktur Organisasi CV. Bintang Tiga



Sumber : CV. Bintang Tiga

**Gambar 1.1 Struktur Organisasi**

### 1.7.3 Job Description

Berdasarkan struktur organisasi di atas, dapat dijelaskan uraian tugas masing-masing bagian:

#### 1) Pimpinan

1. Memberikan kerangka pokok yang jelas yang dapat dijadikan pegangan oleh anggotanya.
2. Mengurus dan mengontrol sistem dan keberlangsungan usahanya mulai dari memnginputkan jenis barang yang dijual, mengelompokan barang berdasarkan kategori hingga membuat laporan transaksi.

#### 2) Sekretaris

1. Menyusun rencana kegiatan kerja.

2. Melaksanakan pengelolaan urusan surat menyurat dan urusan umum perusahaan.

3) Bendahara

1. Melaksanakan pengujian ketersediaan dana yang dibutuhkan dan pembayaran tagihan.
2. Mengelola uang persediaan/pembayaran langsung.

4) Anggota

1. Bertugas sebagai memproduksi kopi, serta mengemas kopi dalam kemasan agar dijual kepada konsumen.
2. Aktif melaksanakan dan mengembangkan program/kegiatan organisasi.