

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat ini sangat berpengaruh dengan kebutuhan di segala aspek yang penting bagi kehidupan kita. Termasuk dengan pesatnya perkembangan teknologi di dunia bisnis yang semakin ketat dan keras. Internet merupakan sebuah kemajuan teknologi yang tidak asing bagi masyarakat saat ini. Sehingga masyarakat sudah terbiasa menggunakan internet dalam keseharian. Yang membuat masyarakat mudah mendapatkan sebuah informasi yang cepat dimanapun mereka berada. Kebutuhan akan pemanfaatan informasi melalui internet, membuat perusahaan dapat menunjang efisiensi dan efektifitas kerja dalam mengolah data untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Sehingga perusahaan lokal hingga internasional telah menggunakan internet atau *website* sebagai media promosi serta menyediakan informasi dalam pemasaran produk. Beberapa manfaatnya seperti memperluas marketplace, mengurangi biaya promosi, meningkatkan pelayanan, dan memberikan lebih banyak kemudahan lainnya kepada pelanggan.[1]

Creativa Project merupakan salah satu usaha bisnis yang bergerak dibidang usaha konveksi khususnya pembuatan kaos sablon satuan yang beralamat di Jl. Magelang km 7,8, Kabupaten Sleman. Proses pembuatan kaos pada usaha ini yaitu membuat kaos sesuai dengan pesanan desain yang diinginkan oleh pelanggan tanpa minimal pembelian. Dalam menjalankan usahanya, Creativa Project ingin meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Setiap perusahaan harus mengerti pentingnya strategi untuk dapat mempertahankan keunggulan kompetitifnya dengan meningkatkan kualitas yang diberikan. Hal ini dilakukan untuk memberikan kepuasan konsumen agar dapat meningkatkan penjualan sablon kaos. Mempertahankan konsumen bukanlah hal yang mudah, layanan yang sempurna bagian dari strategi Creativa Project untuk mengontrol terhadap mutu layanan dan mutu kualitas produk. Dan semakin meningkatnya persaingan

bisnis saat ini, para pesaing sudah menggunakan teknologi modern untuk mendapatkan pelanggan yang banyak, ini membuat Creativa Project harus berpikir untuk membuat dan memikirkan strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha, ditemukan kendala diantaranya sistem penjualan yang masih menggunakan cara konvensional dan belum memanfaatkan teknologi modern yang membuat pelayanan kepada pelanggan belum maksimal, yaitu seperti pelanggan diharuskan datang ke toko untuk menyesuaikan desain sablon dan melakukan pemesanan kaos sablon satuan. Masalah ini menjadi salah satu kendala calon pelanggan untuk menyesuaikan desain sablon dan berkonsultasi dengan desain yang akan di cetak kedalam kaos, akibatnya calon pelanggan akan lebih memilih kompetitor yang sudah memiliki sistem penjualan dan pelayanan yang lebih modern. Penyebaran informasi dan sistem promosi yang tidak efektif berasal dari perorangan dan belum adanya promosi melalui media internet sehingga informasi pemasaran dan promosinya belum menjangkau wilayah yang luas. Serta masalah yang sering terjadi yaitu dalam melakukan transaksi, usaha bisnis ini masih melakukan pencatatan dan pembuatan laporan penjualan secara manual. Misalnya dengan mencatat data pemesanan dan laporan penjualan dalam buku kas, sehingga sering terjadi kesalahan atau hilangnya catatan pemesanan yang membuat proses pembuatan kaos menjadi tersendat. Oleh karena itu Creativa Project harus menghadirkan inovasi serta kenyamanan bagi pelanggan lama dan calon pelanggan baru dengan menerapkan sistem penjualan yang modern dan meningkatkan kualitas sistem pelayanan terhadap pelanggan agar dapat bersaing dengan kompetitor.

Solusi dari permasalahan diatas, maka dibutuhkan Sistem Informasi penjualan berbasis *website* yang mampu memproses desain sablon, pemesanan dan pencatatan data penjualan serta menerapkan pendekatan pelayanan yang mengandalkan pemahaman terhadap pelanggan baru dengan membangun hubungan yang biasa dikenal dengan CRM (*Customer relationship management*). CRM (*Customer relationship management*) ditujukan untuk mempermudah pelaku usaha bisnis memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perilaku pelanggan, seperti memberikan pelayanan berupa fitur *chat whatsapp* di dalam *website*, sehingga membuat pelanggan menjadi loyal dan dapat

menarik pelanggan baru. Dan sistem informasi berbasis *website* dapat digunakan sebagai media promosi dan penjualan online pada Sistem Informasi yang dapat menaikkan penjualan di Creativa Project. Dalam pembuatan sebuah *website* penulis merancang sebuah *website* dengan bahasa pemrograman PHP dan MySQL *server* sebagai databasenya. Melihat permasalahan dan mengatasi masalah yang ada maka penulis mengambil judul penelitian **“Implementasi CRM (*Customer relationship management*) Pada Sistem Informasi Penjualan Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus: Creativa Project)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut : “Bagaimana peranan sistem informasi penjualan dengan metode CRM (*Customer Relationship Management*) berbasis *website* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan pada Creativa Project agar meningkatkan penjualan?”

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini, penulis memberikan batasan-batasan yaitu

:

1. Sistem Informasi penjualan yang dirancang berbasis *website*.
2. Sistem Informasi ini memiliki layanan atau fasilitas yang disediakan berupa fasilitas *chat* kepada *user*, layanan pemesanan *online*, dan juga ada menu untuk menampilkan informasi terbaru agar *user* dapat mengetahui informasi tersebut dengan mudah.
3. Pembayaran dilakukan dengan cara melampirkan bukti transfer antar bank, dan konfirmasi pembayaran dilakukan setelah bukti transfer di upload ke dalam *website* dan diketahui nomor rekening pelanggan sesuai dengan jumlah uang yang ditagihankan.
4. Data yang dikelola meliputi data pelanggan, data penjualan dan data produk.

5. Data yang dihasilkan adalah laporan data pelanggan, laporan data produk dan laporan data penjualan.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

a) Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu mengatasi masalah yang terjadi dengan merancang sebuah sistem informasi penjualan berbasis *website* sebagai media promosi dan menyediakan informasi secara lengkap, serta memudahkan dalam proses transaksi secara *online*.
2. Menerapkan konsep CRM (*Customer relationship management*) pada sistem informasi penjualan agar meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih optimal sehingga dapat meningkatkan penjualan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Toko Sablon Creativa Project

- a. Memperluas jaringan promosi untuk menjangkau banyak konsumen.
- b. Membantu Creativa Project dalam pengelolaan dan penyimpanan data produk, data pelanggan dan data promosi dan memudahkan untuk mendapatkan laporan penjualan.
- c. Memberikan kemudahan Creativa Project dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan

2. Bagi Pelanggan Toko

Memudahkan dalam melakukan proses desain kaos sablon, pemesanan produk dan memudahkan dalam berkonsultasi.

3. Bagi penulis

Dapat menerapkan ilmu yang telah didapat selama kuliah, yaitu mampu menerapkan teori dan praktik dalam membuat Sistem Informasi penjualan berbasis *website* yang dibutuhkan bagi suatu lembaga dan pelaku usaha di era komputerisasi saat ini.

1.6 Metode Penelitian

Metode-metode yang digunakan penulis dalam penelitian didalam sistem ini adalah sebagai berikut :

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan dalam memperoleh informasi atau data yang diperlukan sebagai sumber dalam penulisan laporan ini, penulis menggunakan metode pengumpulan seperti:

1. Metode Pustaka yaitu metode mencari data referensi yang sesuai dengan kebutuhan skripsi melalui internet, buku-buku serta membaca skripsi yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian.
2. Metode Wawancara yaitu melakukan wawancara langsung terhadap pemilik Toko Sablon Creativa Project untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan untuk membuat sistem informasi penjualan.
3. Metode Pengamatan (Observasi) yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk mengetahui informasi yang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya

1.6.2 Metode Analisis

Dalam mencari kekurangan yang ada pada sistem lama sehingga dapat diperbaharui menggunakan sistem yang baru maka peneliti menggunakan metode PIECES (*Performance, Information/Data, Economic, Control/Security, Efficiency, dan Service*).

1.6.3 Metode Perancangan

Setelah melakukan metode analisis, maka peneliti merancang sistem dengan cara terstruktur, menggunakan Data Flow Diagram (DFD) yang digunakan untuk menjelaskan relasi antar table dan entitas untuk mendapatkan struktur table database, *Entity Relationship Diagram* (ERD) yang digunakan

untuk perancangan yang akan dibuat, serta *Flowchart* yang digunakan untuk menjelaskan proses sistem.

1.6.4 Metode Implementasi

Metode implementasi pada sistem ini diimplementasikan dalam bahasa pemrograman PHP yang menggunakan *software* Sublime Text dan MySQL sebagai *database server* dan XAMPP sebagai *web server*.

1.6.5 Metode Pengembangan

Dalam perancangan sistem yang akan dibangun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode (SDLC) *Software Development Life Cycle*.

1.6.6 Metode Testing

Dalam metode testing, peneliti menggunakan *black box testing* untuk mengetahui apakah fungsi *input* dan *output* dari sistem sudah berjalan dan *System Usability Scale Testing* untuk evaluasi *usability* yang memberikan hasil yang memadai berdasarkan pertimbangan jumlah sampel yang kecil.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini dituliskan urutan dan sistematika penulisan yang dilakukan. Berikut ringkasan mengenai isi dari masing-masing bab:

BAB I PENDAHULUAN

Didalam Bab ini terdiri dari pengantar pokok permasalahan yang diambil dan gambaran penelitian secara umum berupa latar belakang masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memberikan penjelasan tinjauan pustaka yang berisi tentang landasan teori secara singkat yang berhubungan dengan topik penelitian.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini menguraikan tentang analisis permasalahan, analisis data dengan menggunakan metode PIECES, perancangan sistem *Flowchart*, *Data Flow Diagram* (DFD), diagram *Entity Relation Diagram* (ERD) dan struktur dari *database* sistem.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang implementasi sistem yang sudah dibuat, meliputi pengujian sistem dan membahas kekurangan dan kelebihan sistem.

BAB V PENUTUPAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran tentang sistem yang sudah di buat sebagai bahan pertimbangan perbaikan kinerja sistem untuk pengembangan sistem kedepannya

