

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini yang semakin ketat, diikuti dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan, sistem informasi dan teknologi mengakibatkan para pelaku usaha bisnis berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan keunggulan dengan mengerahkan semua potensi yang ada. Pelaku usaha bisnis dituntut untuk lebih inovatif dan kreatif dalam mengelola perusahaannya untuk dapat bertahan dalam dunia bisnis, serta dibutuhkan strategi khusus agar para pelanggan tidak pergi kepada pesaing lainnya. Dalam perkembangan dunia bisnis, teknologi informasi sangat membantu dan dibutuhkan. Salah satunya adalah internet, dengan adanya internet bisnis dapat berkembang pesat dan lebih mudah dalam mengakses tanpa adanya batasan jarak dan waktu. Seperti membantu dalam promosi, meningkatkan penjualan dan sebagai sarana komunikasi antara toko dan para pelanggan. Belanja *online* merupakan salah satu bisnis yang menjadi trend terbaru di masyarakat pada saat ini.

Salah satu konsep keunggulan dalam peningkatan layanan ialah manajemen hubungan dengan pelanggan atau *Customer Relationship Management (CRM)*. Suatu proses dalam mempertahankan, mendapatkan, dan meningkatkan hubungan pelanggan yang menguntungkan dengan tujuan untuk menciptakan nilai pelanggan, sehingga pelanggan puas dan memaksimalkan keuntungan bagi perusahaan dalam hal memperoleh keunggulan bersaing (*comparative advantage*), memperhatikan mutu produk agar dapat memberikan kepuasan yang prima untuk pelanggan disebut *Customer Relationship Management* (Setiadi B, 2014).

Toko Raja Makanan merupakan salah satu toko yang bergerak dibidang penjualan berbagai macam produk *frozen food*. Selain menjual produk *frozen food*, toko ini menjual beberapa *snack* atau makanan ringan, dan juga produk *homemade*. Toko Raja Makanan berada di Dusun Selokambang, Desa Gunung Gangsir, Kecamatan Beji, Kabupaten Pasuruan. Saat ini penjualan produk dan

pengolahan data penjualan yang dilakukan pada Toko Raja Makanan masih belum terkomputerisasi. Semua proses dilakukan dengan cara manual yakni pada penjualan, pemasaran, pengecekan barang dan pembuatan laporan penjualan yang dicatat pada nota penjualan dan direkap dalam bentuk kertas sehingga proses transaksi menjadi lebih lama. Data pelanggan dan laporan data produk kurang tertata rapi, sehingga sering terjadi kekeliruan dan kehilangan data. Pemilik mencari data harga secara manual pada saat ada pelanggan yang datang dan menanyakan harga produk.

Banyaknya pesaing di daerah sekitar memungkinkan konsumen dapat membeli produk *frozen food* ke pesaing lainnya. Oleh karena itu, sangat tepat jika *e-commerce* diterapkan pada Toko Raja Makanan untuk menambah daya saing dalam penjualan *frozen food*, memaksimalkan pelayanan pelanggan, serta meningkatkan keakurasian dalam pencarian data barang.

Dari permasalahan di atas, maka dibuat sebuah Sistem Informasi Penjualan Dengan Menerapkan *Customer Relationship Management* Untuk Meningkatkan Penjualan Produk *Frozen Food* Pada Toko Raja Makanan Berbasis Web. Sistem ini diharapkan dapat memudahkan konsumen untuk mendapatkan informasi tentang Toko Raja Makanan, produk *frozen food* yang ditawarkan, memudahkan dalam pembelian produk *frozen food* secara *online*, membantu mempromosikan produk, dan mengelola data penjualan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang sistem informasi penjualan dengan menerapkan *Customer Relationship Management* untuk meningkatkan penjualan produk *frozen food* pada Toko Raja Makanan berbasis web dan memudahkan *customer* dalam pembelian produk secara *online*.
2. Bagaimana membuat sistem informasi penjualan dengan menerapkan *Customer Relationship Management* untuk meningkatkan pemasaran produk *frozen food* pada Toko Raja Makanan berbasis web.

### 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang diangkat dalam pembuatan sistem informasi penjualan ini adalah sebagai berikut :

1. Sasaran dari sistem ini adalah pemilik/admin, dan *customer* pada Toko Raja Makanan.
2. Di dalam sistem penjualan ini berisikan fitur-fitur yang mencakup penjualan, transaksi, *tracking*/melacak paket, laporan, grafik penjualan, dan administrator.
3. Pembayaran dari calon konsumen dilakukan melalui upload scan bukti pembayaran setelah melakukan transfer ke rekening penjual.
4. Sistem ini menerapkan metode *Waterfall* untuk metode pengembangan pada sistem penjualan.

### 1.4 Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, maka tujuan Tugas Akhir ini adalah :

1. Merancang sistem informasi penjualan dengan menerapkan *Customer Relationship Management* untuk meningkatkan penjualan produk *frozen food* pada Toko Raja Makanan berbasis web dan memudahkan *customer* dalam pembelian produk secara *online*.
2. Membuat sistem informasi penjualan dengan menerapkan *Customer Relationship Management* untuk meningkatkan pemasaran produk *frozen food* pada Toko Raja Makanan berbasis web.

### 1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah :

1. Dapat memudahkan dalam menjual dan memasarkan produk *frozen food* yang ditawarkan dengan menggunakan *website e-commerce*.
2. Mempermudah transaksi serta meningkatkan produktivitas dan pangsa pasar dengan merespon permintaan konsumen lebih cepat.
3. Dapat memudahkan konsumen dalam melakukan pembelian produk *frozen food* pada Toko Raja Makanan tanpa harus datang langsung ke toko.