

## BAB I

### 1. PENDAHULUAN

Persaingan bisnis yang semakin ketat membuat pemilik bisnis harus mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini, memiliki pelanggan yang loyal adalah kunci keberhasilan dalam suatu bisnis. Pemilik bisnis perlu mendekati diri kepada pelanggan serta meningkatkan loyalitas kepada pelanggan agar tetap bisa bertahan dalam dunia bisnis. Teknologi yang memungkinkan untuk membangun jaringan antara pemilik bisnis atau pelanggan adalah Customer Relationship Management (CRM) yang dimana adanya interaksi antara pemilik bisnis dan pelanggan tanpa menyita waktu sehingga tidak dipungkiri sangat membantu dan bermanfaat bagi pemilik bisnis ataupun konsumen (1)

Di Kecamatan Sei Dadap terdapat perusahaan penjualan pakaian bernama Toko Baju Azzahra. Kemajuan teknologi dalam bidang penyampaian informasi telah memungkinkan untuk menghubungkan semua jenis kebutuhan manusia. Komponen penting dalam perekonomian suatu negara adalah usaha kecil dan menengah (UKM), salah satunya adalah Toko Tifa Rusa Merauke. Toko Tifa Rusa menjual oleh-oleh dari Kota Merauke dalam bentuk masakan seperti abon rusa dan dendeng. Bidang pemasaran dan promosi kini mengalami permasalahan. Mengingat permasalahan tersebut maka diperlukan sistem CRM (*Customer Relations Management*) berbasis Web agar dapat memudahkan pemesanan produk bagi pelanggan di Tifa Rusa (2)

Bagi toko Tenun, kurangnya metode yang dapat diandalkan untuk menangani informasi dari kumpulan data penjualan dalam menghadapi angka penjualan produk yang bervariasi seringkali menimbulkan permasalahan baru. Supermarket belum memiliki metode khusus untuk memperkirakan angka penjualan di masa depan, dan toko tenun sering kesulitan memperkirakan angka penjualan produk. Oleh karena itu, supermarket kesulitan menentukan minimum stok yang dibutuhkan untuk setiap barang. Akibatnya, barang-barang tersebut tertimbun di gudang perusahaan atau stok barang yang paling diminati pelanggan habis karena ketidaksesuaian antara pasokan dan permintaan di pasar (3)

Database MySQL digunakan bersama dengan bahasa pemrograman PHP untuk membuat aplikasi. Pelanggan dapat dengan mudah memperoleh informasi produk terkini dan segera melakukan pemesanan produk di Kedai Kopi Cap Kucing berkat keberhasilan penerapan pendekatan CRM. Tiga aktor terlibat dalam perancangan sistem aplikasi ini: administrator, pelanggan, dan pengunjung. Kedai Kopi Cap Kucing akan mendapatkan manfaat dari penerapan penelitian ini, yang akan membantu mengatasi permasalahan dan hambatan dengan metode pelayanan manual, seperti keterbatasan layanan staff. Sistem input data dan operasional transaksi yang tidak lagi dilakukan secara manual, memberikan klien akses 24 jam terhadap fasilitas transaksi dan pengambilan informasi (4)

Precious Dailywear merupakan usaha yang bergerak dibidang penjualan pakaian Wanita terutama daster. Proses bisnis yang berjalan saat ini masih konvensional. Pelanggan harus mengunjungi ke toko untuk melakukan pemesanan produk. Pemanfaatan media sosial sudah diterapkan namun masih belum efisien dalam memudahkan pelanggan untuk membeli produk berdasarkan promosi yang telah dipasang oleh pemilik dikarenakan respon dari pemilik bisnis yang lama. Belum adanya sistem informasi membuat pemilik bisnis kesulitan dalam memahami kebutuhan, preferensi, serta Riwayat pembelian pelanggan secara lebih mendalam.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan sistem informasi penjualan menggunakan *customer relationship management* agar dapat membantu pemilik bisnis dalam mengelola segala data transaksi serta dapat membuat laporan yang diinginkan secara cepat dan akurat. Adapun penerapan *customer relationship management* pada sistem dinilai dapat

memberikan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan loyalitas pelanggan serta menyesuaikan penawaran.