

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring berjalannya waktu, aktifitas kegiatan usaha dapat dikatakan mulai beralih dari sistem manual menuju sistem terkomputerisasi. Perkembangan dan kemajuan teknologi ini, mampu memberikan berbagai kemudahan salah satunya pada bidang teknologi informasi. Perkembangan tersebut dapat mempercepat proses serta membantu menghasilkan informasi yang memiliki nilai lebih dari pada sistem yang dilakukan secara manual. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk pembuatan sistem informasi misalnya sistem informasi penjualan.

Toko Mugi Rahayu merupakan toko sembako dan gerabah yang terletak di Desa Sejomulyo, Kecamatan Juwana, Kabupaten Pati. Berdiri sejak tahun 2007 dan telah beroperasi selama 17 tahun. Toko Mugi Rahayu ini menawarkan berbagai macam produk kebutuhan rumah tangga seperti bahan pokok, elektronik, pakaian, mainan hingga alat tulis. Pada awalnya, toko ini hanya dikelola oleh pemiliknya sendiri sepasang suami istri. Namun seiring berkembangnya toko tersebut, pemilik mampu mempekerjakan 10 karyawan untuk mengelola aktivitas toko. Sedangkan untuk pemasokan barang, Toko Mugi Rahayu mendapatkan kiriman dari beberapa perusahaan besar seperti Unilever, Wings, Nestle, Mayora dan juga Permata.

Operasional pada toko mugi rahayu masih menggunakan cara yang konvensional. Pada proses pengelolaan data transaksi dan stok barang masih ditulis pada buku penjualan yang tidak selalu diperbarui karyawan. Akibatnya, toko mugi rahayu sering terjadi kesalahan pada penghitungan jumlah transaksi dan juga pengelolaan stok barang. Kesalahan tersebut mengakibatkan barang yang berada di gudang mengendap terlalu lama, berlebihan, kekurangan bahkan sampai kehabisan stok. Hal tersebut menghambat kelancaran operasional toko terutama dalam menjaga pelayanan terhadap pelanggan dan ketersediaan stok barang.

Proses jual beli disana juga dilakukan secara *offline* sehingga pelanggan harus datang langsung ke toko. Jika kondisi toko sedang ramai, pelayanan yang diberikan tidak bisa berjalan dengan baik. Hal itu disebabkan jumlah pelanggan lebih banyak daripada karyawan toko. Kondisi ini membuat pelanggan meluangkan

waktunya cukup lama untuk mengantri. Selain itu, hal yang lebih fatal terjadi jika pelanggan sudah mengantri lama tetapi barang yang diinginkan stoknya sedang habis. Sehingga pelanggan harus terpaksa pulang dengan kecewa karena merasa waktunya terbuang sia-sia. Jika masalah tersebut dibiarkan terus menerus tanpa adanya solusi, toko akan mengalami kerugian yang signifikan karena kehilangan banyak pelanggan. Pelanggan akan beralih pada pesaing lainnya yang memberikan pelayanan baik dan stok barang lengkap.

Untuk mengatasi permasalahan ini, pengembangan sistem penjualan yang dengan metode *Customer Relationship Management* (CRM) sangat dibutuhkan untuk memahami kebutuhan pelanggan sehingga mampu mempertahankan dan mencegah mereka beralih ke pesaing lainnya. Metode CRM mampu mencatat seluruh aktivitas pelanggan sehingga memungkinkan sistem secara otomatis memberikan rekomendasi produk yang mereka gemari. Selain itu, sistem ini juga didukung fasilitas member yang terdiri dari platinum, silver dan emas yang dilihat dari jumlah pembelian yang diperoleh pelanggan. Fasilitas ini mampu memanjakan pelanggan dengan diskon dan promo yang diberikan sesuai dengan tingkatan membernya. Untuk memberikan informasi terkait diskon dan promo, sistem ini akan dilengkapi fitur notifikasi *whatsapp*. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi sebelumnya dan mengidentifikasi apakah pelanggan yang memanfaatkan promo tersebut lebih cenderung untuk kembali dan menjadi pelanggan setia. Tingkat retensi yang tinggi ini menunjukkan bahwa strategi berjalan efektif sehingga mampu meningkatkan loyalitas, efisiensi operasional dan mengevaluasi kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diambil suatu perumusan masalah yaitu bagaimana merancang dan membangun sistem penjualan dengan menggunakan metode *customer relationship management* pada Toko Mugi Rahayu untuk peningkatan kualitas pelayanan.

## **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian menjadi lebih terarah sesuai yang diharapkan peneliti, maka perlu adanya pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun adalah sistem penjualan pada Toko Mugi Rahayu.

2. Menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
3. Dilengkapi fitur notifikasi *whatsapp* sebagai media penyampaian informasi diskon dan promo yang diperoleh pelanggan.
4. Pembahasan sistem meliputi transaksi jual beli dan pengelolaan stok barang.
5. Informasi yang dihasilkan berupa laporan stok barang, laporan penjualan dan juga notifikasi *whatsapp*.
6. Pengguna sistem meliputi admin, pelanggan dan pemilik toko.
7. Sistem pendukung keputusan ini akan dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database MySQL*.

#### **1.4. Tujuan**

Merancang dan membangun sistem penjualan dengan metode *customer relationship management* yang berkontribusi pada peningkatan loyalitas, efisiensi operasional dan evaluasi kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

#### **1.5. Manfaat**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.5.1. Bagi Mahasiswa**

1. Mengaplikasikan secara langsung ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan.
2. Mengetahui kondisi dunia kerja beserta masalah yang terjadi di sana.

##### **1.5.2. Bagi Perguruan Tinggi**

1. Mengetahui kemampuan yang dimiliki mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang didapatkan semasa kuliah.
2. Menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya memahami konsep sistem penjualan dengan metode *Customer Relationship Management*.

##### **1.5.3. Bagi Toko Mugi Rahayu**

Perancangan sistem penjualan dengan metode ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional toko secara keseluruhan. Hal ini juga akan berkontribusi pada kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, memperkuat reputasi toko, dan mendorong pertumbuhan usaha dalam jangka Panjang.

## **1.6. Metode Penelitian**

### **1.6.1. Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### **1. Sumber Data Primer**

##### **a. Wawancara**

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada narasumber yang bersangkutan dengan objek penelitian. Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan pemilik Toko Mugi Rahayu Juwana untuk memperoleh informasi terkait dengan permasalahan yang terjadi, kebutuhan, dan harapan terkait dengan sistem informasi pelacakan dan pengelolaan pengiriman barang.

##### **b. Observasi**

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati aktivitas yang berjalan di objek penelitian secara langsung sehingga memperoleh informasi yang nyata sesuai dengan kondisi yang ada. Pada penelitian ini penulis melakukan observasi langsung pada Toko Mugi Rahayu Juwana untuk memperoleh informasi terkait dengan sistem pengelolaan pengiriman barang.

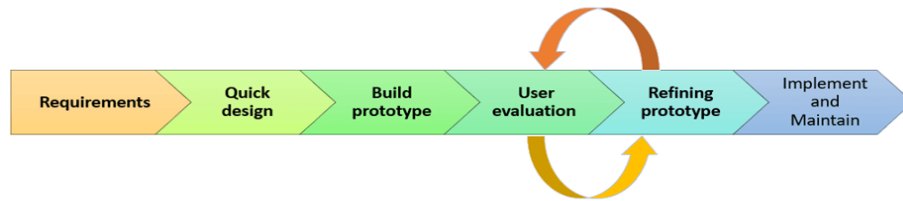
#### **2. Sumber Data Sekunder**

##### **a. Studi Literatur**

Studi literatur merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan kajian pustaka melalui referensi jurnal, buku, dan sumber-sumber lainnya yang relevan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

### **1.6.2. Metode Pengembangan Sistem**

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode pengembangan sistem *prototype*. Metode *prototype* adalah metode pengembangan cepat dan pengujian sistem baru melalui proses yang iteratif dengan pendekatan yang mendemonstrasikan sebuah sistem akan bekerja sebelum tahapan konstruksi aktual dilakukan (Aldiansyah & Kusyadi, 2023). Gambaran metode *prototype* dapat dilihat seperti gambar 1.1 dibawah ini:



Gambar 1. 1 Tahapan Metode *Prototype*

Berikut tahapan-tahapan dari metode pengembangan sistem dengan metode *prototype*:

1. Tahap *Requirements* (Analisis Kebutuhan)

Pada tahap awal ini penulis melakukan komunikasi dengan *stakeholder* dari objek penelitian untuk mengumpulkan informasi kebutuhan perangkat lunak terkait proyek yang akan dibuat berupa proses pengidentifikasian dan pendefinisian sistem yang diharapkan dan batasan sistem tersebut. Pengumpulan informasi ini dapat diperoleh dengan cara di antaranya wawancara, observasi atau pengamatan, survei, dan sebagainya.

2. Tahap *Quick Design* (Desain Cepat)

Pada tahap ini penulis membuat desain sederhana yang memberikan gambaran singkat sistem dengan memperhatikan kebutuhan pengguna dan masalah yang telah diidentifikasi pada tahap analisis kebutuhan.

3. Tahap *Build Prototype* (Membangun Prototipe)

Pada tahap ini penulis membangun prototipe sistem sesuai dengan gambaran singkat sistem yang telah dibuat pada tahap sebelumnya yang akan menjadi rujukan *programmer* untuk pembuatan program.

4. Tahap *User Evaluation* (Evaluasi Pengguna Awal)

Pada tahap ini penulis melibatkan pengguna untuk melakukan pengevaluasian sistem yang telah dibuat dalam bentuk *prototype* dengan memberikan komentar dan saran.

5. Tahap *Refining Prototype* (Memperbaiki Prototipe)

Pada tahap ini penulis melakukan perbaikan *prototype* berdasarkan hasil *feedback* pengguna pada tahap pengevaluasian sebelumnya. Apabila pengguna memiliki *feedback* untuk perbaikan sistem maka tahap *user evaluation* dan *refining prototype* akan terus berulang hingga pengguna setuju dengan *prototype* sistem yang dikembangkan.

#### 6. Tahap *Implement and Maintain* (Implementasi dan Pemeliharaan)

Pada tahap terakhir ini penulis melakukan pengembangan sistem berdasarkan *prototype* akhir dan melakukan pengujian untuk mengidentifikasi kemungkinan adanya kegagalan dan kesalahan pada sistem. Pemeliharaan sistem juga dilakukan secara berkala untuk melakukan pemeriksaan dan memastikan kinerja sistem bekerja dengan optimal.

#### 1.6.3. Metode Perancangan Sistem

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode perancangan sistem *Unified Modelling Language* (UML). Metode ini merupakan bahasa visual dalam teknik rekayasa perangkat lunak yang berguna untuk memberikan gambaran alur dan cara kerja, tujuan, fungsi, dan mekanisme kontrol sistem (Sukanto & Shalahuddin, 2018). Adapun jenis diagram dalam metode *Unified Modelling Language* adalah sebagai berikut:

##### 1. *Use Case Diagram*

*Use case diagram* dari sebuah sistem ditunjukkan dengan tiga aspek yaitu aktor, *usecase*, dan sistem atau batasan subsistem. *Use case diagram* menggambarkan interaksi antara aktor-aktor yang terlibat dengan sistem.

##### 2. *Class Diagram*

*Class diagram* merupakan representasi grafis dari pandangan statis sistem yang menggambarkan dengan jelas struktur serta deskripsi *class*, atribut, metode dan hubungan dari setiap objek. *Class diagram* juga digunakan untuk memudahkan pengembang dalam memahami interaksi objek dalam sistem.

##### 3. *Activity Diagram*

*Activity diagram* merupakan diagram yang menggambarkan alur kerja dari setiap aktivitas atau proses bisnis dalam sistem. *Activity diagram* merupakan pengembangan dari *use case diagram* yang memiliki alur aktivitas yang memberikan pandangan visual proses-proses yang terjadi pada sistem.

##### 4. *Sequence Diagram*

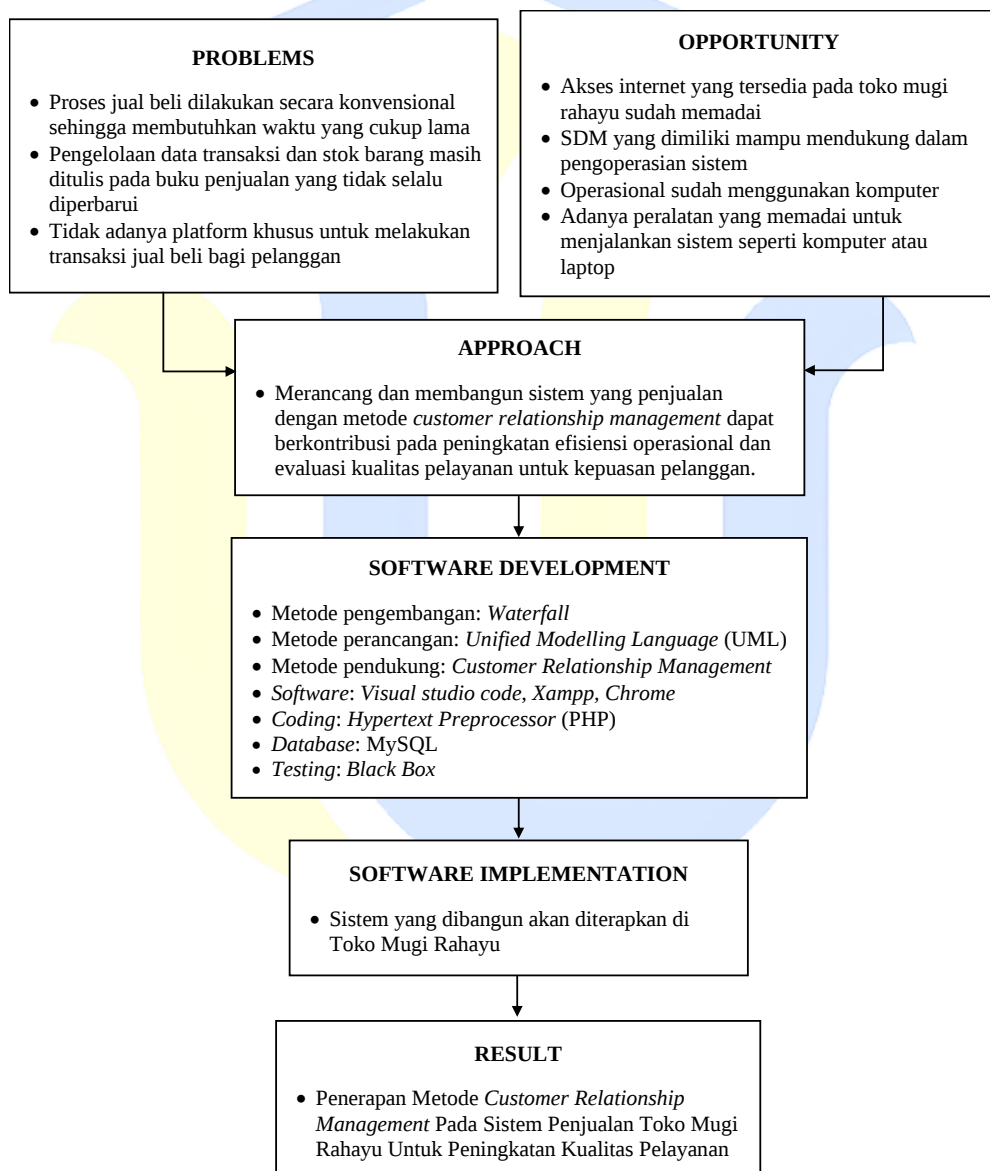
*Sequence diagram* merupakan diagram yang menggambarkan interaksi antar objek dalam sistem, dan menampilkan perintah yang dikirim beserta waktu pelaksanaannya. Tujuan *sequence diagram* ini adalah untuk mengetahui urutan kejadian yang dapat menghasilkan keluaran yang diinginkan.

## 5. Statechart Diagram

*Statechart diagram* merupakan diagram yang menggambarkan transisi keadaan (*state*) objek atau sistem terhadap peristiwa atau tindakan tertentu. Elemen-elemen di dalam *statechart diagram* adalah *state* objek yang direpresentasikan dalam bentuk kotak dan perpindahan ke *state* selanjutnya ditunjukkan dengan tanda panah.

### 1.7. Kerangka Pemikiran

Gambaran kerangka pemikiran yang akan dilakukan dalam pembuatan sistem penjualan pada toko mugi rahayu dapat dilihat pada gambar 1.2 dibawah ini:



Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran