

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi begitu cepat yang berdampak positif pada beberapa bidang. Pemanfaatan teknologi informasi sekarang ini dapat mempermudah kinerja dalam berbagai bidang seperti ekonomi, politik, pendidikan, kesehatan dan sebagainya. Teknologi digunakan untuk memonitor aktivitas seperti transaksi penjualan dan stok barang dalam bidang bisnis [1].

Bidang bisnis yang sedang digemari oleh para pengusaha yaitu bisnis dalam bidang penjualan makanan dan minuman. Salah satu usaha dagang yang menekuni bisnis penjualan makanan yaitu UD. Aisyah yang bergerak dalam bidang produksi emping yang ada di Jalan Lubuk Besar, Kecamatan Datuk Limapuluh, Kabupaten Batu Bara. Emping mempunyai peluang usaha yang besar sehingga diminati banyak orang khususnya di Wilayah Lima Puluh, Kabupaten Batu Bara.

Berikut ini adalah data pelanggan tetap yang ada di UD. Aisyah:

Tabel 1.1 Data Pelanggan Tetap di UD. Aisyah

No	Nama	Alamat	No Handphone	Email
1	Nurlela	Jalan Labuhan Ruku	081269054938	Nurlela@gmail.com
2	Misna Wita	Desa Pulau Sejuk	082273241453	Misna2215@gmail.com
3	Waty	Jl. Serambangan	089652219591	Waty1510@gmail.com
4	Erni	Jl. Labuhan Ruku	082213217975	
5	Rosnaini	Jl. Labuhan Ruku	082277459000	
6	Paini	Desa Pulau Sejuk	087706410934	Paini4510@gmail.com
7	Dewi	Jl. Tiger	082345498585	Dewi0102@gmail.com
8	Rohamidah	Jl. Terap	081370047186	rohamidah@gmail.com
9	Rokiyah	Jl. Terap	082287834004	rokiyah@gmail.com
10	Soira	Jl. Tiger	085261604202	
11	Wagini	Jl. Tiger	085270458275	Wagini1510@gmail.com
12	Ekawati	Jl. Sembiring	082272635878	ekawati@gmail.com

13	Ngatini	Jl. Tiger	082175045877	
14	Nuraidah	Jl. Terap	082267408620	Nuraidah207@gmail.com
15	Siti Habsah	Jl. Simpang Komplek	083138484800	
16	Suwartik	Jl. Simpang Komplek	082360304734	
17	Suriana	Jl. Serambangan	082162367040	
18	Misnawita	Jl. Terap	083160698963	
19	Elvisha	Jl. Tiger	085362886772	elvisha@gmail.com
20	Butet	Jl. Labuhan Ruku	081397117711	
21	Sarina	Jl. Sembiring	08224981214	
22	juminah	Desa Pulau sejuk	085262771300	
23	Tini	Desa Pulau Sejuk	081365865253	tasyaandini@gmail.com
24	Maria	Jl. Benteng	088201722738	
26	Nartik	Jl. Simpang Tiga	083827702305	Cici546@gmail.com
27	Marni	Jl. Empat Negeri	082236335411	Marni1211@gmail.com
28	Murni	Jl. Hiliri Pajak	088708424685	murniH@gmail.com
29	Eva yani	Jl. Simpang Dolok	081263616769	evayani@gmail.com
30	Nova	Jl. Serambangan	082363854505	Nova@gmail.com
31	Supiani	Desa Pulau Sejuk	081263616769	supiani@gmail.com
32	Riani	Desa Pulau Sejuk	088807321011	Riani@gmail.com
33	Sulastri	Jl. Simpang Tiga	087890400582	
34	Rusmini	Jl. Beteng	085276131778	
35	Ira wati	Jl. Beteng	082294451212	IRAWati@gmail.com
36	Lasinem	Jl. Terap	083878034752	
37	Suminem	Jl. Terap	083117261774	
38	Ida	Jl. Simpang kompil	082276980543	IDA4511@gmail.com
39	Hafsah	Jl. Simpang kompil	082229258286	
40	SRIK	Jl. Beteng	083838340710	
41	Ginten	Jl. Beteng	085276666068	Ginten1110@gmail.com
42	Ani	Jl. Desa Pulau sejuk	08126361406	Ani1040@gmail.com
43	Ramiyana	Jl. Serambangan	081265242135	
44	Adel	Jl. Serambangan	083873237774	
45	Anggi	Jl. Terap	082273007656	Anggi1510@gmail.com
46	Rita	Jl. Terap	083865645937	Rita0205@gmail.com
47	Ayu	Jl. Empat Negeri	082325072956	Ayu1407@gmail.com
48	Wulan	Jl. Simpang tiga	082363536219	Wulan15@gmail.com
49	Astri	Jl. Labuhan Batu	082167578144	astriani@gmail.com
50	Firda	Jl. Labuhan Batu	082272304264	
51	Fadilah	Jl. Serambangan	083122659280	
52	Dea Permata sari	Jl. Labuhan ruku	085262118736	nuriani@gmail.com
53	Dwi Khairunisa	Jl. Serambangan	085215048610	AFRIYANTI@gmail.com
54	Nuraini	Jl. Labuhan Ruku	083151193623	
55	Afriyanti	Jl. Simpang Kopil	082375064005	
56	Iyut	Jl. Beteng	085262609315	
57	Sulas Diningsih	Jl. Beteng	083193131715	

Sumber: UD. Aisyah (2023)

Berdasarkan data pelanggan di atas terlihat bahwa UD. Aisyah mempunyai 57 orang pelanggan tetap yang setiap bulan selalu melakukan pemesanan emping. Jumlah pesanan tiap pelanggan berbeda-beda sesuai dengan kebutuhannya. Namun, Omzet penjualan di UD Aisyah jelang tahun 2023 penurunan yang drastis

hingga 50% dibandingkan dengan tahun sebelumnya akibat dari kompetitor lainnya. Kompetitor tersebut mampu memberikan jumlah emping yang dibutuhkan pelanggan yang kadang tidak dapat dipenuhi oleh UD. Aisyah dikarenakan produksi emping yang tidak stabil setiap bulannya.

Berikut ini adalah data penjualan emping di UD. Aisyah sejak 2022 sampai dengan 2023:

Tabel 1.2 Data Penjualan Emping Januari 2022 sampai Desember 2023

No	Bulan	Jumlah Penjualan
1	Januari 2022	250 kg
2	Februari 2022	218 kg
3	Maret 2022	253 kg
4	April 2022	237 kg
5	Mei 2022	249 kg
6	Juni 2022	265 kg
7	Juli 2022	239 kg
8	Agustus 2022	236 kg
9	September 2022	230 kg
10	Oktober 2022	210 kg
11	November 2022	206 kg
12	Desember 2022	125 kg
13	Januari 2023	112 kg
14	Februari 2023	126 kg
15	Maret 2023	115 kg
16	April 2023	117 kg
17	Mei 2023	123 kg
18	Juni 2023	123 kg
19	Juli 2023	114 kg
20	Agustus 2023	127 kg
21	September 2023	112 kg
22	Oktober 2023	116 kg
23	November 2023	127 kg
24	Desember 2023	112 kg

Sumber: UD. Aisyah 2023

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa penjualan emping yang ada di UD. Aisyah mengalami penurunan drastis selama tahun 2023. Penyebabnya karena pelanggan tetap sudah tidak memesan emping dengan jumlah yang banyak seperti tahun sebelumnya. Adanya beberapa pelanggan yang pindah karena sudah merasa

tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh UD. Aisyah sehingga komunikasi yang terjalin antara pemilik dan pelanggan terbilang tidak baik. Hal ini menyebabkan stok emping menumpuk dan modal tertanam.

Dalam pengembangan bisnisnya, UD. Aisyah mengalami kesulitan karena tidak memiliki strategi khusus yang menangani pemasaran emping, yang membuat penjualan emping terbatas sehingga mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Pada saat ini, metode komunikasi informasi melalui media sosial seperti Facebook dan penyebaran lisan kepada komunitas sekitar UD. Aisyah dianggap belum optimal dalam efektivitas penyampaiannya, sehingga belum adanya media promosi yang memfasilitasi pelanggan dalam menawarkan produk baru.

Adapun masalah lainnya dalam melakukan pembelian konsumen harus mendatangi UD. Aisyah, memilih emping dan proses pembeliannya masih dilakukan secara manual yaitu dengan ditulis tangan dengan menggunakan pembukuan sebagai media dokumentasi sehingga laporan pengolahan data penjualan dan pencatatan data pembeli masih berjalan lambat dan belum terperinci. Sehingga terdapat resiko terjadinya kesalahan saat melakukan pengolahan data terlebih prosesnya memakan cukup banyak waktu dan resiko *human error*.

Tentu saja hal ini tidak dapat dibiarkan terus-menerus. Mengatasi permasalahan tersebut, pemilik usaha UD Aisyah terus berusaha untuk memperluas target pasarnya sampai luar kota bahkan seluruh Indonesia. Untuk mencapai tujuannya, UD Aisyah memerlukan *website* yang dapat menghubungkan penjual dan pembeli yang berbeda tempat dan tidak akan

menjadi kendala dalam melakukan transaksi. Calon pembeli dapat mengetahui informasi mengenai produk yang dijual pada UD Aisyah.

Hadirnya *website* menimbulkan pemikiran baru bagi pelaku bisnis yaitu untuk mengatasi rintangan waktu dan ruang yang selama ini menjadi masalah pada sistem penjualan secara konvensional pada UD Aisyah. Dengan *website* merupakan sistem baru bagi UD Aisyah untuk memanfaatkan teknologi agar lebih efektif dan efisien dalam bertransaksi secara *online*. Dalam penerapan *website* sebuah usaha dagang tidak serta merta dapat menarik banyak pelanggan baru dan dapat mempertahankan pelanggan lama.

CRM merupakan suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing. Implementasi sistem *customer relationship management* pada penelitian ini terletak pada fitur notifikasi pelunasan pembayaran yang akan dikirimkan oleh bagian admin untuk pesanan yang sudah mendekati tanggal *deadline* atau tanggal pengiriman. Selain sebagai pengingat tentang pelunasan pembayaran, fitur ini juga sebagai tanda bahwa pesanan *customer* sudah dalam tahap *packaging* dan siap untuk dikirim sesuai jadwal *deadline* [3].

Electronic Customer Relationship Management adalah aplikasi *software* yang menyediakan pelanggan akses ke proses bisnis dari permintaan awal melalui layanan dan dukungan penjualan pasca penjualan. Gudang informasi pelanggan yang mencatat semua kontrak yang pelanggan punya dengan perusahaan dan menghasilkan profil pelanggan yang tersedia untuk semua orang dalam perusahaan dengan keperluan untuk mengetahui pelanggan. e-CRM adalah adaptasi dari CRM pada lingkungan *e-commerce* dan membangun serta

mempertahankan hubungan pelanggan dengan menggunakan jaringan berdasarkan strategi bisnis yang memerlukan pengembangan seperangkat aplikasi *software* yang terintegrasi untuk memproses semua aspek interaksi dengan pelanggan seperti penjualan, promosi, dan layanan pelanggan [4].

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik membuat penelitian dengan judul, “**E-CRM Penjualan Emping pada UD Aisyah dengan PHP & MySQL**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. UD. Aisyah mempunyai 57 orang pelanggan tetap yang setiap bulan selalu melakukan pemesanan emping. Namun, Omzet penjualan di UD Aisyah jelang tahun 2023 penurunan drastis hingga 50% dibandingkan dengan tahun sebelumnya akibat dari komptitor lainnya.
2. Pemilik usaha UD Aisyah juga kesulitan dalam melakukan promosi juga rekapitulasi dari penjualan dan pendapatan setiap bulannya, sehingga sulit untuk melakukan strategi penjualan agar bisa meningkatkan pendapatan seperti yang diharapkan pemilik UD Aisyah.
3. Pemilik usaha UD Aisyah terus berusaha untuk memperluas target pasarnya sampai luar kota bahkan seluruh Indonesia.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Hanya membahas tentang pemasaran, penjualan dan loyalitas pelanggan

emping di UD Aisyah.

2. Sistem digunakan untuk pemasaran, penjualan dan loyalitas pelanggan emping di UD Aisyah.
3. Sistem pemasaran, penjualan dan loyalitas pelanggan dapat diakses oleh pelanggan karena sistem berbasis *web* yang dirancang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL.

1.4 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana UD Aisyah melakukan pemasaran, penjualan dan pelayanan pelanggan emping selama ini?
2. Bagaimana merancang dan membangun sistem pemasaran, penjualan dan pelayanan pelanggan emping di UD Aisyah?
3. Apakah dengan menerapkan *Customer Relationship Management* akan mempercepat proses pemasaran, penjualan dan pelayanan pelanggan emping di UD Aisyah?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui cara UD Aisyah melakukan pemasaran, penjualan dan pelayanan pelanggan emping selama ini.
2. Merancang dan membangun sistem pemasaran, penjualan dan pelayanan pelanggan emping di UD Aisyah menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL.

3. Menerapkan *Customer Relationship Management* dalam menjual emping di UD Aisyah untuk menarik pelanggan baru maupun mempertahankan pelanggan lama.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Mengimplementasikan kemampuan penulis dalam penerapan strategi *Customer Relationship Management* khususnya untuk menarik pelanggan baru maupun mempertahankan pelanggan lama.

2. Bagi UD Aisyah

Mengembangkan penjualan emping sehingga dapat memperluas wilayah penjualan.

3. Bagi STMIK Royal Kisaran

Bahan penelitian selanjutnya dalam merancang aplikasi untuk menarik pelanggan baru maupun mempertahankan pelanggan lama dengan menerapkan strategi *Customer Relationship Management*.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini, berisikan sub-sub seperti latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang teori, dapat berupa definisi-definisi atau model yang berkaitan dengan tema atau masalah yang diteliti, dituliskan juga *tools/software* yang digunakan dalam pembuatan aplikasi. Pada bab ini juga digunakan penelitian yang sudah dipublikasikan untuk dijadikan referensi.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan berbagai metode yang digunakan antara lain: analisis data dan masalah, jenis dan metode pengumpulan data, rancangan/desain penelitian, implementasi, dan penyimpulan hasil penelitian dan lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

BAB IV: ANALISA DAN PERANCANGAN

Pada bab ini analisa dari masalah yang terkait dengan skripsi dan rancangan dari perangkat keras, diagram blok sistem, modul sistem, cara kerja serta rancang bangunnya berupa *schematic*.

BAB V: IMPLEMENTASI DAN HASIL

Pada bab ini terdiri atas spesifikasi sistem, rencana implementasi serta hasil yang diharapkan.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini terdiri atas kesimpulan yang mengemukakan secara singkat hasil penting yang diperoleh dan menginterpretasikan sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian, serta terdapat saran yang merupakan sumbangan pemikiran berupa rekomendasi yang diambil dari hasil analisis dan pembahasan serta hasil kesimpulan.