

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman globalisasi sekarang ini, banyak perusahaan saling bersaing untuk meningkatkan teknologi informasi yang dimilikinya supaya mempertahankan loyalitas pelanggan dari ancaman pesaingnya. Perusahaan dituntut untuk memiliki strategi khusus supaya pelanggan tidak beralih kepada pesaingnya. Dengan adanya salah satu teknologi informasi yaitu internet, perusahaan dapat memanfaatkannya dengan tujuan untuk kegiatan promosi, kegiatan bisnis menjadi lebih efektif, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat digunakan sebagai sarana komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan.

Saat ini, banyak perusahaan yang sudah menggunakan sistem informasi akuntansi untuk proses bisnisnya. Namun, masih ada beberapa perusahaan yang belum menggunakan sistem informasi akuntansi, yaitu melakukan pencatatan manual dalam proses bisnisnya. Seperti yang kita tahu, apabila perusahaan tersebut masih menggunakan pencatatan manual, bisa terjadi kalah saing dengan perusahaan yang sudah menggunakan sistem informasi akuntansi. Karena pencatatan manual belum tentu datanya akurat,

dan berpotensi terjadi *human error*. Salah satu perusahaan yang masih melakukan pencatatan manual yaitu, Toko Giri Peni Jaya *Sport*.

Toko Giri Peni Jaya *Sport* merupakan salah satu usaha dagang yang bergerak di bidang olahraga. Toko ini berdiri sejak tahun 2012 yang bertempat di Jl. Simpang lima no.5 (Salza) Pati. Dalam proses bisnisnya, masih melakukan pencatatan transaksi dagang dengan cara manual, karena tidak memiliki pegawai bagian *accounting* atau kasir, dan bagian gudang. Yang memegang keuangan langsung dari pemilik Toko Giripeni Jaya *Sport* beserta istrinya sehingga cukup untuk dilakukan pencatatan manual saja. Namun, seiring berkembangnya suatu usaha, dan memperoleh *omzet* yang makin meningkat yang dimiliki oleh Jimmy Handoyo Y. ini, penerapan sistem manual tidak dapat mengimbangi perkembangan zaman yang makin canggih ini dan muncul tuntutan bahwa perlunya menggunakan sistem informasi akuntansi yang berbasis teknologi.

Kemudian dalam transaksi penjualan di Toko Giri Peni Jaya *Sport* yang masih manual pula, sehingga pelayanan yang dimiliki oleh toko ini dikatakan belum memuaskan karena ketika pelanggan ingin membeli seragam pakaian dengan model, warna, budget, ukuran baju, dan jumlah unit yang diinginkan oleh pelanggan. Seringkali toko ini tidak bisa memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut, sehingga pegawai akan merekomendasikan pilihan lain yang mendekati kebutuhan pelanggan agar setuju untuk membeli seragam yang direkomendasikan dari pegawai tersebut. Ketika pegawai sedang

mencari pilihan lain kepada pelanggan, dan mengingat toko ini memiliki beragam jenis model, warna, ukuran yang berbeda-beda. Hal tersebut menyebabkan pelanggan harus menunggu dengan waktu yang cukup lama sehingga menjadi kurang efektif.

Model *Customer Relationship Management* (CRM), merupakan salah satu strategi pemasaran dengan tujuan menciptakan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan. Dengan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) diharapkan perusahaan dapat mempertahankan loyalitas pelanggan serta mengubah hubungan antara pelanggan dan perusahaan yang awalnya hanya hubungan antara penjual dan pembeli tetapi, lebih menuju ke suatu hubungan mitra.

Oleh karena itu, dengan adanya model *Customer Relationship Management* (CRM) berteknologi internet, rancangan aplikasi tersebut akan membantu Toko Giri Peni Jaya Sport dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan, dapat dijangkau oleh masyarakat, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta memberikan kemudahan dalam mencari kebutuhan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini berjudul “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA TOKO SPORT GIRI PENI JAYAPATI DENGAN PENDEKATAN *RAPID APPLICATION DEVELOPMENT* (RAD)”.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah utama yang dialami Toko Giri Peni Jaya *Sport* adalah sistem akuntansinya yang masih konvensional (manual) untuk proses bisnisnya. Sehingga dari uraian dari latar belakang diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana membuat desain sistem informasi akuntansi dengan penambahan model *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *web program* yang sesuai dengan kebutuhan Toko Giri Peni Jaya *Sport*?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat desain sistem informasi akuntansi berbasis komputer yang sesuai dengan kebutuhan Toko Giri Peni Jaya *Sport* sehingga dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan informasi dan komunikasi antara Toko Giri Peni Jaya *Sport* dengan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Toko Giri Peni Jaya *Sport*.

Dengan menerapkan sistem informasi akuntansi berbasis teknologi, Proses bisnis Toko Giri Peni Jaya *Sport* dapat berjalan secara efisien dan akurat, dan mengurangi terjadinya *human error*. Serta mempertahankan pelanggan supaya tidak beralih ke pesaingnya, menambah pelanggan baru,

dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dari hal-hal itulah perusahaan akan memperoleh laba yang lebih besar.

b. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan formal dalam menyelesaikan perkuliahan dengan menyusun skripsi dan mengimplementasikan ilmu dalam membuat program akuntansi sebagai bekal di dunia kerja.

c. Bagi Pembaca

Sebagai referensi untuk dilakukannya penelitian selanjutnya yang sesuai dengan penelitian ini.

