

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi berbanding lurus dengan percepatan waktu terlebih dalam sektor internet (*online*), semakin maraknya jenis *smartphone*, jenis *laptop*, serta banyak *provider* yang menawarkan berbagai macam *promo paket data* internetan yang menjadi pemicu berkembangnya dunia internet (*online*). Kemudahan akses dan jangkauan yang luas membuat seseorang mudah dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Sedangkan *CRM (Customer Relationship Management)* merupakan salah satu dari sekian banyak strategi yang banyak digunakan oleh pelaku usaha saat ini baik perusahaan kecil maupun perusahaan besar.

Selain perkembangan teknologi diatas, perkembangan bisnis juga tidak kalah bersaing dalam hal kemajuan, saat ini perkembangan bisnis tidak hanya bergantung pada kualitas produk semata, tetapi juga dari segi kualitas pelayanan untuk mendorong minat belanja para customer dalam membeli produk. Kualitas layanan dalam sektor penjualan juga merupakan aspek penting dalam memajukan suatu bisnis pada perusahaan. Pelayanan yang bermutu tinggi adalah pelayanan yang mampu memberikan keselarasan terhadap kebutuhan customer. Persaingan bisnis yang terjadi pada saat ini membuat sebuah perusahaan harus memberi perhatian lebih terhadap para customer nya.

*Bralinza Boutique* merupakan nama toko yang ada di *Mall Simpur Bandar Lampung*. Usaha ini adalah usaha yang bergerak dalam bidang pakaian pesta dan kebaya yang menyediakan kebutuhan pakaian Kebaya dan Pesta untuk anak muda maupun orang tua. Toko ini berdiri pada tahun 2015 dan saat ini sudah memiliki 2 cabang yang juga terletak di area *Mall Simpur Bandar Lampung*.

Sistem penjualan yang berjalan saat ini masih menggunakan sistem *Jemput Bola*, dimana penjual menawarkan produk secara langsung kepada customer sehingga jika customer tertarik maka ia akan masuk kedalam toko dan melihat koleksi produk kebaya dan baju pesta yang ada di dalam toko, jika terdapat kebaya atau baju pesta yang diinginkan maka customer dapat melakukan pembelian dan pembayaran pada kasir, setelah proses transaksi selesai maka antara pihak toko dan customer tidak mempunyai interaksi lanjutan.

Kelemahan sistem yang diterapkan oleh pihak toko saat ini ialah dapat menyebabkan tidak nyaman customer yang tiba-tiba atau secara mendadak

ditawarkan produk sehingga terkesan mengganggu terutama bagi customer yang ke mall hanya sekedar untuk jalan-jalan saja. Kurangnya pengertian serta kesadaran oleh pemilik toko mengenai pentingnya menjalin komunikasi lebih lanjut serta kualitas layanan yang diberikan kepada customer yang merupakan aset penting untuk membuat pemilik usaha dapat mencapai tujuannya dengan baik. Belum memiliki media pemasaran agar toko ini dikenal masyarakat luas. Dengan pelayanan yang baik maka akan memberikan dampak positif terhadap pihak Bralinza Boutique, maka dari itu pentingnya kualitas layanan dengan pendekatan *Customer Relationship Manajemen* (CRM) diharapkan dapat membuat para customer yang menggunakan jasa atau membeli suatu produk, menyampaikan saran agar layanan menjadi lebih baik, dan menemukan sebuah barang yang tidak sesuai atau ada kerusakan produk dapat dengan cepat melakukan komplain kepada penjual barang tersebut.

Berdasarkan hal di atas Bralinza Boutique ingin membuat sebuah website agar *customer* dapat belanja dari mana saja dan kapan saja, yang dapat digunakan untuk mempermudah pihak toko dan *customer* dalam melakukan kegiatan transaksi jual beli dan meningkatkan kualitas pelayanan toko, serta jangkauan pemasaran lebih luas lagi, sehingga disini penulis merancang sebuah sistem atau aplikasi berbasis website pada Bralinza Boutique. Sistem Informasi ini dibangun sebagai media komunikasi antara perusahaan dan customer. Adapun judul yang akan diangkat disini ialah **"CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK PEMESANAN DAN PENBELIAN PAKAIAN PADA BRALINZA BOUTIQUE BERBASIS MOBILE"**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka dapat dibuat rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) pada pemesanan dan pembelian pakaian ?
2. Bagaimana membangun sebuah sistem yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan penjualan ?

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak meluas dan menyimpang dari pembahasan maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yaitu :

1. Pembangunan sistem ini menggunakan bahasa pemrograman PHP, dengan *Database Management System* (DBMS) menggunakan *MySQL* (XANTP).
2. Pembangunan sistem yang akan di bahas yaitu : Sistem Pemesanan dan Pembelian, serta CRM guna meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Penerapan konsep CRM dengan memberikan tanggapan terhadap pertanyaan serta kritik dari pelanggan yang berkomentar dan menghubungi via *Whatsapp* .

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Penulis mengangkat topik penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan setia dan mempertahankan pelanggan di toko Bralinza Boutique dengan penerapan CRM pada sistem pemesanan dan pembelian pakaian pada toko.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini :

1. Bagi Penulis
  - Dapat menambah wawasan dan pengetahuan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah di peroleh.
  - Memperoleh ilmu bagaimana menggunakan teknologi yang sudah maju pada lingkungan masyarakat dan dunia kerja.
2. Bagi Pihak Toko
  - Diharapkan sistem ini dapat digunakan sebagai media pemasaran dan penjualan sehingga dapat meningkatkan pembeli dan kualitas layanan.
  - Dengan Sistem yang dirancang diharapkan agar pihak toko dapat dengan mudah mengetahui keinginan para pelanggan dan mempermudah para pelanggan untuk bisa berkomunikasi dengan pihak toko.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Untuk dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai penyusunan skripsi ini maka sistematika penulisan di bagi kedalam lima bab secara garis besar sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi metode-metode pendekatan penyelesaian permasalahan yang dinyatakan dalam perumusan masalah. Dalam ini metode yang di gunakan adalah menggunakan *waterffall*.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian yang di lakukan berikut dengan pembahasannya.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan serta memberi saran sebagai hasil pemikiran penelitian atas keterbatasan penelitian yang dilakukan.

### **DAFTAR PUSTAKA**