

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital yang semakin meningkat dari tahun ke tahun menjadikan kebutuhan akan adanya sarana digital semakin meningkat. Salah satu dampak yang dirasakan saat ini adalah begitu mudahnya untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara online seperti penjualan barang.

PT Mandiri Abadi Jaya Utomo merupakan sebuah perusahaan distributor yang bergerak di bidang penjualan beberapa produk kosmetik seperti mustika ratu, implora, mica. Produk KAO sabun wajah seperti biore. Deterjen seperti attack dan jazz1. Pempers seperti meris.dan minuman seperti mogu-mogu dan greenfield. PT Mandiri Abadi Jaya Utomo beralamat di Jln. Letjend riacudu no 15 jalur 2 korpri sukarama 1 Bandar Lampung. Proses promosi dan pemasaran PT Mandiri Abadi Jaya Utomo sejauh ini masih menggunakan aplikasi yaitu aplikasi FINA untuk melakukan transaksi penjualan dan transaksi pembelian namun aplikasi inidalam pemasaran belum memberikan informasi barang yang terjual dan berapa banyak pelanggan yang datang. Promosi masih dilakukan dengan cara memperkenalkan produk yang ada pada saat pelanggan mendatangi PT Mandiri Abadi Jaya Utomopelanggan maupun calon pelanggan yang berada di luar kota atau jauh dari lokasi akan kesulitan untuk mengetahui produk yang dijual di PT Mandiri Abadi Jaya Utomo sehingga tidak efektif dalam melakukan promosi.

Seiring dengan perkembangan teknologi, maka PT Mandiri Abadi Jaya Utomo juga dituntut untuk meningkatkan kepuasan pelayanan dan menjalin hubungan yang kuat dengan pihak pelanggan secara jangka panjang. Tujuannya adalah agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang mana dapat mempengaruhi kuantitas pelanggan di masa mendatang, baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh sebab itu, PT Mandiri Abadi Jaya Utomo perlu menetapkan strategi yang berfokus pada kepuasan dan kebutuhan pelanggan sehingga dapat menciptakan loyalitas pelanggan dan meningkatkan keuntungan bagi PT Mandiri Abadi Jaya Utomo. Salah satu strategi yang dapat diterapkan

adalah Customer Relationship Management(CRM) yang menjadi interface atau alat bantu dalam pemasaran dan promosi.

Strategi Customer Relationship Managemement (CRM) bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam pemasaran produk sesuai dengan apa yang pelanggan PT Mandiri Abadi Jaya Utomo inginkan. Ini menunjukkan optimalisasi pelayanan kualitas dan kuantitas untuk membina hubungan dan kepercayaan pelanggan, yaitu informasi promo bulanan, diskon atau potongan harga, serta terkait dengan pemasaran, kritik dan saran yang membangun agar menjalin kepercayaan. CRM di implemmentasikan dengan berbasis web sebagai sarana dalam memberikan beberapa nilai tambah bagi PT Mandiri Abadi Jaya Utomo yaitu sebagai sarana penyebaran informasi kepada pelanggan dalam lingkup pemasaran dan berinteraksi dengan pelanggan dari berbagai tempat yang dapat diakses oleh setiap orang, dengan biaya yang relatif rendah dibandingkan dengan penggunaan media elektronik atau media cetak. CRM yang dibangun memberikan informasi tentang produk yang ada di PT Mandiri Abadi Jaya Utomo, bukti testimonial terpercaya untuk pelanggan seperti dengan menambahkan fitur testimoni, juga memberikan kemudahan dalam memesan sesuai dengan apa yang pelanggan inginkan seperti pelanggan dapat melakukan pembelian beberapa item barang dalam 1 transaksi dan juga nantinya pelanggan akan mendapatkan rekomendasi produk dan dapat memberikan rating terhadap produk yang di beli, secara otomatis ini dapat meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan serta kemudahan pengiriman informasi yang dibutuhkan dengan fasilitas CRM dengan cara mengirimkan notifikasi promosi melalui email. Berdasarkan latar belakang dari permasalahan diatas maka penulis melakukan penelitian dengan judul : **“PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT BERBASIS WEB PADA PT MANDIRI ABADI JAYA UTOMO”** membantu meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : “Bagaimana penerapan Customer Relationship Management pada PT Mandiri Abadi Jaya Utomo Bandar Lampung yang di fasilitasi dengan sebuah aplikasi CRM berbasis web”.

1.3 Batasan masalah

1. CRM yang dibangun menjadi media Informasi yang memberikan informasi harga, jenis, produk yang dijual dan potongan harga atau diskon yang diberikan PT Mandiri Abadi Jaya Utomo
2. Penerapan Customer Relationship Management hanya dibagian promosi, pemasaran dan berbasis *website*.
3. Data yang ditampilkan terdiri dari akumulasi data untuk masing masing harga, jenis, produk dan potongan harga atau diskon di toko tersebut.

1.4 Tujuan penelitian

1. Menghasilkan interface Customer Relationship Management di PT Mandiri Abadi Jaya Utomo.
2. Memberikan Informasi mengenai informasi harga, produk dan potongan harga di PT Mandiri Abadi Jaya Utomo.
3. Menerapkan Customer Relationship Management di PT Mandiri Abadi Jaya Utomo.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Memudahkan pelanggan dalam mendapatkan informasi terbaru mengenai produk maupun promo yang ada.
2. Memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi pembelian dan mengetahui detail produk.
3. Memberikan kemudahan kepada pihak PT Mandiri Abadi Jaya Utomo dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menjalin hubungan kepada pelanggan

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi pembahasan mengenai teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan penulis berkaitan dengan sistem yang dirancang atau deskripsi sistem informasi pemograman webs dan basis data.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode pengumpulan data, prosedur penelitian dan metode analisis yang dipergunakan sebagai pendekatan penyelesaian permasalahan yang terjadi.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil rancangan sistem yang di implementasikan dalam sebuah sistem informasi website.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan.