

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan usaha yang ketat dewasa ini mengharuskan perusahaan untuk berfokus kepada kebutuhan yang diinginkan oleh Konsumen. Perusahaan mulai mengubah pola pikir dari orientas keuntungan kearah faktor-faktor potensial lainnya seperti kepentingan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Kondisi pesaingan bisnis yang terjadi pada saat sekarang ini membuat perusahaan harus menyadari dengan cermat target pasar yang ditujunya dan tingkat kualitas produk atau jasanya. Selain itu, faktor penting yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis adalah tingkat *value* yang mampu diberikan kepada pelanggan dan cara memperlakukan pelanggan dari hari ke hari. Beberapa riset yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa dalam strategi bisnis mempertahankan pelanggan lama lebih menguntungkan dari pada menarik pelanggan baru.

Sistem pemasaran yang telah dijelaskan sebelumnya menyebabkan pemilik usaha harus berlomba dengan pesaingnya untuk mendapatkan pelanggan baru sebanyak-banyaknya dan mempertahankan pelanggan lama dengan menjalin komunikasi yang baik dan berkesinambungan. Selain itu, semakin berkembangnya Swalayan Yang ada di Kota Bandar Lampung tentu saja membuat persaingan menjadi lebih tinggi sehingga membuat pemilik usaha harus mencari strategi bisnis yang tepat dalam menghadapi pesaingan bisnis ini agar dapat mempertahankan pelanggannya dan meningkatkan penjualannya. Pelanggan yang loyal merupakan cermin dari kepuasan pelanggan, dimana pada saat ini harga tidak menjadi faktor utama bagi mereka, namun menjadi sesuatu yang relatif.

Oleh karena itu, seiring berkembangnya teknologi informasi, maka perlu diterapkannya suatu strategi yang baik dengan cara mengimplementasikan

suatu produk teknologi komunikasi informasi yang dapat membantu usaha ini menjadi lebih efektif dalam meningkatkan layanan *marketing* dan *customer support*, serta dapat menunjang pengambilan keputusan yang lebih baik bagi pemilik usaha. Salah satu keunggulan dalam peningkatan layanan adalah dengan penerapan konsep manajemen Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Management (CRM)*. CRM merupakan strategi yang digunakan untuk mempelajari lebih lanjut kebutuhan dan sifat pelanggan dalam mengembangkan hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan. CRM juga dapat diartikan sebagai fungsi terintegrasi dan strategi penjualan, pemasaran dan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pelanggan. Selain itu CRM juga berkaitan dengan pelanggan dalam suatu perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan akses yang juga lebih cepat dan kualitas dari suatu proses bisnis yang melibatkan beberapa bidang yaitu bidang pemasaran (*marketing*), bidang pemasaran (*order*), dan pelayanan konsumen (*Customers Service*).

Pusat Toko Swalayan Yang berada di Jl.P. Tirtayasa, Sukabumi, Kec.Sukabumi,Kota Bandar Lampung Yaitu Toko Surya yang menyediakan kebutuhan Pokok Rumah Tangga yang dapat memenuhi kebutuhan Masyarakat Sekitarnya.Saat ini Toko Surya sendiri tidak memiliki aktifitas atau strategi khusus yang menangani pemasaran, pemasaran produk dilakukan secara konvensional dengan cara pelanggan memberikan informasi mengenai tempat, keistimewaan dan produk ke calon pelanggan lain. Dengan pemasaran semacam ini, menyebabkan peluang untuk mendapatkan calon pelanggan tidak maksimal, Belum Pula dalam Penyetokan Barang Di Toko Surya Belum Menggunakan Strategi Penjualan Sehingga Menyebabkan Barang-barang yang kurang diminati belum berganti stok barang. Dengan masalah yang dihadapi dari toko surya Solusi yang ditawarkan bisa menggunakan Sistem Informasi Customer Relationship Management Berbasis website Terkait Sistem Penjualan dan

Pemasarnnya yang dapat mengontrol proses bisnis dan meningkatkan efektifitas dan efesiensi Bisnis.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana membangun Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) dan juga Bagaimana Analisa Tingkat Loyalitas Pelanggan pada Toko Surya .

1.3 Batasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan pada permasalahan yang akan diteliti, maka penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

1. Sistem yang akan buat ini adalah Sistem Informasi Pemasaran dan Penjualan dengan Menerapkan Customer Relationship Management.
2. Pengguna Sistem (*user*) CRM ini ialah bagian *admin* dan Pelanggan.
3. Sistem yang akan dibuat adalah sistem Berbasis *Website*.
4. Menganalisa Tingkat Loyalitas Pelanggan Terhadap Toko Surya.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan di lakukan yaitu:

1. Membangun dan menerapkan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis Website.
2. Menganalisa Tingkah Laku Konsumen untuk Mengetahui Tingkat Loyalitas Pelanggan Terhadap Toko Surya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian Mengenai sistem informasi CRM pada Toko Swalayan adalah sebagai berikut :

1. Memberikan kemudahan kepada pihak Toko Surya dalam meningkatkan kualitas pelayan kepada pelanggan.
2. Adanya Analisa Tingkat Loyalitas Pelanggan Terhadap Toko Surya.
3. Sebagai Alternatif Lain Untuk Konsumen Berbelanja Dengan Mudah.

4. Memudahkan Pelanggan Untuk Memberikan Saran, Kritik dan Pertanyaan.
5. Memudahkan Toko Surya untuk Mengolah Data Pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini dibagi atas beberapa bab dan masing-masing bab terbagi menjadi beberapa sub bab. Setiap bab memberikan gambaran secara keseluruhan tentang isi dari penelitian ini. Berikut adalah gambaran dari tiap bab:

1. BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang landasan teori yang mendukung dalam perancangan alat.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah dalam pembuatan alat yang terdiri dari studi literatur, analisa perancangan sistem, analisa kebutuhan, implementasi uji coba, analisa kerja dan cara kerja alat tersebut.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang implementasi Program, analisis dan pembahasan dari Program yang dirancang.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dari pengujian Program serta saran apakah Aplikasi ini dapat digunakan secara efisien dan dikembangkan perakitannya pada suatu metode lain dengan cara kerja yang sama.

6. DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi buku – buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain dan bahan – bahan yang dapat dijadikan sebagai refrensi dalam penelitian ini.

7. LAMPIRAN

Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau memperjelas pembahasan atau uraian yang dikemukakan dalam bab – bab sebelumnya.