BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Newspaper Lampung adalah sebuah surat kabar harian yang terbit di Provinsi Lampung dan merupakan satu group dari perusahaan iklan lampung yaitu Radar Lampung, sehingga perusahaan Newspaper Lampung telah dikenal khususnya di provinsi Lampung. Pada saat modern ini, teknologi menjadi media atau alat untuk mencari maupun mendapatkan informasi mengenai pekerjaan, bisnis atau berita. Banyak perusahaan penerbit yang memiliki strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, sehingga setiap perusahaan harus memiliki strategi bisnis yang baik karena informasi telah menjadi kebutuhan pokok untuk mendapatkan berita maupun informasi penting lainnya.

Iklan merupakan strategi dari pemasaran untuk melakukan komunikasi terhadap pelanggan guna mencapai tujuan bisnis perusahaan. Banyak media iklan cetak saat ini yang bermunculan dan menjadi pesaing bisnis bagi Newspaper Lampung, sehingga Newspaper Lampung perlu memiliki strategi untuk mempertahankan pelanggan, berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan pada Newspaper Lampung pemasaran yang dilakukan hanya melalui tenaga marketing untuk mencari pelanggan yang akan mengiklankan produknya pada Newspaper Lampung, hal ini yang menjadi kekurangan perusahaan karena masih banyak masyarakat maupun badan usaha yang belum mengetahui informasi pemasangan iklan. Belum adanya sistem yang mempermudah komunikasi untuk menanyakan seputaran pemasangan iklan kepada admin perusahaan seperti penggunaan fitur chatting, sehingga perusahaan perlu memiliki strategi marketing berupa promosi

serta belum tersedianya fitur-fitur pelayanan yang diberikan seperti pendaftaran iklan langsung kepada bagian pengiklanan Newspaper Lampung, sebab proses pengiklanan pelanggan harus datang kekantor untuk melakukan pendaftaran iklan.

Pada manajemen perusahaan saat ini sangat populer penggunaan sistem manajemen untuk membina hubungan dengan pelanggan, di antaranya dengan menerapkan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) dan termasuk metode untuk mempertahankan pelanggan. Dengan adanya CRM dapat terjalin relasi yang lebih kuat di antara perusahaan dan pelanggan, dan pada gilirannya sedikit demi sedikit kepuasan pelanggan dapat tercapai (Kalalo, 2013). *Customer Relationship Management* merupakan keseluruhan proses membangun dan memelihara hubungan pelanggan yang menguntungkan dengan menghantarkan nilai dan kepuasan pelanggan yang unggul (Kotler dan Armstrong, 2018). Dengan proses pendaftaran iklan yang dilakukan secara *online* menggunakan media *internet* berupa *website* dapat mempermudah proses pengolahan iklan (Poetra, 2013).

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis membuatkan perancangan sistem informasi manajemen *advertising* menggunakan metode CRM untuk mempertahan loyalitas pelanggan. Dengan melakukan perancangan menggunakan UML (*Unified Modeling Language*) dan pengembang sistem *prototype* serta terdapat fitur *live chatting* dan forum diskusi serta pengajuan pendaftaran iklan yang langsung dikonfirmasi oleh Newspaper Lampung secara *online*. Tujuan dari pembuatan sistem untuk mempermudah proses pendaftaran iklan oleh pelanggan sehingga diharapkan dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

- 1. Bagaimana meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan untuk pendaftaran pengiklanan menggunakan *web*?
- 2. Bagaimana menerapkan *Customer Relationship Management* pada sistem informasi manajemen *internet advertising*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan konsep untuk mencapai suatu yang diinginkan, tujuan yang dirancang yaitu :

- 1. Meningkatkan proses pelayanan terhadap pelanggan untuk pendaftaran pengiklanan yang dilakukan secara *online*.
- 2. Menerapkan *Customer Relationship Management* pada sistem informasi manajemen *internet advertising*.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada sistem informasi manajemen internet *advertising* menggunakan CRM sebagai berikut:

- 1. Sistem yang dibangun merupakan aplikasi yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan database *MySql*.
- 2. Membahas pendaftaran pengajuaan iklan secara online
- 3. Media komunikasi menggunkana chatting

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terbagi menjadi 4 bagian diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Agar dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman sekaligus menerapkan teori yang didapat diperkuliahan dalam perusahaan ataupun di dunia kerja nantinya.

2. Bagi Perusahaan

Meningkat loyalitas pelanggan, memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan untuk melakukan pemasangan iklan secara *online*.

3. Bagi Lembaga Pendidikan

Dapat memberikan informasi terbaru bagi pengembangan ilmu komputer mengenai manajemen *advertising*.