

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang semakin merambah berbagai aplikasi bisnis, menjadikan teknologi ini memegang peranan penting dalam persaingan bisnis. Sebagian besar perusahaan tidak hanya memilih untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Peran pelanggan dalam dunia bisnis sangatlah menentukan, banyaknya pelanggan dalam suatu perusahaan dapat menunjukkan keberhasilan perusahaan itu sendiri. Untuk memperoleh keuntungan yang besar, kepuasan pelanggan menjadi kunci dari langkah perusahaan dalam mengelola pemasaran dan salah satu kunci peningkatan pendapatan perusahaan. Pelanggan yang puas akan melakukan pemesanan kembali, serta dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan. (kaunang, 2021)

PT Lampung Sukses Bersama didirikan pada 17 April 2017 dengan brand Lampung Banana Foster. Secara hukum, PT Lampung Sukses Bersama berbentuk perseorangan terbatas dan telah terdaftar di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia serta telah terdaftar sebagai HAKI. Lampung Banana Foster adalah salah satu toko retail khusus khas Indonesia (khususnya Lampung). Produk yang dijual adalah Kue Lampung Pisang Foster. Melihat potensi besar Lampung sebagai pusat jasa, perdagangan dan ekonomi, serta potensi wisata Provinsi Lampung yang besar. Oleh karena itu, top manajemen memutuskan untuk membuka perusahaan oleh-oleh baru dengan konsep yang berbeda dari perusahaan

oleh-oleh yang sudah ada. Filosofi kami adalah mengutamakan kualitas produk, kualitas tinggi dan layanan modern (Marta, 2021).

Layanan yang diberikan kepada pelanggan Toko Banana Foster terhadap suatu produk yang akan dipasarkan melalui media sosial Instagram dan Facebook, pelayanan juga dilakukan secara konvensional dengan cara pelanggan memberikan informasi mengenai tempat, keistimewaan dan produk ke calon pelanggan lain, serta pelanggan yang ingin memberikan kritik dan saran hanya melalui media sosial. Hal ini menyebabkan perusahaan tidak dapat mempertahankan hubungan yang berkelanjutan dengan pelanggan, Kurangnya penyebaran informasi produk membuat pelanggan tidak mengetahui informasi terbaru, sehingga mempengaruhi pelanggan untuk beralih ke toko kue lain (Marta, 2021).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka diperlukan suatu sistem yang berhubungan dengan layanan pelanggan, strategi yang tepat untuk memecahkan permasalahan ini menggunakan konsep *Customer Relationship Management* (CRM). Bertujuan untuk mendapatkan pelanggan baru dan dapat meningkatkan layanan perusahaan terhadap pelanggan, serta sebagai media informasi mengenai produk terbaru dan promosi produk kepada masyarakat yang ingin mengetahui informasi mengenai Banana Foster, perusahaan juga dapat menyediakan akses terhadap pelanggan agar dapat memberikan kritik dan saran, dengan begitu hubungan antara perusahaan dan pelanggannya dapat dipertahankan dan ditingkatkan melalui *Website*. Menggunakan Bahasa pemrograman PHP dengan *database* MySQL, serta aplikasi berbasis Web dengan judul **“IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT BERBASIS WEB**

**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS TOKO KUE BANANA FOSTER)”. (Rahmah, Witanti, & Rakhmat, 2016).**

**1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, pada Banana Foster dapat di indentifikasikan permasalahan diantaranya :

1. Bagaimana implementasi Customer Relation Management (CRM) khususnya pada aspek menjalin hubungan baik melalui pemberian informasi produk kepada pelanggan?
2. Bagaimana cara menyampaikan informasi mengenai promosi dan memberikan fasilitas untuk pelanggan agar mudah dalam memberikan kritik dan saran?

**1.3. Batasan Masalah**

Untuk pembatasan ruang lingkup penelitian ini, berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, maka berikut ini merupakan batasan masalah dalam penelitian ini :

1. Aplikasi yang dibuat hanya membahas mengenai implementasi (CRM) untuk kepuasan pelanggan dengan memberikan informasi produk dan diskon yang ada pada Toko Banana Foster, serta pelanggan dapat memberikan kritik dan saran.
2. Aplikasi yang dibuat tidak membahas tentang tenaga penjualan (*sales force*), layanan lapangan (*field service*) dan pusat panggilan (*call center*).

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Toko Kue Banana Foster untuk meningkatkan kualitas layanan serta dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
2. Menghasilkan sistem yang akan memudahkan dalam melakukan pengolahan data promosi produk dan mempermudah pelanggan dengan adanya forum dalam memberikan kritik dan saran.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Memberikan kemudahan kepada perusahaan dalam meningkatkan pelayanan, agar pelanggan merasa terpuaskan dan nyaman.
2. Memudahkan pelanggan mengetahui informasi mengenai produk-produk terbaru dan diskon yang ada pada Toko Banana Foster.
3. Membantu pihak perusahaan dalam pengelolaan dan penyimpanan data produk dan data pelanggan.
4. Membangun citra positif pelanggan terhadap perusahaan.