

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Peran teknologi dalam mendukung proses bisnis memberikan pengaruh yang positif bagi perusahaan, karena kegiatan pemasaran di perusahaan menjadi lebih mudah dan luas.. Tantangan dalam bisnis sangat berat dan membutuhkan tindakan strategis untuk menyelesaikannya.

Untuk itu, setiap perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggannya. Kualitas layanan merupakan aspek penting dari retensi pelanggan. Salah satu langkahnya adalah menjaga loyalitas pelanggan dan menjamin kelangsungan usaha dengan menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Salah satunya adalah penerapan Customer Relationship Management (CRM).

Stokis Herbal HNI Cabang Semarang 2 bergerak dalam bidang pemasaran produk herbal halal. Stokis Herbal HNI ini berada di Jalan Wonodri Krajan III nomor 687 Semarang. Stokis Herbal HNI menerima pesanan produk herbal, sampai saat ini sistem yang digunakan oleh stokis Herbal HNI masih sistem manual. Kemudian jika pelanggan ingin memesan produk, pelanggan hanya dapat memesan melalui telepon, atau aplikasi Whatsapp atau harus datang ke tempatnya langsung. Permasalahan lainnya adalah belum adanya fasilitas yang dapat membantu pelanggan berinteraksi dengan admin toko untuk menyampaikan saran, kritik dan pertanyaan.

HNI sendiri juga kesulitan untuk mengelola informasi dari pelanggan, informasi produk serta inventori produk. Senada dengan perkembangan teknologi, stokis Herbal HNI bertujuan untuk mengembangkan bisnisnya dengan strategi bisnis yang berpusat pada pelanggan. CRM adalah strategi bisnis yang digunakan untuk

memanjakan pelanggan agar tidak beralih ke pesaing lain, dan mengetahui kebutuhan dan perilaku pelanggan berguna untuk memperluas jaringan pelanggan. CRM adalah filosofi perusahaan yang menggambarkan strategi untuk menempatkan pelanggan sebagai pusat dari proses, prosedur dan budaya.

CRM juga merupakan sarana untuk membentuk hubungan jangka panjang dengan perusahaan dan pelanggan. Dengan menggunakan CRM, perusahaan pasti akan memahami segala sesuatu yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan, strategi pengelolaan pelanggan mulai dari proses pemasaran hingga fasilitas pelayanan yang meningkatkan kepuasan pelanggan. CRM adalah bisnis yang menggunakan sumber daya perusahaan untuk berkolaborasi dengan pelanggan. Tujuan dari CRM adalah untuk meningkatkan penjualan dan kepuasan pelanggan.

Dari berbagai permasalahan HNI yang dijelaskan diatas, maka akan dibangunlah website yang akan menunjang mengatasi permasalahan yang ada, dengan menggunakan konteks CRM. Fitur penunjang yang ada di website ini antara lain adanya inventori produk yang jelas, fitur artikel yang membantu customer untuk mengetahui informasi seputar HNI, fitur live chat untuk merekayasa obrolan langsung antara customer dengan admin, fitur forum untuk customer bisa berdiskusi di dalamnya atau juga bisa untuk kelanjutan dari fitur live chat dalam memberi kritik dan saran, sesama member customer juga bisa saling menanggapi di dalam forum tersebut dan masih tetap dalam kontrol admin. Fitur lainnya yaitu bisa langsung melakukan order melalui website tanpa harus konfirmasi melalui whatsapp, yang nantinya pelanggan memilih produk lanjut konfirmasi pembayaran pada saat checkout dan mengupload bukti pembayaran, dengan begitu sudah dapat menggantikan pesananan melalui whatsapp, ditambah nanti database pemesanan

akan lebih rinci daripada harus merekap manual jika pesanan dilakukan melalui whatsapp.

Oleh karena itu, CRM sangat cocok digunakan dalam unit bisnis yang berhubungan dengan pemasaran, antara lain Stokis Herbal HNI Cabang Semarang 2. Dengan dibangunnya sistem ini, Stokis Herbal HNI bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan mempertahankan eksistensinya dengan bersaing dengan bisnis produk herbal lainnya.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan suatu masalah yaitu bagaimana merencanakan dan melaksanakan pengelolaan pelanggan di Stokis Herbal HNI cabang Semarang 2 berbasis web.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari pembuatan system website ini adalah merancang dan mengimplementasikan stokis herbal HNI dalam menata serta mengembangkan produk-produknya agar tidak tertinggal di era global ini.

## **1.4. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan penulis untuk melakukan skripsi ini adalah sebagai berikut :

### **1. Metode pengumpulan data, meliputi :**

#### **a. Tinjauan Literatur**

Mengumpulkan data dan informasi dengan membaca buku referensi baik proses sistem yang ada, buku panduan akademik kampus, buku desain

system, dan bahasa pemrograman yang dapat dijadikan referensi untuk membahas tentang masalah ini.

b. Metode Wawancara.

Salah satu cara pengumpulan data adalah melalui wawancara, yaitu proses pengumpulan informasi untuk kepentingan penelitian melalui tanya jawab langsung antara penanya dengan responden dengan menggunakan alat yang disebut dengan pedoman wawancara.

c. Studi Lapangan.

1) Observasi

Dengan mengunjungi Stokis Herbal HNI cabang Semarang 2 dan mempelajari data-data terkait masalah inventori produk, pemasaran produk, cara komunikasi dengan pelanggan mengenai kebutuhan yang diperlukan.

2) Wawancara.

Melakukan wawancara dengan pihak yang berwenang dan mempunyai posisi yang terkait untuk menjawab pertanyaan dari alur permasalahan. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan unsur penulisan dan penjelasan mengenai obeservasi yang dilakukan.

3) Kuisisioner.

Membagikan lembar pertanyaan kuisisioner kepada peserta penelitian, seperti admin stokis, pelanggan yang datang langsung ke toko yang ingin menanyakan produk atau yang membeli produk. Kuisisioner ini dibuat untuk mencari informasi atau data yang dibutuhkan untuk penelitian atau penulisan.

d. Studi Sejenis.

Di fase ini penulis mengevaluasi sistem yang sudah dibuat, apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan atau tidak. Guna lain untuk

membandingkan apa yang diteliti sudah mencakup unsur penelitian dari studi sejenisnya.

## 2. Metode Pengembangan Sistem

Pada pembuatan skripsi ini menggunakan pendekatan terstruktur dengan model waterfall, langkah-langkahnya adalah perancangan sistem, analisis sistem, desain dari system yang variatif, pemilihan sistem, implementasi system.

### 1.5. Sistematika Penulisan

#### **BAB I      PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kepentingan penelitian, metodologi pengembangan sistem, dan penulisan sistem.

#### **BAB II      TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka memuat uraian secara sistematis tentang hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan terkait dengan masalah penelitian yang sedang diteliti.

#### **BAB III     ANALISIS DAN RANCANGAN KARYA**

Bab ini menjelaskan fase eksekusi rencana desain dan mencakup konsep yang digunakan dalam desain karya yang akan dilakukan terhadap tujuan dari kinerja sistem.

#### **BAB IV     IMPLEMENTASI**

Di bab ini menjelaskan tentang proses pembuatan rancangan desain web berdasarkan dari hasil perancangan diatas.

#### **BAB V      HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang pembahasan hasil perancangan dari desain web, serta gambaran lengkap tentang hasil perancangan karya dan hasil pengujian kuisisioner sistem yang dihasilkan.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang dibuat berdasarkan rancangan karya desain web yang dibuat dan data yang telah diperoleh dari penelitian yang dilakukan.