

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi Maharani dkk pada tahun 2021. Dengan Judul Implementasi Customer Relationship Management Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Klinik Dinda Berbasis Web. Penelitian ini menjelaskan, setiap pelaku usaha harus mampu memahami rantai nilai CRM agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang tidak hanya merasa puas akan tetapi juga pelaku usaha dapat menguasai metode manajemen agar mempertahankan pelanggan dan menambah pelanggan baru. Kualitas pelayanan akan menjadi ukuran tingkat layanan yang diberikan apakah sesuai dengan harapan pelanggan oleh sebab itu penelitian ini menawarkan system aplikasi CRM yang dapat menguatkan suatu interaksi yang baik dengan adanya komunikasi dua arah antara pihak Klinik Dinda dengan pihak pasien sehingga tingkat kepuasan pasien meningkat. (Alvionnita, Firmansyah, and Maharani 2021).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Murnia Lestari dkk, yang berjudul Sistem Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Dengan Implementasi CRM (Customer relationship Management) Kantor Pos Kotabumi Menggunakan Metode UCD (User-Centered Design). Pada penelitian ini menjelaskan bahwa persaingan di dunia logistic terjadi semakin ketat, salah satu faktor yang membuat pelanggan atau mitra berlangganan adalah kepuasan yang diberikan pelanggan dimana harapan pelanggan sesuai dengan kenyataan yang diterima, pendekatan dengan menggunakan metode User Centered Design yang dimana telah didukung dengan berbagai Teknik, metoda, prosedur yang berpusat

pada pengguna sehingga dapat mempercepat evaluasi dan dijadikan sebagai bahan acuan memperbaiki pelayanan kepada pelanggan.(Lestari and K.saputra 2022).

Toko Gemilang smartphone dan accessories merupakan sebuah toko yang menjual sesuai dengan namanya yaitu smartphone dan accessories tak hanya menjual hp baru di gemilang smartphone dan accessories juga menawarkan hp bekas yang berkualitas.adaupun permasalahan yang terdapat di Toko Gemilang adalah bagaimana mengetahui layanan apa saja yang perlu di prioritaskan agar dapat memunculkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama.oleh karena itu dibutuhkan sebuah system yang mendukung sebuah proses untuk menganalisa persepsi pelanggan terhadap produk yang ditawarkan dan layanan yang di tawarkan agar dapat memunculkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama.

Service Quality adalah salah satu metode yang dapat mengukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.(Lestari and K.saputra 2022)(Made and Sari 2021).

Dari permasalahan tersebut penulis ingin mengangkat judul penelitian yaitu :
“OPTIMALISASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA TOKO GEMILANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”.

1.2 Perumusan Masalah

Latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas menjadi dasar peneliti untuk merumuskan masalah, yaitu:

1. Bagaimana mempermudah Toko Gemilang dalam menentukan prioritas layanan atau produk yang di tawarkan?
2. Bagaimana meningkatkan hubungan dengan pelanggan agar dapat mempertahankan pelanggan pada Toko Gemilang dengan menerapkan Customer Relationship Management (CRM)?
3. Bagaimana mengetahui ekspektasi pelanggan sehingga dapat mengimbangi harapan pelanggan menggunakan metode Service Quality?

1.3 Hipotesa

Hipotesa merupakan dugaan sementara dimana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang ada dapat dikemukakan beberapa hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan pengaplikasian CRM (Customer Relationship Management) menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality) dapat meningkatkan hubungan dengan pelanggan agar dapat mempertahankan pelanggan pada Toko Gemilang .
2. Diharapkan pengaplikasian CRM (Customer Relationship Management) menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality) dapat membantu Toko Gemilang untuk mengetahui layanan yang harus di prioritaskan.
3. Diharapkan dengan mengetahui nilai ekspektasi pelanggan dapat membantu Toko Gemilang dalam memenuhi harapan pelanggan dengan

pengaplikasian CRM (Customer Relationship Management) dengan metode SERVQUAL (Service Quality).

1.4 Batasan Masalah

Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem aplikasi dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database.
2. Aplikasi basis web akan berjalan jika terhubung internet.
3. Penerapan prinsip CRM
4. Menggunakan metode Servqual (Service Quality)

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menganalisa Gap harapan pelanggan terhadap layanan Toko Gemilang
2. Membantu Toko Gemilang dalam melihat kekurangan dari segi layanan terhadap pelanggan melalui penilaian.
3. Mampu meningkatkan hubungan dengan pelanggan agar dapat mempertahankan pelanggan pada Toko Gemilang dengan menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)*.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Memberikan solusi dalam mempromosikan produk yang di jual
2. menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan mendapatkan pelanggan baru.
3. Mengetahui kepuasan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang di tawarkan.

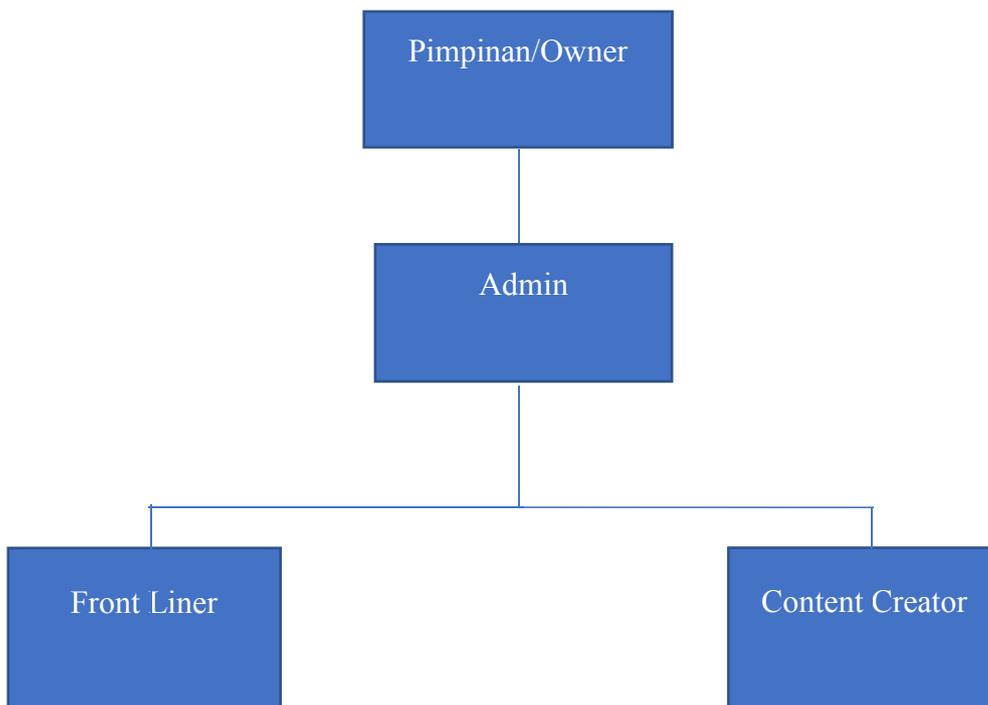
4. Membantu Toko Gemilang dalam memperbaiki kesalahan atau kekurangan layanan agar lebih optimal.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Adapun gambaran umum dari perusahaan laut selatan yang dijadikan sebagai objek penelitian adalah sebagai berikut :

1.7.1 Sekilas Tentang Toko Gemilang

Merupakan sebuah tempat penjual smartphone dan accessories seperti kabel data, case hp, Tempered glass dll. Tidak hanya smartphone baru disini juga menjual smartphone bekas yang berkualitas baik. Didirikan pada Desember 2011 yang berlokasi Jl. Andalas No.28, Andalas, Kec. Padang Tim., Kota Padang, Sumatera Barat 25126 yang dipimpin oleh Aldo yang saat ini memiliki 9 orang karyawan dengan 2 Perempuan dan 7 orang Laki-laki, Untuk nomor telpon yang dapat di hubungi 08116653010. Operasional toko sendiri buka setiap hari dari jam 09:00-22:00 WIB.



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Gemilang Smartphone

Berikut adalah uraian pekerjaan pada Gemilang Smartphone :

1. Pimpinan/Owner

Pimpinan/Owner Adalah sendiri atau pemilik yang memiliki peran strategis dan tidak terlibat secara langsung dalam aktivitas sehari-hari pada Gemilang *Smarthphone* .

2. Admin

Admin Adalah menginput barang masuk dan *output* barang yang terjual, mengarsipkan nota penjualan, membuat laporan pembukuan penjualan harian dan membuat laporan pembukuan penjualan perbulan.

3. *Front Liner*

Front Liner Adalah melayani konsumen, update stock perhari, dan menata barang penjualan dan dapat memberikan kejelasan kepada pelanggan karena itu adalah tugas yang paling penting sebagai antarmuka eksternal.

4. *Content Creator*

Content Creator Adalah orang yang bertugas dalam membuat konten baik berupa tulisan, gambar, ataupun video yang akan ditampilkan pada *media social* seperti *instagram youtube* dan lain-lain.