

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi pada saat sekarang ini mengalami peningkatan yang sangat tinggi, hal tersebut tentu membuat kebutuhan orang-orang juga akan semakin meningkat terhadap teknologi. Salah satu kebutuhan tersebut adalah laptop, pada zaman yang serba digital ini laptop digunakan hampir diberbagai bidang seperti pendidikan, bisnis, pekerjaan kantor dan juga sebagai alat telekomunikasi, dengan adanya laptop ini dapat mengoptimalkan pekerjaan dan mengurangi kesalahan dalam pekerjaan (Ramiah Dopa Saragih et al., 2021).

Bagi kebanyakan orang memilih laptop yang tepat sesuai dengan kebutuhan, spesifikasi dan harga yang tepat bukanlah hal yang mudah (Wibowo & Nurhidayat, 2021). Banyaknya pertimbangan seperti merek, *processor*, harga, VGA dan RAM maka diperlukan sebuah sistem pendukung keputusan dalam memilih laptop dengan metode yang digunakan adalah SMART, pada penelitian yang telah dilakukan dengan metode SMART akurasi ketepatannya adalah 81,8% dari penilaian konsumen (Dwi Kurniawan & Permana W, 2020).

Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi perusahaan untuk membentuk interaksi dengan konsumen sehingga dapat memberikan keuntungan jangka panjang (Nova et al., 2021). Menurut (Inayatulloh & Sukandi, 2010) tujuan CRM adalah untuk menjalin hubungan dengan pelanggan sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan (Mistikaweni & Li Hin, 2019).

Sistem Pendukung Keputusan (SPK) merupakan bagian dari sistem informasi berbasis komputer yang dipakai untuk mendukung pengambilan keputusan dalam

suatu organisasi, komponen utama dari SPK ini terdiri atas *database*, model *base*, *user interface* untuk memudahkan proses interaksi antara manusia dengan komputer (Syahputra et al., 2022).

Metode *Simple Multi Attribut Rating Technique* (SMART) merupakan Teknik pengambilan keputusan multi kriteria yang mana setiap alternatif terdiri dari sejumlah kriteria yang memiliki nilai dan masing-masing kriteria memiliki bobot yang menggambarkan betapa pentingnya suatu atribut tersebut dibanding dengan kriteria lainnya (Darmowiyono et al., 2021).

Dari permasalahan diatas penulis ingin mengangkat judul penelitian yaitu “OPTIMALISASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM MEMBERIKAN REKOMENDASI PEMBELIAN LAPTOP KEPADA PEMBELI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SMART PADA TOKO KAITO KOMPUTER & CCTV”.

1.2 Perumusan Masasalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas dapat disimpulkan permasalahan yang akan diangkat yaitu:

1. Bagaimana proses pemberian rekomendasi laptop kepada konsumen pada Toko Kaito Komputer & CCTV saat ini?
2. Bagaimana sistem dengan metode SMART dapat memberikan rekomendasi laptop kepada konsumen Toko Kaito Komputer & CCTV?
3. Bagaimana sistem CRM dengan metode SMART dapat membangun loyalitas pelanggan terhadap Toko Kaito Komputer & CCTV untuk meningkatkan pemasaran?

1.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara di mana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang ada dapat dikemukakan beberapa hipotesis sebagai berikut:

1. Diharapkan proses pemberian rekomendasi laptop pada Toko Kaito Komputer & CCTV dengan metode SMART dapat digunakan dengan optimal dan efektif.
2. Diharapkan sistem dengan metode SMART dapat memberikan rekomendasi laptop untuk konsumen pada Toko Kaito Komputer & CCTV.
3. Diharapkan sistem CRM dengan metode SMART mampu membangun loyalitas konsumen terhadap Toko Kaito Komputer & CCTV untuk meningkatkan pemasaran.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah dalam penyusunan penelitian ini maka peneliti memberikan batasan masalah yaitu, peneliti akan membuat sebuah sistem yang dapat merekomendasikan laptop untuk konsumen dengan menggunakan metode SMART (*Simple Multi Attribut Rating Technique*) yang mana alternatif yang digunakan hanya laptop yang dijual pada objek penelitian. Objek penelitian ini akan dilakukan pada Toko Kaito Komputer & CCTV, sistem yang akan dibuat nantinya akan berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini tujuan yang ingin dicapai antaranya adalah:

1. Untuk mengoptimalkan proses rekomendasi laptop untuk konsumen pada Toko Kaito Komputer & CCTV.
2. Untuk membantu Toko Kaito Komputer & CCTV merekomendasikan laptop yang di inginkan konsumen.
3. Untuk membantu Toko Kaito Komputer & CCTV membangun loyalitas konsumen sehingga dapat meningkatkan pemasaran.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dengan dibuatnya sistem dengan metode SMART dapat mengoptimalkan proses merekomendasikan laptop untuk konsumen pada Toko Kaito Komputer & CCTV.
2. Dengan dibuatnya sistem dengan metode SMART ini maka dapat membantu Toko Kaito Komputer & CCTV dalam merekomendasikan laptop yang di inginkan oleh konsumen.
3. Dengan dibuatnya sistem dengan metode SMART ini maka dapat membangun loyalitas konsumen terhadap Toko Kaito Komputer & CCTV untuk meningkatkan pemasaran.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Toko komputer merupakan jenis usaha yang menyediakan berbagai jenis produk desktop, laptop, scanner, printer, dan perangkat keras lainnya, selain itu biasanya toko komputer juga akan menyediakan aksesoris seperti mouse, keyboard

dan speaker. Toko komputer juga menyediakan layanan seperti perbaikan dan pemeliharaan untuk komputer atau laptop yang mengalami masalah. Dimana toko komputer menyediakan teknisi yang handal dalam mengatasi masalah perangkat keras atau perangkat lunak yang mungkin terjadi.

1.7.1 Sekilas Tentang Kaito Komputer & CCTV

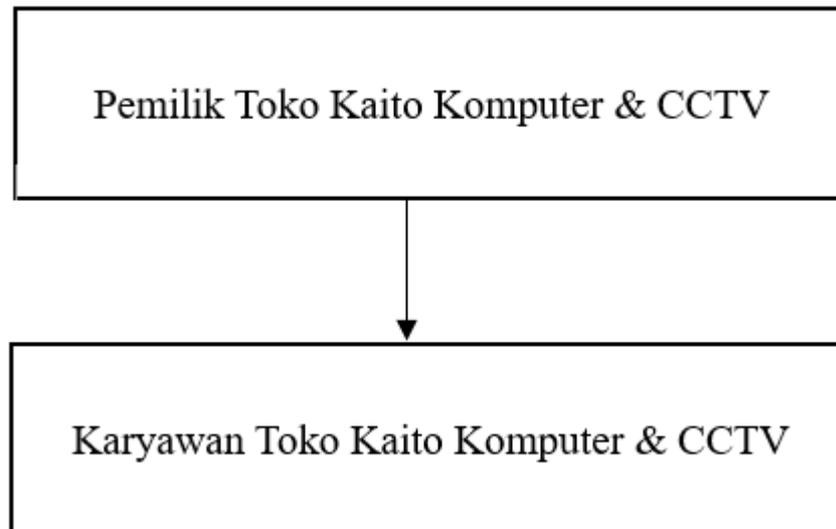
Pada perkembangan zaman yang semakin maju sekarang, usaha perdagangan merupakan kegiatan yang paling menguntungkan yang ada di sekitar kita. Terdapat berbagai usaha yang berada di sekitar kita yang selalu dapat kita temukan. Mulai dari usaha penjualan makanan, barang, dan juga hal lain yang diperlukan oleh masyarakat sekitar. Salah satu usaha yang lumayan menguntungkan adalah toko komputer.

Toko Kaito Komputer & CCTV adalah salah satu toko komputer yang beralamat di Daerah Koto Renah, Kecamatan Pesisir Bukit, Kota Sungai Penuh. Muhammad Husaini, M. Pd merupakan pemilik toko, Toko Kaito Komputer & CCTV berdiri pada tahun 2019 sampai sekarang dan pada saat ini memiliki 4 orang karyawan. Untuk nomor telepon yang dapat dihubungi 0852-6608-8904. Jam operasional dari Kaito Komputer & CCTV buka setiap hari dan melayani konsumen dari pukul 09.00 pagi hingga pukul 17.00 sore.

Toko Kaito Komputer & CCTV telah menjadi kepercayaan masyarakat sekitar dikarenakan menyediakan produk yang lebih lengkap dari pada toko lainya dan juga layanan yang cepat untuk jasa pemasangan CCTV sehingga hal tersebut menjadi hal yang dapat dipertimbangkan oleh konsumen untuk berbelanja di Toko Kaito Komputer & CCTV.

1.7.2 Struktur Organisasi Toko Kaito Komputer & CCTV

Struktur organisasi merupakan hubungan antara posisi, pekerjaan, tugas dalam sebuah organisasi tertentu. Dengan adanya struktur organisasi ini membuat hubungan kerja, peran dan tanggung jawab menjadi jelas.



Sumber: (Toko Kaito Komputer & CCTV)

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi

Fungsi dan tanggung jawab dari masing-masing bagan diatas adalah sebagai berikut:

A. Pemilik

Pemilik memiliki fungsi untuk memantau dan mengelola keuangan toko, termasuk mengelola dana, dan anggaran. Selain itu pemilik juga bertanggung jawab dalam mengambil keputusan agar toko dapat berjalan bagaimana semestinya.

B. Karyawan

Pada Toko Kaito Komputer & CCTV mempunyai dua bagian tugas dari karyawan yaitu penjaga kasir dan juga teknisi. Berikut adalah tugas dan tanggung jawab dari masing-masing karyawan:

1. Penjaga kasir

- a. Melayani pelanggan.
- b. Mencatat setiap transaksi yang ada kedalam buku penjualan.
- c. Kemudian melaporkan hasil pembukuan harian kepada pemilik.

2. Teknisi

- a. Teknisi bertanggung jawab pada bidang hardware jika konsumen mendapat masalah kerusakan komputer atau laptop.
- b. Teknisi juga memiliki fungsi sebagai pelayanan pemasangan CCTV.