

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Customer Relationship Management* merupakan strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk lebih mengetahui dan memahami pelanggannya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan pendapatan perusahaan. *Customer Relationship Management* memanfaatkan teknologi, proses dan strategi untuk mengumpulkan, menyimpan dan menganalisis informasi tentang pelanggan serta interaksi pelanggan dengan toko lima saudara. (Wildyaksanjani & Sugiana, 2018)

Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan konsumen yang dipresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap produk atau jasa sepanjang waktu dan ada sikap yang baik untuk merekomendasikan orang lain untuk membeli produk. Indikasi loyalitas yang sesungguhnya diperlukan suatu pengukuran terhadap sikap yang dikombinasikan dengan pengukuran terhadap perilaku, Setiap perusahaan akan bekerja keras untuk mempertahankan pangsa pasar potensial dengan membangun loyalitas (Sebagai & Interveni, 2020).

Toko Lima Saudara yang beralamat di Jl. Padang- Bengkulu, Koto Jaya, Kec. Kota Mukomuko, Kabupaten Mukomuko, Bengkulu 38711. Toko Lima Saudara bergerak di bidang Grosiran menjual barang pecah belah. Toko ini telah berdiri sejak tahun 2012 dan telah memiliki banyak pelanggan. Untuk meningkatkan pemasaran toko lima saudara memberikan bonus kepada pelanggan yang besar atau kecilnya bonus sebanding dengan loyalitas pelanggan.

Tetapi hal ini masih dilakukan secara manual belum ada sistem yang tepat dan efektif sehingga banyak pelanggan yang komplain seperti bonus yang tidak tepat, merasa tertukar dengan pelanggan yang lain dan masalah lainnya.

Penelitian ini menerapkan *Customer Relationship Management* untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan dan untuk meningkatkan pendapatan toko lima sadara. Dengan pemanfaatan bonus untuk pelanggan yang loyal sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan hubungan dan pendapatan perusahaan. Dengan menggunakan metode *weight product* dari data transaksi seperti riwayat belanja, jaminan, pendapatan dan sejenisnya untuk menentukan mengkalsifikasi pelanggan yang loyal. *Metode weight produk* di nilai cocok karena permasalahan memiliki banyak alternative dan persoalan yang tidak terstruktur.

*Weight product* dapat menyelesaikan masalah dengan banyak kriteria, persoalan masalah dalam penelitian ini untuk menentukan pelanggan yang memiliki loyalitas ditentukan oleh banyak kriteria seperti Jumlah belanja, Tingkat keseringan belanja, jenis barang yang dibeli dan tingkat hutang. Yang nantinya setiap kriteria akan memiliki nilai bobot. Seluruh kriteria yang telah memiliki bobot ini akan ditentukan vektor (s) dengan cara mengarahkan seluruh kriteria dengan hasil dari normalisasi bobot yang positif dan negatif terakhir tentukan vektor (V) untuk menentukan klasifikasi atau perengkingan pelanggan. Metode *Weight Product* merupakan salah satu dari metode untuk mengambil keputusan dengan memasukan semua faktor dan komputasinya yang cepat dan mampu memilih alternatif terbaik dari sejumlah alternatif. Sehingga metode ini cocok untuk memecahkan persoalan yang bersifat tidak terstruktur. (Fauzi, 2018).

Berdasarkan masalah yang telah di uraikan di atas, maka penelitian ini diberi judul **“IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMEN DENGAN MENGLASIFIKASI LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO LIMA SAUDARA MENGGUNAKAN METODE WEIGHT PRODUCT BERBASIS WEB”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan di atas, maka didapatkan perumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana penerapan Costumer Relation Management untuk meningkatkan hubungan dan pendapatan di Toko Lima Saudara ?
2. Bagaimana penerapan metode weight produk untuk melakukan klasifikasi pelanggan yang loyal secara lebih efisien di Toko Lima Saudara?
3. Bagaimana membuat system yang mempermudah dalam melakukan transaksi untuk karyawan maupun pelanggan ?

## **1.3 Hipotesis**

Berdasarkan rumusan masalah yang di atas maka didapatkan beberapa hipotesis, yaitu:

1. Dengan adanya system ini dapat meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan dan di harapkan dapat membantu dalam meningkatkan pendapatan toko.
2. Dengan menggunakan penerapan metode weight product ini dapat melakukan klasifikasi semua pelanggan yang loyal terutama untuk toko.

3. Dengan adanya system ini dapat mempermudah dalam melakukan pekerjaan bagi karyawan toko dan untuk pelanggan.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Toko yang dimaksud adalah Toko Lima Saudara yang beralamat di Jl. Padang- Bengkulu, Koto Jaya, Kec. Kota Mukomuko, Kabupaten Mukomuko, Bengkulu.
2. System ini mengolah data-data pelanggan yang ada pada Toko Lima Saudara untuk mengklasifikasi pelanggan yang loyal dari data transaksi dan pelanggan.
3. Aplikasi ini berbasis web sehingga mudah dalam penggunaannya, untuk pembuatannya menggunakan aplikasi Mysql sebagai pembuatan database dan VsCode sebagai text editor yang digunakan.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk membantu pihak toko dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan agar lebih loyal kepada toko lima saudara, dan diharapkan dapat meningkatkan omset penjualan.
2. Untuk mengklasifikasikan loyalitas pelanggan menggunakan metode weight product, sehingga didapatkan hasil yang dapat membantu pihak toko.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Membantu Toko Lima Saudara dalam meningkatkan hubungan dengan pelanggan dan pendapatan perusahaan.
2. Membantu Toko Lima Saudara dalam mengkalsifikasi pelanggan yang loyal dengan efektif.
3. Membantu pihak toko dalam melakukan pekerjaan terutama untuk pendataan pelanggan.

## **1.7 Gambaran tempat penelitian**

### **1.7.1 Sekilas Tentang**

Toko lima Saudara berdiri sejak tahun 2012 yang beralamat di Jl. Padang – Bengkulu, Koto Jaya, Kec. Kota Mukomuko, Kabupaten Mukomuko, Bengkulu. Toko ini bergerak di bidang grosiran barang pecah belah.

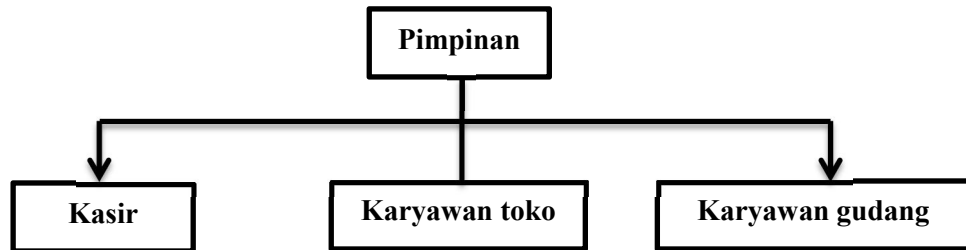
### **1.7.2 Visi-Misi**

1. Visi : “Menjadi Toko Pecah Belah yang memberikan layanan dan penyedia terlengkap”
2. Misi :
  - a. Menyediakan kebutuhan konsumen yang lengkap dan banyak.
  - b. Memanajemen stok barang lebih terstruktur.
  - c. Mengembangkan usaha lebih luas lagi dengan membuat cabang di tempatlain.

- d. Meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pelanggan.

### 1.7.3 Struktur Organisasi Toko Lima Saudara

Berikut adalah struktur organisasi yang ada pada toko Lima Saudara, sehingga diketahui tentang tugas, wewenang dan tanggung jawab pada toko tersebut.



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Lima Saudara**

Sumber : Toko Lima Saudara

### 1.7.4 Tugas Dan Tanggung Jawab

Berikut adalah uraian pekerjaan pada Toko Lima Saudara:

1. Tugas Pimpinan
  - a. Sebagai pemimpin perusahaan dan penentu arah jalannya perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
  - b. Memiliki kuasa penuh atas perusahaan.
  - c. Memegang keputusan tertinggi dalam perusahaan.
  - d. Melayani transaksi di Toko.
2. Karyawan Pelayanan
  - a. Mendapatkan tugas dari kepala counter untuk melaksanakan penjualan.
  - b. Berkoordinasi dengan kepala counter dan karyawan lainnya terkait dengan tugasnya.

- c. Memiliki tanggung jawab untuk mempromosikan dan menawarkan barang yang dijual pada toko
  - d. Melayani pembeli dengan ramah agar konsumen merasa nyaman pada saat berbelanja.
3. Karyawan Gudang
- a. Memiliki tanggung jawab untuk mencatat ketersediaan barang yang ada digudang
  - b. Selalu memastikan ketersediaan barang yang ada di toko