

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan bisnis sekarang ini tidak hanya bergantung pada kualitas produk, tetapi juga dapat dilihat dari segi kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan terhadap pelanggannya. Para pelaku bisnis harus mulai berpikir bagaimana cara meningkatkan kompetensi untuk dapat menghadapi perkembangan dalam mencapai pangsa pasar yang luas dan target yang diinginkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah mempertahankan pelanggan, kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan merupakan salah satu faktor yang mendorong pelanggan untuk membeli produk atau menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

Apabila berbicara tentang tuntutan pelanggan, bagian operasional yang baik memang dapat menekan biaya yang dikeluarkan sehingga pelanggan dapat memperoleh harga yang serendah-rendahnya. Akan tetapi, itu saja dirasa kurang cukup bagi pelanggan karena mereka menginginkan yang lebih dari sekedar pelayanan seperti kenyamanan, kepuasan dari kualitas jasa yang diberikan, dan kecepatan respon dari perusahaan. Hal itu menyebabkan CRM (*Customer Relationship Management*) memiliki peranan yang cukup besar dalam kesuksesan suatu perusahaan.

Pet Shop Alva merupakan sebuah toko yang menyediakan berbagai macam kebutuhan hewan peliharaan khusus kucing dan sebagai penyedia jasa pelayanan seperti jasa memandikan dan pengobatan hewan peliharaan. Pet Shop Alva ini belum memiliki sistem informasi pelayanan pelanggan sehingga

kinerja dari toko masih belum maksimal, baik itu dalam segi stok persediaan barang maupun penilaian kepuasan dari pelanggan atas jasa yang diberikan oleh toko tersebut.

Adapun keluhan yang dialami oleh toko Pet Shop Alva yaitu belum adanya tempat bagi pelanggan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko tersebut dan terjadinya kekosongan stok barang yang banyak dicari oleh pelanggan. Oleh karena itu, Pet Shop Alva harus dapat menyediakan tempat bagi pelanggan untuk dapat memberikan penilaian terhadap kepuasannya sebagai salah satu bentuk pelayanan pelanggan dan mengontrol stok barang yang ada agar keinginan pelanggan dapat terpenuhi. Dengan adanya sistem informasi pelayanan pelanggan menggunakan metode CRM pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan oleh toko Pet Shop Alva dan toko juga dapat mengetahui persediaan stok barang yang ada.

Berdasarkan kondisi diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dan membahas dalam bentuk tugas akhir skripsi dengan judul:
“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CRM PADA PET SHOP ALVA “.

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan pertanyaan-pertanyaan yang hendak dijawab melalui penelitian yang dilakukan. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang akan dibahas pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan pelanggan ini dapat membantu toko Pet Shop Alva dalam meningkatkan pelayanan pelanggan dengan menggunakan metode CRM?
2. Bagaimana sistem informasi yang dibangun dapat memudahkan admin untuk menginputkan data penjualan yang dilakukan pada toko Pet Shop Alva ?
3. Bagaimana implementasi dari sistem informasi pelayanan pelanggan menggunakan metode CRM dapat menampilkan laporan penjualan dari toko tersebut?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah adalah ruang lingkup masalah yang ingin dibatasi agar penelitian ini tidak terlalu luas dan fokus pada masalah yang akan dibahas. agar penyusunan laporan penelitian ini menjadi sistematis dan mudah dimengerti, maka akan diterapkan beberapa batasan masalah. Batasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan hanya sebatas menangani masalah tentang perancangan sistem informasi pelayanan pelanggan dengan menggunakan metode CRM pada Pet Shop Alva.
2. Pembuatan laporan penjualan pada toko Pet Shop Alva hanya sebatas perancangan sistem informasi pelayanan pelanggan dengan menggunakan metode CRM pada Pet Shop Alva.
3. Metode yang digunakan CRM (*Customer Relationship Management*)

1.4. Hipotesa

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

1. Diharapkan dengan adanya sistem informasi pelayanan pelanggan yang dibangun dapat membantu toko Pet Shop Alva dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dari penilaian yang diberikan oleh pelanggan.
2. Diharapkan sistem informasi yang dibangun dapat membantu memudahkan kinerja admin dalam menginputkan data penjualan pada toko tersebut.
3. Diharapkan sistem aplikasi pelayanan pelanggan yang dibangun dapat menampilkan informasi tentang laporan penjualan pada toko Pet Shop Alva.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan hal-hal yang ingin dicapai atau diperoleh setelah penelitian selesai dilakukan. Hal-hal yang ingin dicapai dan diperoleh melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membina hubungan atau relasi dengan pelanggan Pet Shop Alva untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan kinerja toko tersebut.
2. Membangun dan membuat sistem aplikasi terkomputerisasi yang mampu membantu toko dalam meningkatkan kinerja toko Pet Shop Alva.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang telah di jelaskan, di harapkan memperoleh manfaat yaitu :

1. Membantu toko Pet Shop Alva agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pelanggan dan hasil kinerja dari toko tersebut.
2. Mengetahui kekurangan yang harus diperbaiki dari tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko Pet Shop Alva.

1.7. Tinjauan Umum Organisasi

Tinjauan umum organisasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang Instansi atau organisasi. Gambaran tersebut diantaranya tentang sejarah singkat Pet Shop Alva, Struktur Organisasi, serta Tugas dan Wewenang Setiap bagian dari toko Pet Shop Alva.

1.7.1 Sejarah Singkat SMPN 5 Sutera

Pet Shop Alva merupakan sebuah toko yang menyediakan berbagai macam kebutuhan hewan peliharaan khusus kucing dan sebagai penyedia jasa pelayanan seperti jasa memandikan dan pengobatan hewan peliharaan. Awal mulanya Pet Shop Alva ini didirikan di daerah Lubuk Minturun, hingga pada akhirnya berkembang dan membuka beberapa cabang yaitu di Lubuk Buaya, Pariaman, Muaro Bungo, Sei Lareh, Sungai Sapih, Bukittinggi dan Kuranji.

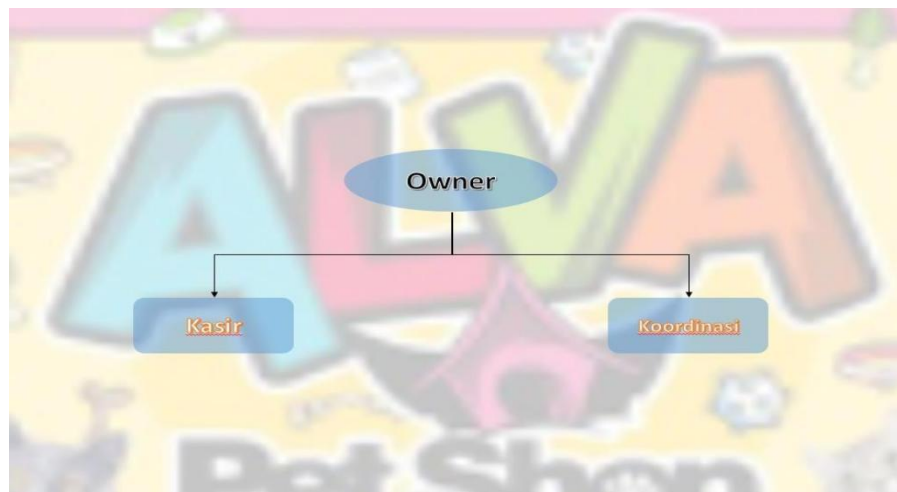
Toko Pet Shop Alva cabang Kuranji ini didirikan pada tahun 2021 yang berlokasi di Jalan Raya Kuranji, Kec. Kuranji, Kota Padang, Sumatera Barat

25157. Pada saat sekarang ini Pet Shop Alva cabang Kuranji memiliki 2 orang karyawan. Pet Shop Alva awalnya hanya menjual dan menyediakan berbagai macam jenis kebutuhan kucing mulai dari makanan, perlengkapan mandi, pasir, dan aksesoris yang berkaitan dengan kucing, sehingga pada akhirnya membuka jasa pelayanan seperti jasa memandikan dan pengobatan kucing.

1.7.2. Struktur Organisasi SMPN 5 Sutera

Struktur organisasi merupakan gambaran dari pembagian wewenang dan tanggung jawab serta hubungan vertikal dan horizontal suatu organisasi dalam melaksanakan aktivitasnya (Al & Barru, 2019). Struktur organisasi dapat menunjukkan adanya pemisahan fungsi uraian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang disusun untuk membantu pencapaian serta pengendalian secara efektif. Pet Shop Alva memiliki struktur organisasi yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.

STRUKTUR ORGANISASI PET SHOP ALVA



Sumber : Pet Shop Alva

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Pet Shop Alva

1.7.3. Tugas dan Wewenang

1. Owner

Beberapa tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh seseorang owner adalah sebagai berikut :

- a. Memimpin segala kegiatan yang berkaitan dengan toko.
- b. Memantau dan memberikan koordinasi terhadap prosedur operasional manajemen toko.
- c. Observasi terhadap kinerja karyawan.

2. Kasir

Beberapa tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh seseorang kasir adalah sebagai berikut :

- a. Mengelola segala hal yang berkaitan dengan administrasi dan pembayaran.
- b. Memeriksa setiap transaksi yang masuk dan keluar.
- c. Membuat laporan penjualan.

3. Koordinasi

Beberapa tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh seseorang koordinasi adalah sebagai berikut :

- a. Menjalinkan hubungan yang baik dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan.
- b. Mengelola fungsi pelayanan jasa yang disediakan oleh toko