

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era teknologi saat ini, terutama di bidang bisnis, kemajuan teknologi ini memungkinkan akses data atau informasi dengan cepat dan akurat. Teknologi tidak sekedar memaksa perusahaan dan pelaku industri untuk bersaing secara penghasilan, tetapi internet juga dapat digunakan untuk mengolah data dan informasi dengan cepat, akurat serta menguntungkan. Dengan persaingan bisnis yang semakin meningkat, bisnis lain seperti jasa laundry memanfaatkan teknologi untuk mempertahankan hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu solusi dalam persaingan bisnis ini dengan menggunakan system *Customer Relationship Management (CRM)*. *Customer Relationship Management (CRM)* adalah teknik menciptakan koneksi jangka panjang antara bisnis dan pelanggan sehingga keduanya mendapatkan keuntungan dari berkomunikasi melalui media sosial, telepon, email, situs web, dan saluran lainnya. *Customer Relationship Management (CRM)* bisa disebut penjualan terintegrasi, pemasaran, serta teknik layanan yang dirancang dalam meningkatkan penghasilan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, *Customer Relationship Management (CRM)* juga terhubung dengan klien dalam suatu organisasi yang diharapkan dapat meningkatkan akses yang juga lebih cepat dan sifat siklus bisnis yang mencakup beberapa bidang, yaitu bidang pemasaran (Alfin Bagaskara, 2023).

Laundry merupakan tempat yang digunakan untuk mencuci dan menyetrিকা pakaian. Saat ini Tasya Laundry menggunakan cara manual dalam menerima pemesanan dan masih menggunakan Whatsapp untuk menghubungkan pelanggan

mengambil laundry yang sudah selesai. Staff Tasya Laundry tidak dapat mengetahui seberapa besar tingkat loyalitas pelanggan dalam mendapatkan pelayanan yang telah diberikan. Informasi yang diperoleh hanya terbatas pada pengungkapan lisan dari pelanggan dan tidak ada pencatatan langsung yang dalam mengembangkan usaha. Staff juga kesusahan dalam mengatasi komplain pelanggan sehingga sulit memperbaiki pelayanan yang diberikan. Staff kesulitan dalam mengevaluasi kinerja pelayanannya dikarenakan pemberian kritik dan saran dari pelanggan hanya secara lisan. Dengan membuat suatu sistem tujuannya untuk dapat membantu meningkatkan pelayanan pelanggan dengan perancangan *Customer Relationship Management (CRM)*. *Customer Relationship Management (CRM)* adalah CRM yang dirancang menggunakan teknologi dengan internet, media elektronik, maupun website (Alfin Bagaskara, 2023).

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas maka dari itu penulis tertarik untuk merancang sebuah system yang akan dijalankan penelitian pada tugas akhir. Dengan membuat suatu system dapat membantu meningkatkan pelayanan pelanggan dengan perancangan *Customer Relationship Management (CRM)*. Dilihat dari masalah yang dihadapi oleh Tasya Laundry, sehingga penulis tertarik mengangkatnya dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PROMOSI DENGAN MENERAPKAN *CUSTOMER RELATINSHIP MANAGEMENT (CRM)* UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN TASYA LAUNDRY BERBASIS *WEB* DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN *PHP* DAN *DATABASE MYSQL*”** yang nantinya diharapkan dapat tersebar luasnya bisnis

yang sedang dijalankan oleh Tasya Laundry dan mempermudah akses bagi para konsumen.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada Tasya Laundry adalah :

1. Bagaimana merancang system informasi promosi yang memanfaatkan Customer Relationship Management (CRM) untuk meningkatkan pelayanan pelanggan Tasya Laundry?
2. Bagaimana mengimplementasikan metode Customer Relationship Management (CRM) dalam system informasi promosi dan meningkatkan pelayanan pelanggan pada Tasya Laundry?
3. Bagaimana hasil serta manfaat yang didapat dari pengimplementasian system informasi promosi dan meningkatkan pelayanan pelanggan pada Tasya Laundry?

1.3 Hipotesis

Dari perumusan masalah tersebut maka dapat ditarik hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan Database MySQL dapat membantu pemilik Tasya Laundry dalam melakukan promosi dan pelayanan terhadap pelanggan Tasya Laundry.
2. Diharapkan dengan menerapkan metode Customer Relationship Management (CRM), dapat memberikan informasi secara lebih detail kepada pelanggan Tasya Laundry.

3. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat mempermudah Tasya Laundry dalam melakukan promosi dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ada, maka permasalahan dibatasi sebagai berikut :

1. Dari system informasi promosi yang dibangun dapat membantu pemilik Tasya Laundry dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan Tasya Laundry.
2. Dengan system Customer Relationship Management (CRM) yang dibangun dapat mempermudah Tasya Laundry dalam memberikan informasi relevan, meningkatkan kepuasan dan loyalitas kepada pelanggan Tasya Laundry.
3. Diharapkan penelitian ini dapat mempermudah Tasya Laundry dalam melakukan promosi dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan secara efektif dan efisien.

1.5 Tujuan Penelitian

Dari penelitian ini penulis mempunyai beberapa tujuan, yaitu :

1. Membantu untuk mengembangkan sistem informasi promosi dan meningkatkan pelayanan pelanggan pada Tasya Laundry.
2. Sistem ini dirancang untuk mendukung Customer Relationship Management (CRM) dengan tujuan menerapkan manajemen hubungan dengan pelanggan.
3. Untuk menerapkan sistem informasi berbasis website pada Tasya Laundry.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Memberi kemudahan dalam pengolahan system informasi promosi dan pelayanan jasa laundry.
2. Membantu mengembangkan sistem informasi promosi dan meningkatkan pelayanan secara aman dan akurat.
3. Membantu Tasya Laundry dalam promosi serta pelayanan pada pelanggan secara online.

1.7 Gambaran Umum

Gambaran umum merupakan sebuah gambaran untuk pengenalan suatu perusahaan yang meliputi beberapa cakupan. Adapun cakupan tersebut terkait Tasya Laundry dapat dilihat pada sub bab berikut.

1.7.1 Profile Tasya Laundry

Tasya Laundry adalah usaha laundry yang berdiri sejak tahun 2018 di Suliki, Kabupaten Lima Puluh Kota. Usaha ini didirikan oleh Netti Aprializa, seorang pengusaha yang berkomitmen untuk memberikan layanan laundry berkualitas tinggi dengan harga yang terjangkau. Tasya Laundry menyediakan berbagai layanan laundry, seperti cuci kiloan, cuci satuan, dan dry cleaning untuk pakaian, seprai, dan perlengkapan tekstil lainnya. Usaha ini menggunakan peralatan dan bahan deterjen yang berkualitas untuk menjaga kebersihan dan kualitas pakaian pelanggan. Selain itu, Tasya Laundry juga memberikan layanan antar - jemput pakaian untuk memudahkan pelanggan yang sibuk. Usaha ini juga menerapkan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) untuk memperkuat hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan pelayanan. Dengan motto "Bersih, Rapi, dan

Tepat Waktu", Tasya Laundry terus berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan laundry pelanggan di Suliki, Kabupaten Lima Puluh Kota.

- a. Nama Pemilik : Netti Aprializa
- b. Nama Usaha : Tasya Laundry
- c. Tahun Berdiri : 2018
- d. Alamat Lengkap : Jl. Tan Malaka, Sungai Rimbang, Kec. Suliki, Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat 26262.



Gambar 1.1 Profil Tasya Laundry

(Sumber : Wawancara langsung dengan pemilik Tasya Laundry)

1.7.2 Visi dan Misi Tasya Laundry

A. Visi

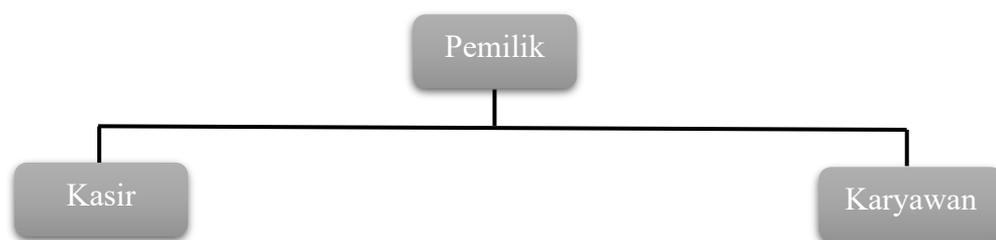
Menjadi penyedia layanan laundry terpercaya dan terdepan yang memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan.

B. Misi

1. Memberikan layanan laundry yang cepat, bersih, dan rapi.
2. Menyediakan pelayanan yang ramah dan profesional kepada pelanggan.
3. Mengembangkan inovasi dalam layanan laundry untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan.

1.7.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan sistem yang digunakan untuk mendefinisikan suatu susunan dalam sebuah organisasi untuk membagi, dan mengkoordinasi tugas-tugas dan tanggung jawab orang-orang yang terlibat di dalamnya. Tujuannya untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk lebih jelasnya, struktur organisasi yang ada pada Tasya Laundry dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Tasya Laundry

(Sumber : Tasya Laundry)

1.7.4 Tugas dan Wewenang Masing - Masing Bagian

Berdasarkan struktur organisasi di atas, maka tugas dan wewenang masing-masing anggota organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut :

4. Pemilik

Merupakan pemilik yang bertanggung jawab memimpin atau mengorganisir seluruh kegiatan maupun pelaksanaan kegiatan proses pencucian di laundry dan dry cleaning.

5. Kasir

Merupakan orang yang bertanggung jawab menerima pembayaran dari pelanggan yang menggunakan jasa laundry dan menghitung biaya laundry berdasarkan jenis dan jumlah pakaian yang dibawa oleh pelanggan.

6. Karyawan

Merupakan orang yang bertanggung jawab untuk menyortir, mencuci, mengeringkan, menekan dan melipat pakaian dan barang tekstil lainnya. Menghilangkan noda pada barang menggunakan prosedur yang tepat.