

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat termasuk internet ternyata membawa dampak yang besar bagi segala aspek, tidak terkecuali perkembangan dunia bisnis dan pemasaran. Dengan lingkungan yang ketat persaingan ini, konsumen memiliki peluang yang luas untuk mendapatkan produk yang sesuai keinginan dan kebutuhannya sehingga untuk memenuhi hal ini, sebuah perusahaan harus mampu menyediakan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, informasinya lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya.

Secara garis besar bagi CRM dapat membangun loyalitas pelanggan adalah pertama, adanya perubahan paradigma yaitu *product driven company* menjadi *customer driven company*. Alasan kedua, setiap pelanggan memiliki kebutuhan yang berbeda-beda sehingga perusahaan harus lebih peka terhadap segala keluhan. Ketiga, pelanggan adalah segalanya karena jika tidak ada pelanggan maka tidak ada bisnis. Keempat, biaya untuk mendapatkan pelanggan jauh lebih besar dari pada biaya untuk mempertahankan pelanggan yang ada, karena butuh waktu dan biaya tambahan untuk mencari pelanggan baru. Alasan kelima yakni dalam CRM terdapat *database* yang menjadi sebuah acuan untuk mendapat pelayanan dalam penyediaan informasi (Kezia & Nursalin, 2011). (Abdul Rahman Ariga, Ahmad Supaidi, Iziah Aslamiah, dan Ali Ibrahim, 2018).

Beautylicious merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa perawatan kecantikan. Klinik ini memiliki 1.200 orang pelanggan tetap yang tercatat sebagai member di beautylicious Padang. Rata-rata pelayanan pelanggan

kecantikan setiap hari adalah 50-60 orang. Sistem pelayanan perawatan pelanggan masih menggunakan sistem manual, dan juga dalam pemberian informasi masih menggunakan media social.

Maka dari itu, dengan membangun aplikasi sistem informasi dengan implementasi Customer Relationship Management (CRM) diharapkan mampu membantu pihak perusahaan dapat bertemu dengan partner dan kliennya dari berbagai daerah. Sistem ini juga akan membantu dalam memberikan informasi, produk, pelayanan, ataupun hal-hal lainnya kepada para pelanggan. Pelanggan dapat berbelanja atau mengolah berbagai transaksi lain dalam 24 jam. Dengan website proses pemasaran produk menjadi lebih mudah.

Berdasarkan informasi diatas maka penulis menyusun skripsi dengan judul **“RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI DENGAN IMPLEMENTASI METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB SEBAGAI PLATFORM USAHA MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL (STUDI KASUS : BEAUTYLICIOUS PADANG)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah yang dihadapi, yaitu :

1. Bagaimana menghasilkan sistem informasi yang dapat membantu dalam meningkatkan hubungan kepada pelanggan?
2. Bagaimana membangun sistem informasi dengan menerapkan metode *CRM* ?
3. Bagaimana sebuah sistem dapat memudahkan Beautylicious untuk memberikan informasi terbaru secara langsung mengenai produk dan layanan kepada calon pelanggan dan pelanggan?

### **1.3 Hipotesis**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka dapat dikemukakan beberapa hipotesis yaitu diharapkan:

1. Sistem informasi yang dihasilkan dapat membantu dalam meningkatkan hubungan kepada pelanggan.
2. Dapat membangun sistem informasi yang menerapkan metode CRM.
3. Sistem yang dibangun dapat memudahkan Beautylicious untuk memberikan informasi terbaru secara langsung mengenai produk dan layanan kepada calon pelanggan dan pelanggan.

### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian skripsi ini tidak menyimpang dari pemecahan masalah dan tujuan dari penulis ini tercapai sesuai diharapkan, maka perlu adanya pembatasan masalah, yaitu :

1. Sistem Informasi pada Beautylicious Padang dengan menerapkan metode *CRM* menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
2. Data yang dianalisa berdasarkan pelayanan kepada pelanggan, jasa dan produk kecantikan yang ditawarkan kepada pelanggan.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yaitu :

1. Merancang Sistem Informasi dengan metode CRM untuk meningkatkan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan.
2. Menerapkan metode CRM untuk menarik dan mempertahankan konsumen dengan baik.

3. Menguji hasil dari metode CRM dalam memberikan pelayanan dengan baik, sehingga perusahaan dapat menghemat waktu konsumen dan mengurangi ketidakpuasan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang telah dijelaskan sebelumnya, diharapkan memperoleh manfaat dari penelitian ini, bagi peneliti sendiri dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari bangku perkuliahan, melatih pola pikir yang sistematis dan ilmiah, dan menjadi acuan untuk pengembangan penelitian selanjutnya. Serta bagi pemilik usaha agar dapat mengimplementasikan sistem yang peneliti rancang sehingga dapat memudahkan dalam melakukan peningkatan layanan terhadap calon pelanggan maupun pelanggan.

## **1.7 Tinjauan Umum Perusahaan**

Beautylicious merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang perawatan kecantikan yang beralamat di Jalan Proklamasi No. 18, Alang Laweh, Kec. Padang Selatan, Padang, Sumatera Barat. Beautylicious dipimpin oleh Ibu Delfi Nofri Nurjuni, S.H dimana sekaligus pemilik dari Beautylicious Padang.

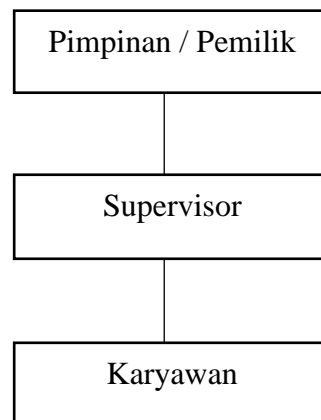
### **1.7.1 Sejarah Beautylicious**

Sebelum memulai mendirikan usaha, Ibu Delfi Nofri Nurjuni, S.H mengalami masalah jerawat pada saat duduk dibangku SMA. Saat itu direkomendasikan untuk menggunakan produk Batrisyia Herbal. Karena sering menggunakan dan membeli produk Batrisyia, pihak dari Batrisyia Herbal menghubungi Ibu Delfi untuk mendirikan sebuah usaha dibidang perawatan dan dibiayai penuh oleh pihak Batrisyia. Sejak saat itu Ibu Delfi memulai usaha dibidang kecantikan dan mendirikan sebuah klinik kecantikan pada tanggal 18 September 2017. Saat itu Beautylicious memiliki 2

orang karyawan, dimana cabang pertama berada di Jalan S. Parman No. 187, Ulak Karang Utara.

### 1.7.2 Struktur Organisasi Beautylicious

Merupakan suatu cara untuk mencapai tujuan suatu organisasi dengan tenaga orang lain. Setiap organisasi mempunyai struktur yang berbeda satu dengan yang lainnya, hal ini sesuai dengan besar kecilnya suatu perusahaan tersebut. Berikut ini adalah struktur organisasi dari Beautylicious Kota Padang yang terlihat dari Gambar 1.1 sebagai berikut :



Sumber : (*Beautylicious Padang*)

**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Beautylicious Padang**

### 1.7.3 Tugas dan Wewenang

Adapun pembagian tugas dan wewenang dari Beautylicious Kota Padang adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan / Pemilik
  - a. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan
  - b. Membina kerjasama karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari

- c. Bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengembangan, pelaksanaan, pengawasan, penilaian, pelayanan serta kegiatan pada Beautylicious

## 2. Supervisor

- a. Bertanggung jawab langsung kepada pimpinan terhadap segala aktivitas harian di Beautylicious
- b. Mengatur pekerjaan para staf pelaksana (staf dibawahnya)
- c. Memotivasi staf dibawahnya untuk bekerja lebih baik
- d. Mengontrol dan mengevaluasi kinerja staf dibawahnya

## 3. Karyawan

- a. Melayani pelanggan
- b. Melaporkan persediaan barang kepada supervisor