

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan teknologi informasi sangat penting dalam perkembangan dunia bisnis. Diikuti dengan pesatnya perkembangan teknologi, sistem informasi, dan ilmu pengetahuan mengakibatkan para pelaku bisnis berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan keunggulan mereka dengan mengerahkan seluruh potensi yang ada. Mereka dituntut untuk lebih inovatif dan kreatif dalam mengelola perusahaannya agar dapat bertahan dalam dunia bisnis.

Menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan adalah lebih penting dibanding menjadikan mereka target penjualan. Jika hubungan *outlet* baik maka apapun yang ditawarkan *outlet*, pelanggan akan lebih memilih outlet yang sudah mereka yakin kepuasannya. Salah satu cara menjalin hubungan dengan pelanggan tersebut adalah dengan membangun sistem *Customer Relationship Management* (CRM). *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing. Implementasi sistem *Customer Relationship Management* (CRM) pada penelitian ini terletak pada pemesanan secara *online* untuk menjangkau konsumen dalam berpromosi dan bertransaksi. (Fauzi & Harli, 2017)

Survei dari Ahmad Fauzia dan Eko Harlib dalam jurnalnya yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD” yang

menyatakan bahwa Menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan adalah lebih penting dibanding menjadikan mereka target penjualan. Jika hubungan Perusahaan baik maka apapun yang ditawarkan perusahaan, pelanggan akan lebih memilih perusahaan yang sudah mereka yakin kepuasannya. Hal ini mungkin biasa disebut dengan Relationship Marketing. Relationship Marketing merupakan suatu praktik membangun hubungan jangka panjang yang memuaskan dengan pihak-pihak seperti pelanggan, pemasok, dan penyalur untuk mempertahankan preferensi dan bisnis dalam jangka panjang. Untuk itu, diperlukan suatu cara yang tepat agar perusahaan dapat mengetahui pelanggannya secara lebih baik, sehingga mampu melayani mereka dengan lebih baik pula. Salah satu cara menjalin hubungan dengan Pelanggan tersebut adalah dengan membangun Customer Relationship Management (CRM). CRM merupakan suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing. Penerapan program CRM, diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi setia kepada perusahaan sehingga hubungan yang terjadi tidak hanya hubungan antara penjual dan pembeli, tetapi lebih mengarah kepada suatu hubungan mitra. Penerapan CRM yang tepat dapat meningkatkan penjualan sebesar 25%. Selain itu, CRM berpengaruh signifikan dengan Loyalitas Pelanggan sebesar 29,20% dan CRM juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 40,70% dalam sebuah penelitian di tahun 2016. (Fauzi & Harli, 2017)

Berdasarkan referensi dari penelitian terdahulu oleh Aggy Pramana Gusman, 2019 dengan judul “ANALISA PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI PEMESANAN SECARA ONLINE BERBASIS COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)” dengan metode ini dapat diperoleh hasil berupa terwujudnya sebuah Aplikasi Customer Relationship Management untuk

mempermudah pelanggan. kemudian Dengan menggunakan metode ini dapat mempermudah dalam proses keseluruhan untuk membangun dan menjaga hubungan dengan pelanggan melalui pemberian nilai pelanggan superior dan kepuasan pelanggan. (Aggy Pramana Gusman, 2019)

Pikepy Owaik merupakan *outlet* yang menjual makanan kekinian yaitu pisang krispy. Pikepy Owaik termasuk jajanan yang tengah dikagumi oleh masyarakat karena memiliki pisang yang berkualitas, enak, dan bahan baku yang premium. Dalam proses pemesanan Pikepy Owaik selama ini dilakukan dengan cara pelanggan datang ke *Outlet* Pikepy Owaik dan memesan secara langsung.

Pemesanan secara manual ini sering menimbulkan kendala dalam proses pemesanan yang merepotkan pelanggan untuk datang ke *Outlet* Pikepy Owaik terlebih dahulu. Apa lagi pada saat pandemic seperti sekarang ini dengan adanya pemesanan secara manual juga akan menimbulkan kerumunan di *Outlet* Pikepy Owaik, kemudian karena promosi di outlet ini masih kurang menarik maka *Outlet* Pikepy Owaik ingin membuat terobosan baru pada sistem pemesanannya, yaitu dengan sebuah sistem pemesanan secara online yang berbasis *Customer Relationship Management (CRM)*.

Berdasarkan dari latar belakang diatas karna promosi di *outlet* ini masih kurang menarik sehingga kurangnya minat pelanggan, maka penulis mencoba merancang sebuah sistem informasi dengan judul **“Analisa Perancangan Dan Implementasi Pemesanan Secara Online Berbasis *Customer Relationship Management (CRM)* Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP (Studi Kasus : Pikepy Owaik)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat merumuskan permasalahan ada sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat media transaksi pemesanan dan pelayanan pada Outlet Pikepy Owaik yang sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan?
2. Bagaimana dengan adanya implementasi pemesanan secara online berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) dapat meningkatkan kualitas pelayanan?
3. Bagaimana cara meningkatkan ketahanan dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan konsep CRM?
4. Apakah berdampak signifikan dengan dibangunnya sistem CRM terhadap pelayanan ke pelanggan?
5. Apa strategi CRM yang dilakukan oleh Outlet Pikepy Owaik terhadap loyalitas pelanggan?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas maka dapat dikemukakan hipotesa sebagai berikut :

1. Dengan adanya sistem informasi pemesanan secara *online* ini di harapkan dapat mempermudah pelanggan *Outlet Pikepy Owaik* dalam melakukan pemesanan.

2. Dengan adanya implementasi pemesanan secara online berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Dengan adanya *Customer Relationship Management* (CRM) diharapkan dapat meningkatkan ketahanan dan kepuasan pelanggan.
4. Dengan adanya *Customer Relationship Management* (CRM) diharapkan dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap pelayanan di *Outlet Pikepy Owaik*.
5. Dengan adanya penerapan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penyusunan tugas akhir agar sistem dapat dengan mudah dimengerti, maka akan diterapkan batasan masalah. Penulis mengemukakan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya membahas tentang sistem informasi pemesanan secara *online* yang berbasis CRM pada *Outlet Pikepy Owaik* dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database Mysql.
2. Sistem informasi akan membahas menu-menu yang akan diperkenalkan kepada pelanggan *Outlet Pikepy Owaik* mencakup kawasan kota Padang.

1.5 Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Menghasilkan rancangan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM), agar dapat mengetahui lebih efektif dan efisien dalam melakukan penyimpanan dan pengolahan data.
2. Agar mempermudah pelanggan dalam mengakses sebuah informasi mengenai menu-menu dan promosi secara cepat.
3. mempermudah *Outlet Pikepy Owaik* dalam pembuatan laporan penjualan yang efektif dan efisien, serta dapat menyimpan data penjualan dengan aman.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis sendiri adalah penelitian ini dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat.
2. Manfaat bagi *Outlet Pikepy Owaik* adalah dapat meningkatkan penjualan serta mendapatkan sistem informasi baru dalam pemesanan.
3. Manfaat bagi pelanggan adalah dipermudah dalam melakukan pemesanan tanpa perlu keluar rumah dan juga kemudahan dalam mengakses informasi menu yang tersedia di *Outlet Pikepy Owaik*.

1.7 Tinjauan Umum Outlet Pikepy Owaik

Outlet Pikepy Owaik pada awalnya merupakan sebuah outlet yang memulai yang menjual jajanan kekinian. Outlet Pikepy Owaik ini berlokasi di Jl. Rimbo Kaluang No.9, Rimbo Kaluang, Kec. Padang Bar., Kota Padang, Sumatera Barat. Pemilik Outlet Pikepy Owaik adalah bapak Hendar Lesmana.

1.7.1 Sejarah Berdirinya Outlet Pikepy Owaik

Outlet Pikepy Owaik adalah sebuah Outlet yang menjual jajanan Kekinian yaitu pisang crispy. Nama Outlet Pikepy Owaik Berasal dari 2 kata yaitu Pikepy artinya Pisang crispy dan Owaik Adalah menggunakan Bahasa Pasaman yang artinya enak. Ide membangun usaha tersebut berawal dari kesukaannya owner terhadap pisang crispy. Outlet Pikepy Owaik ini berdiri pada tahun 2016 dengan modal pertama 1.400.000, outlet pertama yang dibuka oleh Hendra Lesmana terletak di Ratulangi, Kota Padang, kemudian pada tahun 2017 Pemilik Pikepy owaik mendapat rezeki dan membuka cabang di Ulak Karang. Dulunya pikepy owaik memiliki 4 cabang yang dikelola oleh adik-adiknya yang hingga saat ini Pikepy Owaik sudah memiliki 2 cabang tetap. Pikepy Owaik ini menggunakan bahan-bahan yang premium termasuk bahan utama yaitu pisang, pisang yang di gunakan adalah pisang Sematu Mentawai yang terkenal akan manisnya. Pikepy owaik sangat memperhatikan SOP pengemasan dan mengutamakan kualitas pisang yang krispi. Untuk awal promosi, owner pikepy owaik bekerja sama dengan akun-akun instagram untuk mempromosikan produknya hingga sempat viral dan omset penjualannya pernah diatas rata-rata pada masanya. Pikepy owaik mulai buka jam 15.30 wib - 23.30 wib. Bagi owner, pikepy owaik telah menjadi darah daging dan hidupnya karena pikepy owaik telah mengajarkan arti tanggung jawab, kesabaran, kedisiplinan, dan keikhlasan.