

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era teknologi informasi ini, dimana penjual atau pemilik bisnis tidak lagi hanya berhubungan dengan perusahaan tetapi juga berhubungan dengan pelanggan. Seorang pelanggan yang kecewa bisa dengan mudahnya mengungkapkan rasa kecewanya melalui tulisan di blog ataupun melalui sosial media yang tentu saja akan cepat tersebar dan di lihat oleh pelanggan dan calon pelanggan lainnya. Menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan lebih penting dibandingkan menjadikan mereka target penjualan. Jika hubungan penjual baik apapun yang di tawarkan penjual, maka pelanggan lebih memilih penjual yang sudah mereka yakin kepuasannya. Salah satu produk yang sudah di yakini oleh masyarakat pada umumnya telah memilih kosmetik jglow sebagai produk skincare sehari-harinya (Nugraha,dkk :2019).

Jglow adalah sebuah klinik dan distributor yang menyediakan pengemasan produk kosmetik. Jglow memiliki 2 klinik dan 14 distributor yang tersebar di Kota Bandung khususnya distributor jglow 04 merupakan anak klinik dari jglow yang berada di Kel. Kebon Jayanti,Kec.Kiara Condong Bandung, menurut Leny Supriani (2021) sebagai distributor 04 jglow Masih terdapat permasalahan dalam pelayanan pelanggan jglow dalam menyelesaikan keluhan pelanggan admin mengalami hambatan. Hal ini terjadi karena keluhan pelanggan disampaikan melalui pesan text ke admin dengan antrian panjang respon lama. Kemudian keluhan tersebut akan disampaikan kepada distributor untuk dikonsultasikan lagi

dengan dokter klinik jglow. Oleh karena itu, pelanggan merasa kurang dalam pelayanan konsultasi dan banyak pelanggan yang tidak melakukan pembelian kembali karena keluhan yang disampaikan tidak direspon dengan cepat.

Berdasarkan masalah yang telah dideskripsikan sebelumnya, maka perlu adanya suatu sistem informasi yang dapat memberikan rekomendasi prioritas penanganan untuk berkonsultasi dari pelanggan serta untuk membantu klinik. Sistem tersebut akan di desain dengan pendekatan CRM (Customer Relationship Management).

Penelitian ini bertujuan untuk merancang aplikasi CRM, guna mempercepat pelayanan konsultasi pelanggan kepada penjual dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan merasakan kepuasan tersendiri terhadap pelayanan yang di terima. Manfaat dari penelitian ini adalah membantu penjual dalam mempertahankan hubungan antara pelanggan untuk berkonsultasi masalah kulit dan produk apa yang cocok di pakai oleh pelanggan. Mengingat uraian latar belakang tersebut, maka judul yang dapat diambil dalam penelitian ini ialah: **“Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan pada Kosmetik Jglow dengan Metode CRM”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan permasalahan yang ada pada Distributor Jglow 04 Kota Bandung:

1. Bagaimana cara untuk memanfaatkan teknologi untuk konsultasi kulit sebelum pembelian produk Jglow dengan menerapkan metode CRM pada distributor Jglow

04 kota Bandung ini agar mempermudah pelanggan dalam melakukan konsultasi dan pemesanan barang secara online.

2. Bagaimana cara kerja sistem layanan pelanggan yang diterapkan dengan metode CRM pada distributor Jglow 04 kota Bandung ini untuk memberikan kenyamanan pelanggan dan menarik pelanggan untuk berbelanja. Sehingga tidak ada batas antara penjual dengan pelanggan dalam berkomunikasi.

3. Bagaimana hasil dari pemanfaatan teknologi dengan menerapkan metode CRM tersebut pada distributor Jglow 04 kota Bandung bagi perusahaan sendiri agar perusahaan semakin maju dan berkembang. Sehingga mengatasi masalah atau kendala bagi perusahaan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan, maka permasalahan yang dibahas perlu dibatasi yaitu membuat perancangan sistem informasi pelayanan konsultasi kulit pelanggan jglow sebelum membeli produk perawatan kulit dengan menggunakan metode CRM (*Customer Relationship Management*) serta menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL.

1.4 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penyusunan skripsi (Tugas Akhir) pada distributor jglow 04 kota Bandung meliputi:

1. Pelayanan konsultasi masih manual melalui Whatsapp jika konsultasi melalui via online.

2. Masih banyaknya keluhan dari pelanggan karena keterlambatan respon oleh admin distributor jglow 04.
3. Kurangnya fasilitas dan layanan yang diberikan distributor jglow 04.
4. Kurang maksimal melayani pelanggan dalam berkonsultasi sehingga pelanggan merasa kecewa.
5. Data konsultasi bisa hilang kapan saja karena tidak ada sistem untuk menyimpan data konsultasi pelanggan berikutnya jika ingin ganti produk yang dibutuhkan oleh kulit pelanggan saat ini.

1.5 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dibahas maka dapat diajukan beberapa hipotesa sebagai berikut.

1. Diharapkan aplikasi ini dapat membantu dan memudahkan pihak layanan dalam konsultasi kulit dan produk kepada pelanggan. dengan diterapkannya metode CRM dengan bahasa pemrograman PHP dan didukung database *MySQL* melalui *website* pada distributor jglow 04 dalam pelayanan konsultasi kulit dengan detail barang yang disediakan.
2. Diharapkan dengan diterapkannya metode CRM dengan bahasa pemrograman PHP dan didukung database *MySQL* melalui *website* pada distributor jglow 04 dapat meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan dengan menyediakan layanan pelanggan untuk berinteraksi.
3. Diharapkan dengan diterapkannya metode CRM dengan bahasa pemrograman PHP dan didukung database *MySQL* melalui *website* pada distributor jglow 04

dapat menghasilkan berbagai manfaat bagi perusahaan sendiri terutama untuk menunjang pendapatan dan memajukan perusahaan.

1.6 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang hendak dicapai antara lain:

1. Membantu dan memudahkan para pengguna dalam pelayanan konsultasi kulit dan produk kosmetik yang cocok untuk pelanggan.
2. Menjelaskan proses perancangan sistem aplikasi menggunakan metode CRM dengan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
3. Menerapkan metode CRM melalui website sebagai mediana untuk menarik pelanggan agar puas dengan layanan dengan cara dapat berinteraksi dengan perusahaan tanpa terbatas.

1.7 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan untuk merancang sistem informasi menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL dengan metode CRM dan sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana komputer pada jurusan sistem informasi, Universitas Upi YPTK Padang.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi perusahaan untuk dapat mempermudah dalam pelayanan pelanggan untuk berkonsultasi kulit sebelum memesan produk.

3. Bagi pihak pelanggan

Diharapkan mempermudah dalam berkonsultasi kulit dan mendapatkan kepuasan pelayanan.

1.8 Tinjauan Umum Perusahaan

Distributor Jglow 04 berdiri pada tahun 2015 perusahaan ini bergerak dibidang kosmetik dan kecantikan. Distributor Jglow 04 terdapat banyaknya pelanggan yang memiliki keluhan pada kulit, sehingga terjadinya keterlambatan respon admin dalam menanggapi keluhan tersebut.

Berbagai jasa yang di sediakan oleh distributor jglow 04 salah satunya yaitu konsultasi gratis. Oleh karena itu distributor jglow 04 membutuhkan aplikasi untuk pelayanan konsultasi pada pelanggan tujuannya untuk memudahkan para pengguna dalam pelayanan konsultasi kulit dan produk kosmetik yang cocok untuk pelanggan.