

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan usaha pada saat ini begitu pesat dan mengharuskan perusahaan untuk fokus dalam menjalankan usahanya tersebut. Perusahaan yang baik ialah perusahaan yang bisa menyenangkan pelanggannya. Perusahaan harus mengubah pola pikir dari orientasi keuntungan ke arah faktor-faktor potensial lainnya seperti kepuasan pelanggan, kepentingan pelanggan menjadi faktor utama yang harus diprioritaskan. Persaingan bisnis yang terjadi sekarang ini sangat keras dimana membuat suatu perusahaan harus tahu tingkat kualitas dari produknya, dan juga perusahaan harus mengetahui hal terkini. Sistem pemasaran juga penting dalam sebuah bisnis karena suatu bisnis bila tidak dipromosikan secara maksimal, maka tidak akan mengundang perhatian pelanggan untuk melihat produk apa yang kita miliki. Dengan berkembangnya teknologi saat ini tentunya memudahkan perusahaan untuk mempromosikan produknya.

Penelitian ini dilaksanakan di Toko Bina Tani yang beralamat di Jl Pasar Baru Pendopo Pertamina, Kec. Talang Ubi, Kab. Pali, Prov. Sumatera selatan. *Untuk pelayanan ke pelanggan Toko Bina Tani masih melakukannya secara konvensional dimana pelanggan harus datang ke tempat untuk mengetahui produk apa saja yang dijual, promosi produk, kritik dan saran.* Dan pada Toko Bina Tani belum ada layanan bagi pelanggan secara tersistem seperti transaksi online, promosi produk, dan kritik dan saran. Dan pihak Toko Bina Tani kesulitan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan toko sehingga sulit untuk memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah sistem seperti transaksi online, promosi produk, kritik dan saran, dan tentunya pelanggan bisa mengetahui tentang Toko Bina Tani darimana saja dan kapan saja. Penerapan *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* berbasis *web mobile* diharapkan mampu meningkatkan kinerja pelayanan melalui sebuah sistem yang khusus dibangun untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. Pengembangan sistem ini menggunakan metode *FAST (Framework for the Applications of System Thinking)*. Tujuan dari aplikasi ini di buat adalah untuk meningkatkan kinerja pelayanan melalui sebuah sistem yang khusus dibangun untuk mengetahui kebutuhan pelanggan pada Toko Bina Tani. Terbangunnya aplikasi penjualan ini di Toko Bina Tani, dapat menghasilkan *system* yang baru dan agar pelanggan tetap loyal terhadap Toko Bina Tani dan tidak berpindah ke toko lain.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah yaitu “Penerapan E-CRM Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Toko Bina Tani Melalui Pemanfaatan Web Mobile Programming.

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Aplikasi E-CRM dapat digunakan oleh pelanggan lama dan pelanggan baru untuk memberikan kemudahan pada pelanggan dalam melakukan transaksi dan memfasilitasi pelanggan dengan promosi yang menarik, kritik dan saran tanpa harus datang langsung ke toko.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

- a. Menerapkan E-CRM (*Electronic Customer Relationship Management*) melalui pemanfaatan *web mobile programming*
- b. Membangun sistem penjualan pada Toko Bina Tani untuk memberikan kemudahan pada pelanggan dalam melakukan transaksi, dan memfasilitasi pelanggan dengan promosi yang menarik, kritik dan saran tanpa harus datang langsung ke toko.
- c. Meningkatkan kinerja pelayanan melalui sebuah sistem yang khusus dibangun untuk mengetahui kebutuhan pelanggan pada Toko Bina Tani, dan agar pelanggan tetap loyal terhadap Toko Bina Tani dan tidak berpindah ke toko lain.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut :

- a. Bagi Toko: Untuk memudahkan memberikan pelayanan pada pelanggan dan memberikan promosi yang menarik secara tersistem, dan mengetahui kelebihan dan kekurangan toko.
- b. Bagi Pengguna: Dengan adanya sistem ini, pelanggan bisa mendapatkan promosi yang menarik, dan mengirim kritik dan saran pada Toko Bina Tani tanpa harus datang langsung ke toko.

- c. Bagi Penulis: Untuk membantu penulis dalam menyelesaikan studi agar memenuhi syarat kelulusan demi mendapatkan gelar sarjana, di universitas Bina Darma Palembang.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Tempat dan Waktu

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan desember 2018 sampai selesai, dan adapun tempat penelitian ini berlokasi di Jl. Pasar Baru Pendopo Pertamina, Kec. Talang Ubi, Kab. Pali, Prov. Sumatera Selatan.

1.5.2. Alat dan Bahan

Adapun perangkat keras dan perangkat lunak yang dibutuhkan untuk membangun aplikasi antara lain :

1. Perangkat keras (hardware) yaitu, laptop asus X550VX, printer canon MP287, mouse, kertas A4 80G, flasdisk 64 GB, Hardisk 500 GB.

Perangkat lunak (software) yaitu, sistem operasi menggunakan windows 10 Professional x64 bit, xampp, PHP version 5.6.24, web browser menggunakan mozilla firefox 36 dan google.

1.5.3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem FAST. *Framework for the Applications of System Thinking (FAST)* adalah sebuah kerangka kerja yang cukup fleksibel untuk berbagai jenis proyek dan strategi. *FAST* juga memiliki banyak kesamaan dengan buku komersial dan metodologi yang akan di temukan dalam praktek.

1.5.4. Metode Pengumpulan Data

Ada beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini, antara lain :

1. Wawancara

Merupakan suatu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian yang dilakukan di Toko Bina Tani.

2. Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara mengadakan tinjauan secara langsung ke objek yang diteliti. Untuk mendapatkan data yang bersifat nyata maka penulis mengamati secara langsung pada Toko Bina Tani.

3. Studi Pustaka

Mendapatkan sebuah data yang bersifat teoritis dengan cara membaca jurnal ataupun referensi lain yang berhubungan dengan penelitian.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini yang berisikan tentang analisa sistem yang akan berjalan dengan menggunakan UML, kemudian analisa dengan menggunakan metode perhitungan yang telah ditentukan. Pada bab ini juga berisi uraian mengenai analisis kebutuhan yang meliputi perancangan tampilan dan teori-teori yang berkaitan dalam proses pembuatan perangkat lunak

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari Penerapan E-CRM Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Toko Bina Tani Melalui Pemanfaatan *Web Mobile Programming*

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.