

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi saat ini sangat berkembang pesat, seiring dengan kemajuan era yang semakin kompetitif sehingga banyak persaingan dalam dunia bisnis. Pelaku bisnis saling berlomba-lomba untuk mengenalkan produk lewat teknologi yang sedang berkembang pada era ini. Disamping itu dengan adanya kemajuan teknologi para pelaku bisnis baik besar maupun kecil didorong untuk dapat mengikuti perkembangan zaman agar tidak tertinggal. *Trend* hijab saat ini sangat diminati oleh setiap kalangan terlebih lagi hijab merupakan gaya hidup wanita modern saat ini, sehingga mendorong para pelaku bisnis khususnya untuk berlomba-lomba untuk bisnis penjualan hijab, namun masih banyak toko yang menjual hijab namun belum menerapkan pelayanan yang optimal terhadap pelanggannya, sehingga para pelanggan banyak yang beralih ke toko lain. Teknologi informasi sangat berguna dan dibutuhkan dalam perkembangan dunia bisnis. Salah satunya adalah dengan adanya internet sehingga memungkinkan bisnis akan berkembang pesat dan mudah diakses tanpa batasan jarak dan waktu. Misalnya, meningkatkan penjualan, membantu dalam promosi dan juga sebagai sarana komunikasi antara toko dan pelanggan.

Toko Gandaria Hijab merupakan toko yang bergerak di bidang penjualan hijab. Toko ini berada di Dusun Ngrangkok, Desa Klampisan, Kecamatan Kandangan, Kabupaten Kediri. Toko Gandaria Hijab didirikan oleh ibu Peny dan suaminya pada November 2020. Setiap bulannya Toko ini mampu menjual sekitar 150 hijab, penjualan akan lebih ramai pada bulan-bulan mendekati hari raya idul fitri. Saat ini dalam proses penjualan pada Toko Gandaria Hijab tidak memiliki strategi khusus dan masih bersifat konvensional, belum adanya sistem informasi pelayanan kepada pelanggan, pada proses pemasaran untuk meningkatkan penjualan produknya disini Toko Gandaria Hijab sudah cukup menggunakan menggunakan media sosial seperti status pada *whatsapp* melalui facebook untuk media promosi namun masih kurang efisien mengingat pengguna *website* di

kalangan pebisnis semakin berkembang pesat. Jika pelanggan ingin melakukan pemesanan produk berdasarkan promosi yang sudah diposting oleh Toko Gandaria Hijab, pelanggan diharuskan memesan melalui kolom komentar, dengan banyaknya komentar yang yang diberikan oleh pelanggan terkadang menyulitkan pelaku bisnis mencari atau mengetahui pelanggan yang ingin memesan produknya, selain itu proses pemesanan juga dilakukan dengan cara datang ke toko sehingga mengakibatkan pencatatan transaksi penjualan masih dilakukan secara manual, proses pengecekan barang, maupun laporan penjualan hanya dicatat pada kertas yang tidak tersusun dengan rapi sehingga banyak kemungkinan rekapan penjualan yang hilang mengakibatkan toko tidak tahu mengenai untung dan rugi yang diperoleh. Pemilik toko mencari data harga produk secara manual apabila ada pelanggan yang menanyakan harga produk. Keadaan yang diuraikan diatas dapat menghambat dan memakan waktu pada proses transaksi. Peran teknologi dan informasi dengan konsep CRM adalah dengan menggunakan internet dan media situs web atau otomatisasi untuk lebih efektif dalam meningkatkan layanan dan memungkinkan perusahaan mengelola hubungan pelanggan mereka secara terorganisir atau *customer support*.

Permasalahan lainnya yaitu pada proses pelayanan pelanggan tidak ada fasilitas untuk melakukan interaksi dengan pihak Toko Gandaria Hijab untuk menyampaikan saran, kritik dan pertanyaan, sehingga Toko Gandaria Hijab tidak bisa menganalisa keluhan pelanggan, keinginan pelanggan, kesan pelanggan yang menyebabkan Toko Gandaria Hijab sulit dalam mendapatkan, mempertahankan dan meningkatkan hubungan toko dengan *customernya*.

Maka dengan itu *Customer Relationship Management* (CRM) adalah proses mengelola hubungan perusahaan dengan pelanggannya melalui beberapa kegiatan yaitu mengumpulkan data pelanggan, mengidentifikasi target pelanggan, sesuai yang dibutuhkan untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan agar tidak beralih ke pesaing lain. Kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan menyediakan layanan manajemen hubungan pelanggan (CRM) terbaik Francis Buttle, (2004:2).

Dari keadaan yang diuraikan menjadi acuan untuk merancang sebuah sistem Penerapan *Customer Relationship Management* pada penjualan di Toko Gandaria Hijab berbasis *website* yang diharapkan dapat membantu memecahkan masalah seperti meningkatkan penjualan, sebagai sarana komunikasi antara toko dan para pelanggan, memudahkan customers dalam mendapatkan informasi mengenai Toko Gandaria Hijab, memudahkan pelanggan dalam pembelian produk secara online dan mengelola data penjualan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah seperti berikut:

1. Bagaimana penerapan *Customer Relationship Management* pada aplikasi penjualan di Toko Gandaria Hijab untuk meningkatkan pelayanan pada Toko Gandaria Hijab?
2. Bagaimana membuat sistem informasi penjualan dengan menerapkan *Customer Relationship Management* untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan?

## 1.3 Batasan Masalah

Pada penjelasan latar belakang diatas, adapun batasan masalah untuk terlaksananya tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Pembayaran dari calon konsumen dilakukan melalui *upload scan* bukti pembayaran yang dilakukan oleh konsumen setelah melakukan transfer ke rekening penjual.
2. Informasi yang dihasilkan oleh sistem yaitu informasi data produk, informasi harga barang, informasi pembayaran, informasi potongan harga atau diskon, informasi laporan penjualan.
3. Data yang dikelola diantaranya adalah data produk meliputi harga, stok, detail produk, gambar, data konsumen, data kategori data *user* dan data penjualan.

#### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka maksud dari tugas akhir ini adalah:

1. Merancang sistem informasi penjualan dengan menerapkan *Customer Relationship Management* untuk meningkatkan penjualan produk hijab pada Toko Gandaria Hijab berbasis web.
2. Membangun hubungan baik dengan pelanggan melalui CRM berbasis web.

#### **1.5 Manfaat**

1. Pelanggan mendapatkan fasilitas penjualan yang optimal dari *website* dengan menampilkan detail harga produk, potongan harga atau diskon, deskripsi produk, stok produk yang dijual di Toko Gandaria Hijab.
2. Pelanggan mendapatkan pelayanan yang optimal dari dengan memberikan fasilitas, testimoni, *contact us* kepada pelanggan Toko Gandaria Hijab.
3. Mempermudah dan membantu perusahaan dalam penyebarluasan informasi dan promosi produk hijab.