

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin kompetitif, pelanggan mempunyai suatu peran yang sangat penting dalam mendukung kesuksesan suatu usaha atau perusahaan. Mempertahankan kepercayaan pelanggan yang sudah ada dan memperoleh basis pelanggan baru merupakan fokus utama bagi banyak pelaku usaha. Pelaku usaha dihadapkan dengan tuntutan untuk meningkatkan inovasi dan kreativitas yang lebih tinggi dalam pengelolaan usaha mereka agar bisnis yang telah dibangun dapat bertahan, maka diperlukan adanya strategi khusus agar loyalitas pelanggan dapat dipertahankan sehingga tidak beralih kepada kompetitor lainnya. Perilaku pelanggan yang menginginkan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan di dunia maya, sehingga para pelanggan memiliki akses terhadap informasi lengkap mengenai harga produk, deskripsi produk, kualitas produk, sistem pembayaran, layanan yang tersedia, serta berbagai fitur tambahan lainnya yang dapat ditawarkan oleh perusahaan.

Salah satu konsep untuk membangun dan mengelola hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggannya dapat dengan menerapkan *customer relationship management*. *Customer relationship management* merupakan metode atau strategi terkini dalam menjaga hubungan antara perusahaan dan pelanggan, sehingga komunikasi, proses pemasaran pada tiap pelanggan melalui media teknologi dapat terpenuhi secara maksimal (Voutama, 2022). *Customer relationship management* telah terbukti dan telah berpengalaman dengan banyak diterapkan pada sistem informasi untuk meningkatkan kualitas layanan di perusahaan. Dengan digunakannya CRM, perusahaan dapat melakukan suatu pendekatan atau melakukan hubungan dengan pelanggan mereka sehingga penjualan dapat ditingkatkan (Sunandar dan Lubis, 2018).

Batik Ronggo Mukti merupakan sebuah rumah batik tulis yang terletak di kelurahan Sidomukti kecamatan Kraksaan kabupaten Probolinggo provinsi Jawa Timur. Batik Ronggo Mukti menyediakan berbagai produk diantaranya kain batik

tulis, baju batik dan udeng. Batik Ronggo Mukti juga memiliki berbagai motif batik dari hasil karya sendiri, antara lain beberapa motif yang menjadi unggulan adalah batik keris ronggo, batik sekar arum mukti, batik alam tresna mukti, batik surya mukti, batik ronggo mukti, batik motif bunga padma, batik kiai ronggo, batik angin gending, batik godong arum mukti, batik mangga arum mukti dan lain - lain.

Namun, saat ini Batik Ronggo Mukti belum memiliki kegiatan atau strategi khusus untuk meningkatkan pemasaran. Proses pemasaran batik masih konvensional yaitu dengan menjajakan produk pada berbagai event dan penjualan produk di rumah produksi dengan memamerkan display produk yang tersedia. Batik Ronggo Mukti juga melayani pembelian dengan *preorder* untuk melayani pelanggan yang menginginkan produk batik dengan permintaan khusus seperti motif, ukuran dan model baju. Jenis pemasaran yang dilakukan saat ini membuat peluang untuk mendapatkan pelanggan secara maksimal masih belum terpenuhi. Pembeli harus datang ke lokasi guna mengetahui informasi mengenai produk dan penawaran terbaru dari Batik Ronggo Mukti. Belum adanya otomatisasi pada semua proses atau masih menggunakan manual yakni pada, pemasaran, penjualan, pencarian produk dan perekapan laporan penjualan masih menggunakan media kertas dalam proses transaksi sehingga menyebabkan proses tersebut menjadi lebih lambat. dan tidak jarang pencatatan tersebut hilang sehingga menyulitkan pemilik usaha untuk memonitor pesanan batik, pencarian produk untuk mengetahui apakah produk tersebut telah terjual ketika pelanggan bertanya kepada pemilik, dan laporan penjualan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya maka dibuat suatu sistem informasi penjualan berbasis website dengan menerapkan konsep *customer relationship management* pada industri Batik Ronggo Mukti khususnya pada transaksi, pemasaran, pembayaran, layanan pelanggan yang terintegrasi dan pembuatan laporan agar pemilik usaha dapat membuat keputusan dan strategi yang lebih cepat dan efisien, maka di usulkan sebuah judul tugas akhir yaitu “Penerapan Customer Relationship Management Pada Batik Ronggo Mukti Probolinggo Dalam Sistem Informasi Penjualan Berbasis Website”. Sistem informasi penjualan yang

dibuat ini diharapkan dapat menyelesaikan atau mengatasi permasalahan yang timbul.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, rumusan masalah masalah yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat sistem informasi penjualan dengan menerapkan *customer relationship management* pada Batik Ronggo Mukti Probolinggo berbasis website.
2. Bagaimana mengimplementasikan *customer relationship management* pada sistem informasi penjualan untuk mengoptimalkan pemasaran produk Batik Ronggo Mukti Probolinggo dengan berbasis website.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang muncul sebelumnya, maka batasan masalah dalam pembuatan sistem informasi ini sebagai berikut:

1. Sistem informasi penjualan yang dirancang dan dikembangkan hanya terfokus pada usaha Batik Ronggo Mukti Probolinggo.
2. Pada sistem informasi penjualan ini terdapat fitur-fitur yang terdiri dari penjualan, transaksi, monitoring pesanan, laporan, grafik penjualan.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penulisan tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Membuat sistem informasi penjualan berbasis website dengan menerapkan *customer relationship management* pada Batik Ronggo Mukti.
2. Mengimplementasikan *customer relationship management* pada sistem informasi penjualan untuk mengoptimalkan pemasaran pada usaha Batik Ronggo Mukti Probolinggo dengan berbasis website.

1.5 Manfaat

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan sebelumnya, Diharapkan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Memudahkan dalam mengelola, menjual, dan memasarkan produk Batik Ronggo Mukti Probolinggo dengan menggunakan sistem informasi penjualan yang terintegrasi.
2. Memudahkan pelanggan untuk melihat produk yang tersedia dan melakukan transaksi tanpa harus datang ke tempat usaha.