

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Persaingan usaha yang ketat saat ini mengharuskan perusahaan untuk berfokus kepada kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Perusahaan mulai mengubah pola pikir dari orientasi keuntungan ke arah faktor-faktor potensial lainnya seperti kepentingan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya.

Strategi pemasaran yang berbasis pada upaya menciptakan hubungan antara pihak perusahaan dengan pelanggan lebih dikenal dengan istilah *Customer Relationship Management* (CRM). CRM merupakan salah satu strategi bisnis dalam menyeleksi dan mengelola konsumen untuk mengoptimalkan nilai tambah dalam jangka panjang (Wijayanti, 2018:197). Penerapan *Customer Relationship Management* (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.

Sekarang ini, perkembangan usaha di Palembang sudah semakin berkembang terlebih penyedia jasa *Wedding Organizer* (WO). *Wedding Organizer* sangat membantu bagi orang-orang yang tidak mau repot dengan masalah perencanaan pernikahan mereka. *Chacha Wedding Organizer* merupakan salah satu penyedia jasa *Wedding Organizer* di kota Palembang. *Chacha Wedding Organizer* sudah cukup dikenal di sekitar kota Palembang, karena *Chacha Wedding Organizer*

sudah banyak membantu dalam perancangan acara pernikahan sampai proses pernikahannya selesai. Namun sekarang *Wedding Organizer* di kota Palembang sudah berkembang pesat, *Chacha Wedding Organizer* harus lebih pandai dalam bersaing dengan vendor lainnya. *Chacha Wedding Organizer* akan kehilangan pelanggan jika tidak mampu memberikan penawaran yang menjadi daya tarik untuk mempertahankan pelanggan tersebut. Seperti yang sudah terjadi pada sistem yang berjalan saat ini, kebanyakan pelanggan tidak kembali menggunakan layanan/jasa *Chacha WO* dikarenakan tidak ada yang menjadikan alasan pelanggan untuk kembali melakukan pemesanan kepada *Chacha WO*.

Masalah yang dihadapi *Chacha Wedding Organizer* saat ini yaitu belum mempunyai sarana mengelola data konsumen untuk memberikan tawaran dan pelayanan khusus kepada konsumen, tidak dapat mengetahui keluhan dan juga saran dari konsumen tersebut, dan tidak ada penawaran yang menjadi daya tarik konsumen agar kembali lagi kepada *Chacha Wedding Organizer*.

Rancang Bangun CRM pada sistem informasi *Chacha Wedding Organizer* diperlukan karena untuk memberikan daya tarik bagi konsumen agar tidak berpaling kepada pesaing, dan juga sebagai sarana untuk lebih mendekatkan diri dengan pelanggan agar mendapatkan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis mengambil judul **“Rancang Bangun *Customer Relationship Management* Pada Sistem Informasi *Wedding Organizer*”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menjadikan pelanggan yang sudah

menggunakan jasa/layanan *CHACHA Wedding Organizer* agar kembali lagi melakukan pemesanan kepada *CHACHA Wedding Organizer*.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar pembahasan pada penelitian ini lebih terarah sesuai dengan judul dan apa yang sudah diuraikan pada sub-bab latar belakang, maka ruang lingkup atau batasan masalah perlu ditentukan. Adapun batasan masalah yang dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem ini menerapkan *Customer Relationship Management* pada sistem informasi *Wedding Organizer*
2. Sistem ini memiliki komponen *feedback* atau umpan balik terdiri dari fitur *broadcast message*, fitur *special request* dan fitur ucapan terimakasih
3. Sistem ini memiliki komponen *control* atau pengendalian terdiri dari fitur poin, fitur notifikasi pembayaran dan fitur kotak saran

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mempertahankan pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa/layanan pada *CHACHA Wedding Organizer*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang didapat dari tujuan pembuatan sistem adalah agar lebih mudah bagi *Chacha Wedding Organizer* untuk mempertahankan pelanggannya dengan memberikan tawaran menarik bagi pelanggan yang sudah melakukan transaksi.