

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini sudah berkembang dalam membantu kegiatan atau pekerjaan masyarakat. Dalam bidang usaha, teknologi informasi yang mendukung sangat diperlukan perusahaan dalam menjalankan proses bisnis. Selain teknologi yang mendukung, perusahaan juga perlu memperhatikan hubungan baik dengan pelanggan karena pelanggan adalah aspek penting yang membantu keberhasilan sebuah perusahaan.

Pelanggan juga merupakan faktor dari keberhasilan perusahaan dalam memasarkan dan membangun kepercayaan mereka terhadap produk atau layanan jasa oleh perusahaan. Oleh karena itu, loyalitas pelanggan serta pengelolaan data pelanggan yang baik sangat penting terutama pada perusahaan di bidang jasa karena perusahaan pada bidang ini mengharuskan melakukan pelayanan secara berkepanjangan kepada pelanggan.

Semakin banyak perusahaan yang bergerak di bidang jasa, salah satunya adalah perusahaan *event organizer*. *Event organizer* atau EO merupakan pekerjaan bidang jasa yang bertujuan membantu pelanggan dalam menyukseskan sebuah rangkaian acara atau *event* dengan mengelola kebutuhan acara mulai dari proses awal pembuatan konsep acara, melakukan perencanaan dan persiapan, menjalankan acara hingga menyelesaikan semua rangkaian acara.

Perusahaan *event organizer* di Indonesia sudah tersebar diberbagai daerah terutama Jakarta, yang menyebabkan tingginya persaingan antar perusahaan. PT Bintang Abaditama adalah salah satu perusahaan di Jakarta yang bergerak di bidang *event organizer* yang sudah berjalan selama 10 tahun. Sampai saat ini PT Bintang Abaditama

telah mengelola lebih dari 50 event seperti acara pameran, seminar/webinar, acara penghargaan, dan lainnya. Beberapa acara yang dikelola PT Bintang Abaditama merupakan acara yang diselenggarakan oleh Kementerian Kesehatan dan Kementerian Perindustrian.

PT Bintang Abaditama mengalami masalah dalam pemasaran karena kurangnya media promosi, yaitu saat ini hanya menggunakan media sosial seperti WhatsApp, percakapan dilakukan oleh pelanggan dengan pihak perusahaan secara langsung untuk memesan dan membicarakan mengenai acara, dokumen - dokumen yang ada juga dikirimkan melalui aplikasi tersebut atau dikirimkan langsung dalam bentuk *hardcopy*. Dengan kata lain pengelolaan data serta dokumen acara masih belum efektif. Agar dapat bersaing dengan perusahaan lain, diperlukannya cara yang tepat untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan mendapatkan pelanggan baru serta memudahkan perusahaan dalam proses bisnis.

Customer Relationship Management (CRM) adalah sebuah konsep strategi yang menempatkan pelanggan sebagai pusat dari proses dan aktivitas. Strategi CRM ini dapat diterapkan untuk membantu meningkatkan pelayanan perusahaan kepada pelanggan agar terjaganya loyalitas pelanggan serta memudahkan perusahaan dalam mendapatkan pelanggan baru. Dengan strategi CRM juga dapat membantu untuk mengelola data pelanggan. Dari penjabaran diatas, maka dibuatlah rancangan sistem CRM berbasis website agar dapat meminimalisir permasalahan yang ada pada PT Bintang Abaditama.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, rumusan masalah yang di dapat adalah sebagai berikut

1. Bagaimana CRM dapat mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan baru?

2. Bagaimana membangun sistem yang dapat membantu dalam pengelolaan data pelanggan pada PT Bintang Abaditama?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Sistem yang dirancang adalah aplikasi CRM berbasis *website*.
2. Sistem ini ditujukan untuk digunakan oleh pihak internal dan eksternal PT Bintang Abaditama.
3. Perancangan aplikasi CRM ini menerapkan pendekatan Systems Development Life Cycle (SDLC) dengan model *waterfall*.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Merancang sistem CRM berbasis *website* untuk mendukung kegiatan PT Bintang Abaditama dengan pelanggan.
2. Meningkatkan pemasaran dengan merancang media promosi berbentuk *website*.
3. Merancang sistem yang dapat membantu PT Bintang Abaditama dalam pengelolaan data pelanggan.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Membantu PT Bintang Abaditama dalam memberikan informasi terkait layanan yang ditawarkan.
2. Dengan strategi CRM, PT Bintang Abaditama dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan lama.

3. Mengurangi pekerjaan manual pada PT Bintang Abaditama dalam penyimpanan data menjadi lebih terkomputerisasi.

1.6 Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan berupa sistem informasi CRM yang mampu memudahkan PT Bintang Abaditama dalam pelayanan terhadap pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama serta membantu dalam mengelola data pelanggan.