

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan zaman, perusahaan yang ada juga mengalami perkembangan dan perubahan. Hal ini dialami oleh perusahaan, baik dari yang kecil sampai perusahaan yang berskala besar. Perkembangan ini sangat terasa pada saat memasuki era globalisasi, dimana teknologi informasi berkembang dengan cepat dan pesat, membawa dunia bisnis memasuki suatu babak baru.

Pesatnya perkembangan bisnis yang mengadaptasi teknologi informasi, mendorong terjadinya persaingan bisnis antar perusahaan. Setiap pelaku bisnis bersaing untuk dapat merebut pangsa pasar dan meraih pelanggan agar menggunakan produk atau jasa dari perusahaan mereka. Yang menjadi langkah penting adalah strategi apa yang harus dilakukan perusahaan agar mampu merebut pasar untuk dijadikan pelanggan dan memelihara pelanggan tersebut dalam jangka waktu yang lama. Salah satu strategi tersebut adalah merubah paradigma bisnis menjadi perusahaan yang berorientasi pada pelanggan.

CRM (*Customer Relationship Management*) merupakan salah satu metode untuk mengembangkan strategi bisnis yang berpusat pada pelanggan. Dengan penerapan CRM yang baik, maka perusahaan dapat mendapatkan pelanggan baru, meningkatkan nilai dan keuntungan yang diperoleh dari pelanggan serta mempertahankan pelanggan yang dapat mendatangkan keuntungan bagi perusahaan.

CRM merupakan salah satu konsep aplikasi yang dijadikan sebagai alat untuk mengelola hubungan dengan pelanggan yang dapat membantu untuk mengimplementasikan strategi pemasaran perusahaan. Konsep CRM dikembangkan dengan landasan pemikiran bahwa perusahaan itu dapat bertahan karena adanya pelanggan yang membeli produk dan jasanya,

sehingga menjaga hubungan dengan pelanggan adalah hal penting yang harus diperhatikan secara sungguh-sungguh. Inti penerapan CRM adalah terciptanya suatu relasi yang membuat pelanggan merasa diperlakukan secara istimewa oleh perusahaan.

Informasi yang dihasilkan CRM dapat memberi manfaat bagi perusahaan dan pelanggan. Kritik dan saran, kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terfasilitasi dengan baik dan menjadi umpan balik bagi perusahaan untuk menghasilkan layanan dan perubahan untuk peningkatan kepuasan pelanggan seperti contoh perusahaan dalam pemesanan reservasi pesawat *online*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang dapat dirumuskan dari latar belakang di atas adalah :

Bagaimana cara menerapkan aplikasi *SugarCRM* dalam *website* reservasi pesawat *online*?

## 1.3 Tujuan Pembahasan

Sesuai rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah menerapkan aplikasi *SugarCRM* dalam *website* reservasi pesawat *online*.

## 1.4 Ruang Lingkup Kajian

Aplikasi *website* ini memiliki beberapa ruang lingkup kajian adalah sebagai berikut:

1. Penyajian informasi kepada pelanggan mengenai jadwal penerbangan yang ditawarkan.
2. Penyajian *search* kepada pelanggan untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan reservasi pesawat sesuai yang diinginkan pelanggan.
3. Penyajian informasi mengenai pengenalan perusahaan.

4. Penyajian fitur *contact us* untuk pelanggan apabila pelayanan tidak memuaskan atau memiliki saran untuk perusahaan.
5. Penyajian fitur *manage booking* untuk melihat kembali reservasi yang telah dipesan.
6. Penyajian CRM dengan *sales tracking* melalui promosi yang disediakan.
7. Penyajian CRM dengan *campaign management* yang berhubungan dengan promosi.
8. Penyajian CRM dengan menampilkan *report sales tracking* berupa grafik.
9. Sistem menangani tahap pemesanan (*booking*) melalui web.

## 1.5 Sumber Data

Pembuatan aplikasi web ini menggunakan sumber data yang diambil dari buku-buku, Dokumentasi dari internet, dan sumber informasi lain yang berhubungan dengan aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*).

## 1.6 Sistematika Penyajian

### BAB 1 Pendahuluan

Membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan pembahasan aplikasi, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian.

### BAB 2 Kajian Teori

Membahas tentang berbagai landasan teori yang akan digunakan dalam pembuatan dan pengembangan aplikasi.

### BAB 3 Analisis dan Rancangan Sistem

Membahas tentang analisis permasalahan yang ada dan solusi yang dapat dibuat untuk menyelesaikan masalah yang tersebut.

#### BAB 4 Hasil Penelitian

Membahas tentang pembuatan dan pengimplementasian program aplikasi yang dikerjakan.

#### BAB 5 Pembahasan dan Uji Coba Hasil Penelitian

Membahas tentang hasil pengujian dari aplikasi yang telah selesai dikerjakan.

#### BAB 6 Kesimpulan dan Saran

Membahas kesimpulan tentang masalah yang ada dan keberhasilan solusi yang dibuat untuk memecahkan masalah tersebut, dan juga meminta saran kepada pembaca untuk kekurangan yang ada dan untuk pengembangan lebih lanjut.