

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Baby Dear Rental Karawang adalah sebuah UMKM (*Usaha Mikro Kecil Menengah*) yang bergerak dalam bidang jasa penyewaan alat dan perlengkapan bayi, seperti Stroller, Car Seat, Bouncer, Baby Box, Gendongan dan lain-lainnya. Jenis layanan yang terdapat pada baby dear rental yaitu penyewaan perlengkapan bayi dan mainan anak, rata-rata pelanggan di baby dear ialah orang tua yang ingin menggunakan untuk anaknya yang masih kecil.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa sudah seharusnya mengetahui bagaimana kualitas layanan mereka dapat diterima oleh para pelanggannya. Untuk kualitas layanan ini sangat berhubungan dengan pelanggan di baby dear rental karawang. Baiknya kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan akan membuat pelanggan menjalin suatu hubungan kerja sama dalam jangka waktu panjang. Muncul banyaknya orang yang membuka usaha penyewaan perlengkapan bayi dan mainan anak seperti baby dear rental akan menjadi suatu tantangan dan persaingan dalam menyediakan layanan yang baik. Untuk menghadapi persaingan dengan tempat sewa lain, Baby Dear Rental harus memiliki strategi bisnis yang baik untuk membuat pelanggannya tetap setia memakai jasa baby dear rental.

Berdasarkan Hasil survei dan wawancara kepada Ibu Bertiana selaku owner Baby Dear Rental Karawang adanya beberapa keluhan terhadap layanan yang diberikan, dilihat melalui data keluhan yang sebelumnya sudah dikumpulkan oleh pihak owner dari bulan november sampai desember 2021 sebanyak 16 responden, para pelanggan mempunyai keluhan yang berbeda-beda diantaranya adalah sedikitnya fasilitas akses untuk melakukan pembayaran, lahan parkir sempit, pilihan produk kurang banyak atau produk tidak terupdate, kurangnya pengecekan kualitas pada produk. Berdasarkan dari keluhan tersebut, besar kemungkinan para pelanggan dapat beralih ke tempat sewa rental perlengkapan yang lain (Lampiran A). Oleh karena itu, pihak Baby Dear Rental Karawang harus menentukan langkah

selanjutnya untuk perbaikan kualitas pelayanan. Langkah selanjutnya adalah penentuan perbaikan kualitas pelayanan rental perlengkapan bayi dan mainan anak di Baby Dear Karawang dengan pendekatan *Customer Relationship Manajemen*(CRM).

Dari Permasalahan yang ada, tujuan dan maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun suatu sistem informasi dengan pendekatan CRM yang dapat membantu perusahaan untuk mengetahui kualitas layanan yang perlu diperbaiki dan membantu pihak owner baby dear rental karawang dalam mengambil suatu keputusan perbaikan layanan berdasarkan penilaian pada kualitas layanan untuk mempertahankan pelanggan. Data yang akan diolah dan dimanfaatkan dalam pembangunan sistem informasi dengan pendekatan CRM tersebut di dapat dari data yang sudah ada dalam aplikasi baby dear rental, aplikasi ini merupakan aplikasi transaksi penyewaan. Tahapan yang akan dilakukan adalah penyebaran kuesioner dan mengumpulkan data-data kuesioner yang sudah di isi oleh pelanggan,lalu melakukan analisa terhadap data yang mendukung dalam penelitian ini dengan menggunakan metode SERVQUAL(*Service Quality*), dan mengambil keputusan dari hasil analisa tersebut sebagai acuan untuk perbaikan kualitas pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang terdapat pada latar belakang dapat di rumuskan yaitu bagaimana cara mengimplementasikan CRM untuk perbaikan layanan di Baby Dear yang berlandaskan pada penilaian kualitas layanan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud

Penelitian ini dilakukan dengan maksud membangun suatu sistem informasi dengan pendekatan *Customer Relationship Management* yang dapat membantu perusahaan untuk mengetahui kualitas layanan yang perlu diperbaiki.

1.3.2 Tujuan

Tujuannya untuk membantu pihak owner baby dear rental karawang dalam memperbaiki kualitas layanan, sehingga owner baby dear dapat mengambil suatu

keputusan dalam perbaikan layanan berdasarkan penilaian pada kualitas layanan untuk mempertahankan pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

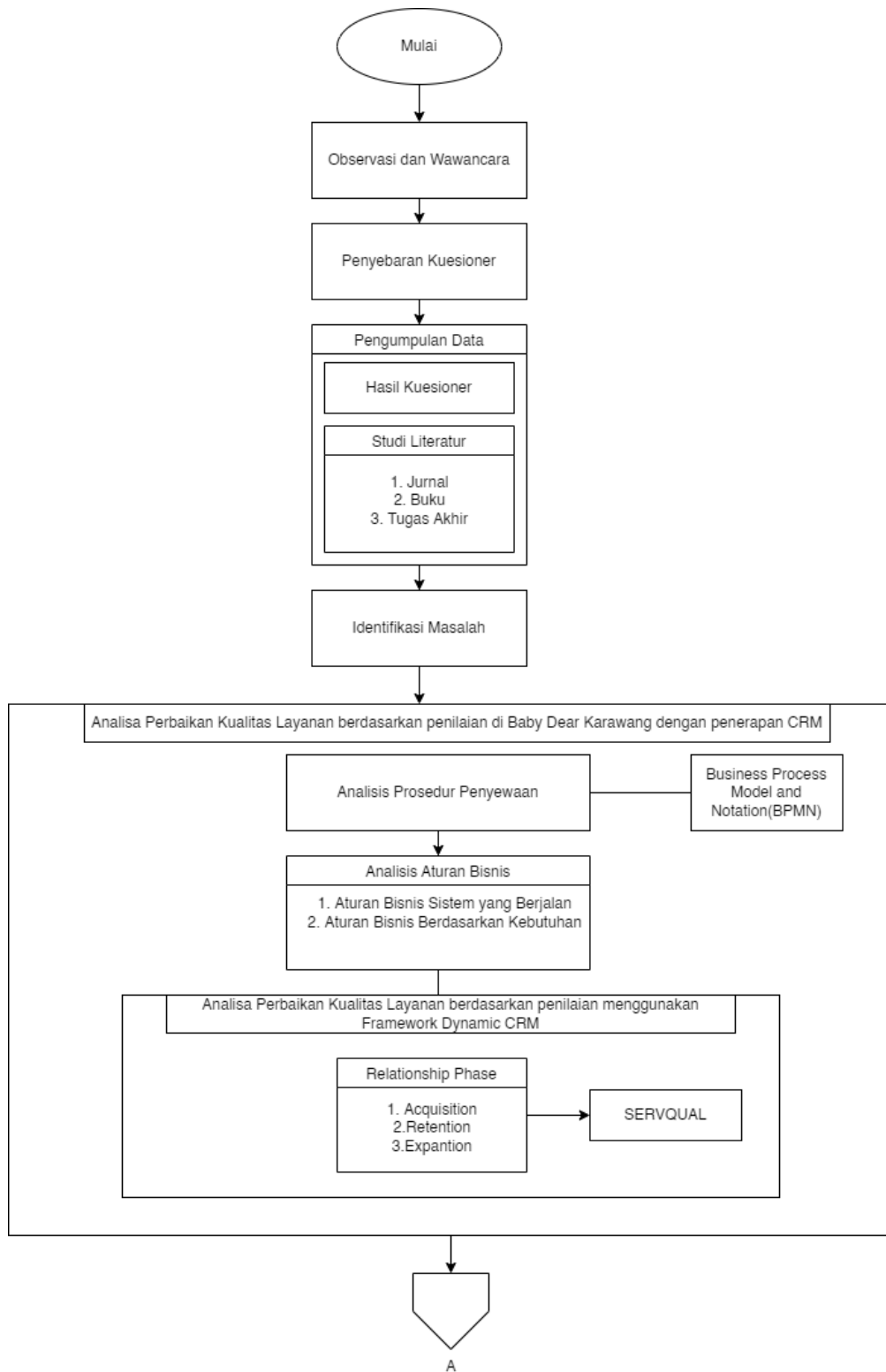
Banyaknya atribut yang mempengaruhi keinginan pengguna dan luasnya permasalahan yang ada, serta keterbatasan yang dihadapi peneliti, maka perlu dilakukan pembatasan untuk penelitian ini yaitu:

1. Data yang digunakan adalah data kuesioner pelanggan yang menggunakan jasa/layanan pada baby dear rental karawang.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada bagian pelayanan pada baby dear rental karawang.
3. Jenis pada layanan terdiri dari pelayanan rental perlengkapan bayi dan mainan anak di Baby Dear.
4. Tipe CRM yang akan digunakan pada penelitian ini adalah CRM Analitikal.
5. Metode yang digunakan untuk menganalisa kualitas layanan dalam penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL(*Service Quality*)
6. Sistem informasi yang akan dibangun berbasis web, dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database yang digunakan MySql.
7. Inti dari penelitian ini adalah untuk perbaikan kualitas layanan.
8. Hasil keluaran dari penelitian ini adalah perbaikan pada layanan berdasarkan penilaian kualitas layanan di Baby Dear.
9. Model analisa yang diterapkan pada sistem informasi ini adalah analisa yang terstruktur terdiri dari ERD(*Entity Relationship Diagram*) dan DFD(*Data Flow Diagram*)

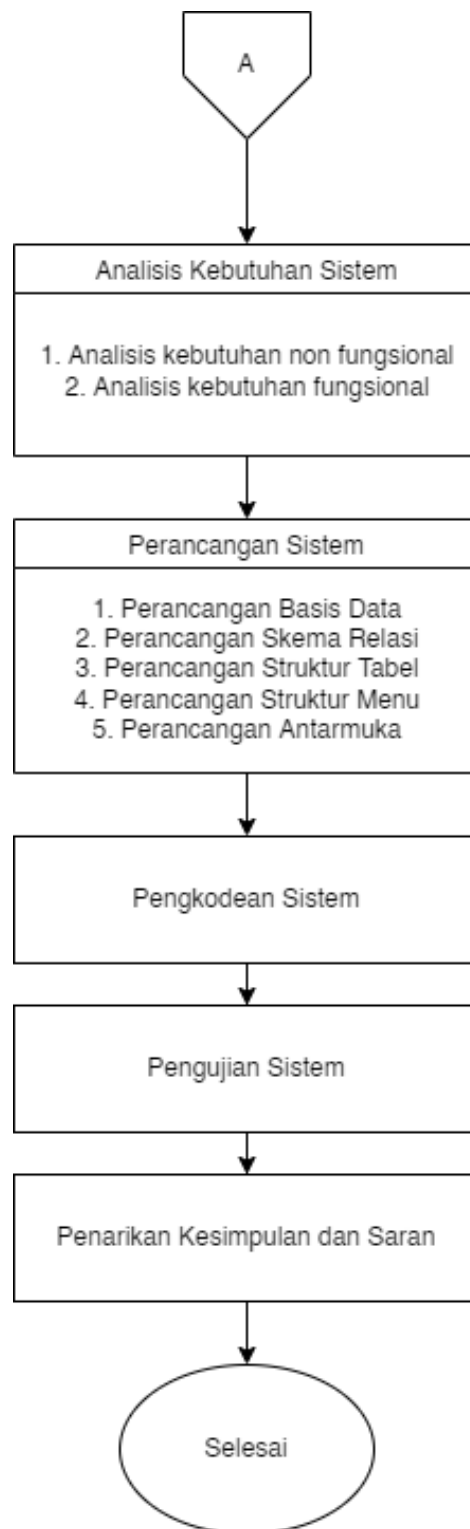
1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah suatu tahapan atau proses dalam penelitian untuk memecahkan suatu permasalahan yang logis, dan memerlukan data yang

mendukung pada penelitian tersebut. Untuk Diagram Alur Penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.1 dan Diagram Alur Penelitian Lanjutan pada Gambar 1.2.



Gambar 1.1 Diagram Alur Penelitian



Gambar 1.2 Diagram Alur Penelitian Lanjutan

1.5.1 Pengumpulan Data

Metode yang dilakukan dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi dilakukan yaitu dengan mendatangi langsung Objek penelitian di Baby Dear Rental Karawang, lalu dilakukan pengamatan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab secara langsung di lokasi dan juga melalui media *meeting conference*.

3. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, peneliti melakukan identifikasi terhadap masalah yang berkaitan dengan sistem *Customer Relationship Management* yang dibangun berdasarkan masalah yang ada pada perusahaan.

4. Pembagian Kuesioner

Tahap selanjutnya yang termasuk dalam bagian identifikasi masalah melalui kuesioner yang dibagikan kepada para pelanggan di Baby Dear.

5. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan Metode Pengumpulan data dengan mempelajari nya melalui sumber-sumber yang akurat seperti jurnal dan buku yang terkait dengan penelitian yang dibahas.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun Sistematika Penulisan yang digunakan untuk mempermudah penulisan dan penyusunan pada skripsi, berikut :

1. BAB 1 – Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB 2 – Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas teori-teori pendukung yang digunakan dalam perencanaan dan pembuatan skripsi.

3. BAB 3 – Analisis dan Perancangan

Bab ini berisi tentang menganalisa suatu data dan kebutuhan suatu sistem, dan melakukan perancangan pada sistem yang akan di bangun.

4. BAB 4 – Implementasi dan Pengujian

Bab ini merupakan tahapan implementasi pada penelitian dengan proses pembuatan perangkat lunak dan dilakukannya pengujian terhadap sistem yang telah dibangun.

5. BAB 5 – Kesimpulan dan Saran

Bab Penutup yang berisikan kesimpulan dari penelitian terkait yang telah dilakukan dan saran dalam upaya untuk membuat penelitian-penelitian berikutnya menjadi lebih baik.