

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan gaya hidup berpengaruh besar pada perilaku konsumen. Banyak masyarakat beralih mengonsumsi makanan dan minuman sehat yang biasanya berasal dari sayuran dan buah-buahan segar dan asli. Buah dan sayuran dapat dikonsumsi dalam bentuk yang lebih praktis. Industri minuman buah adalah salah satu industri minuman ringan yang mempunyai prospek yang bagus untuk dikembangkan di Indonesia. Salah satu produk minuman buah dan sayur di Indonesia yaitu produk Rejuve. Rejuve adalah produk dari PT Sewu Segar Primatama. PT Sewu Segar Primatama adalah anak dari perusahaan dari Gunung Sewu Group yang merupakan perusahaan terkemuka di bidang pertanian.

Konsumen Rejuve cenderung seperti penggemar kebugaran, bergaya hidup sehat, dan sadar akan kesehatan. Rejuve memudahkan konsumen dalam memperoleh produknya. Hal ini dapat dilihat dari pemasaran yang luas yaitu 76 toko tersebar di Jakarta, Bandung, Tangerang, Cibubur, Bogor, Surabaya, Bali, dan toko pertamanya yang terletak di Gandaria City Mall. Hal tersebut merupakan strategi pemasaran produk sehingga perusahaan mampu mencapai hal yang dituju yaitu pada pembelian produk dan konsumen yang loyal terhadap Rejuve.

Perusahaan yang hebat dan besar adalah yang selalu membangun hubungan baik dengan pelanggannya, salah satunya dengan menerapkan CRM (Customer Relationship Management) di dalam bisnisnya. Pelanggan merupakan aset yang berharga untuk setiap perusahaan. Oleh sebab itu perusahaan berusaha untuk dapat mempertahankan loyalitas pelanggan karena dengan adanya pelanggan yang loyal berdampak terhadap kelanjutan dari pembelian mereka terhadap produk Rejuve. Pembelian ulang produk dapat membuat konsumen sampai ke tahap tetap melakukan pembelian meskipun harga naik dan bertahan pada produk walaupun terdapat produk lain yang mempunyai keunggulan. Loyalitas pelanggan juga dapat dinilai sampai kepada tahap konsumen loyal mempromosikan produk kepada pihak lain. Kepuasan pelanggan berarti terpenuhinya kebutuhan dan harapan para pelanggan. Penggunaan teknologi dalam bisnis dapat membantu perusahaan memperbaiki proses komunikasi dengan pelanggan. Selain itu efisiensi dan efektifitas biaya dukungan online dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena layanan disediakan dan mudah diakses secara cepat. Namun apabila tidak ada media untuk pelanggan menyampaikan keluhan akan berpengaruh pada pelaksanaan operasional. Seperti misalnya pelanggan menyampaikan keluhan di media sosial yang dapat mudah diakses oleh banyak orang sehingga dapat mencoreng nama baik perusahaan

untuk mempertahankan kesuksesan sebuah perusahaan, produk dan layanan penawaran harus memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau mampu melampaui ekspektasi pelanggan.

Masalah yang terjadi pada PT. Sewu Segar Primatama (Rejuve) adalah keterbatasan informasi tingkat kepuasan pelanggan. Selama ini belum ada kuesioner untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Tidak adanya sistem CRM dikarenakan pelanggan hanya menyampaikan keluhan melalui whatsapp atau berbicara langsung dengan karyawan. Keluhan-keluhan tersebut diterima oleh karyawan seperti kebersihan toko, pelayanan, dan produk. Permasalahannya apabila keluhan disampaikan secara lisan kepada karyawan, seringkali karyawan lupa untuk menyampaikan kepada pihak manajemen karena keluhannya tidak tertulis dan tidak terdokumentasi. Hal ini menyebabkan pihak manajemen kesulitan untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan keluhan dari pelanggan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka perlu dibuat sistem yang dapat membantu meningkatkan pelayanan pelanggan dan respon yang cepat dari perusahaan serta laporan komplain yang tersimpan dalam database, hal inilah yang melatar belakangi penulis untuk mengambil judul “Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Pada PT Sewu Segar Primatama”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka didapatkan rumusan masalah yang akan diangkat dalam penulisan ini “Bagaimana menganalisa merancang sistem kepuasan pelanggan berbasis web pada PT Sewu Segar Primatama (Rejuve) yang baik? “.

C. Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak menyimpang dari apa yang telah ditetapkan, maka permasalahan dibatasi sebagai berikut:

1. Aplikasi ini membahas mengenai pelayanan pelanggan dengan mengajukan keluhan.

D. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan yang ingin dicapai adalah menganalisa dan merancang sistem informasi kepuasan pelanggan berbasis web pada PT. Sewu Segar Primatama (Rejuve) Gandaria City Mall.

2. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a) Dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas, mengolah informasi secara efektif, dan bisa bermanfaat bagi perusahaan.

- b) Untuk membantu perusahaan dalam mengembangkan perusahaan, mencapai target, dan mempertahankan konsumen.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini terdiri dari beberapa bagian utama sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai penulisan laporan. Bab ini terdiri dari lima sub-bab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori dasar dan konsep-konsep yang berhubungan dengan topik yang akan dibahas dalam penyusunan penelitian ini dan menerangkan tentang konsep dasar keluhan pelanggan dan konsep membangun web.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan secara rinci analisis kebutuhan sistem, kerangka berpikir, metodologi penelitian yang digunakan dalam analisis sistem dan perancangan sistem.

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis hasil merupakan analisis pada data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan teknik analisis data yang telah dikemukakan dalam metode penelitian. Pembahasan merupakan kajian atas hasil penelitian yang diperoleh pada analisis data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir akan memuat kesimpulan dari keseluruhan uraian bab-bab sebelumnya dan saran-saran dari hasil yang diperoleh yang diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangannya selanjutnya untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

