

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi saat ini telah berkembang dengan cepat serta dapat memberikan dampak dan manfaat yang besar dalam melakukan berbagai hal, salah satunya pada perkembangan teknologi informasi. Dengan teknologi informasi saat ini kita dapat berkomunikasi dengan mudah meskipun dilakukan dari jarak yang jauh. Hal ini terbukti dari banyaknya pengguna media sosial dari seluruh dunia, selain digunakan untuk media sosial teknologi informasi juga dapat digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan, karena di dunia pekerjaan informasi yang cepat, relevan, tepat waktu, dan akurat memiliki nilai yang tinggi. Saat ini sudah banyak perusahaan maupun toko - toko kecil yang telah menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat bantu penjualan maupun promosi untuk memperoleh keuntungan baik secara langsung maupun tidak langsung. (Al Farisi & Purwanto, 2022).

Perkembangan usaha di Indonesia semakin pesat dan berkembang, Banyak macam usaha seperti yang ada pada Toko Hijrah *Petshop* dan *Cosmetic*. Hijrah *Petshop* dan *Cosmetic* adalah salah satu bisnis yang bergerak di bidang penjualan makanan kucing dan juga berbagai pelayanan jasa perawatan serta pengobatan terhadap kucing. Bisnis ini memerlukan strategi CRM yang kuat untuk mengelola interaksi dengan pelanggan secara efektif.

Dalam menjalankan bisnis agar semakin kompetitif, pengelolaan hubungan dengan pelanggan *Customer Relationship Management* (CRM) menjadi sangat penting. CRM adalah pendekatan strategis untuk mengelola interaksi dengan pelanggan dan calon pelanggan, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka. CRM membantu bisnis dalam mengintegrasikan semua informasi

pelanggan ke dalam satu sistem yang dapat diakses oleh Toko, sehingga memungkinkan pelayanan yang lebih baik dan efisien. Brata et al, (2022).

Salah satu fitur yang dapat diintegrasikan ke dalam sistem CRM adalah fitur *Broadcast WhatsApp*. Fitur ini memungkinkan Hijrah *Petshop* dan *Cosmetic* untuk mengirimkan pesan yang relevan dan personal kepada banyak pelanggan. *Broadcast WhatsApp* bisa digunakan untuk berbagai tujuan, seperti pengumuman produk baru, promosi, pengingat layanan, dan informasi lainnya yang dianggap penting bagi pelanggan. Dengan personalisasi pesan, pelanggan merasa dihargai dan diakui, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan mereka.

Namun, pengembangan sistem CRM yang efektif membutuhkan pendekatan yang tepat. Metode *Rapid Application Development (RAD)* adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengembangkan sistem CRM berbasis website dengan cepat dan efisien. RAD menekankan pada siklus pengembangan yang cepat dan iteratif, di mana prototipe dikembangkan dengan cepat dan disesuaikan berdasarkan umpan balik dari pengguna. Metode ini sangat cocok untuk lingkungan bisnis yang dinamis seperti Hijrah *Petshop* dan *Cosmetic*, di mana kebutuhan dan preferensi pelanggan dapat berubah dengan cepat.

Dari uraian di atas maka penulis dapat mengangkat masalah tersebut menjadi laporan Tugas Akhir Dengan Judul “PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA HIJRAH *PETSHOP* DAN *COSMETIC* DENGAN FITUR *BROADCAST WHATSAPP* MENGGUNAKAN METODE (RAD)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan metode RAD dalam pengembangan sistem CRM berbasis website untuk Hijrah *Petshop* dan *Cosmetic*?
2. Bagaimana penggunaan fitur *Broadcast WhatsApp* dalam sistem CRM dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan?

3. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam pengembangan dan implementasi sistem CRM berbasis website dengan fitur *Broadcast WhatsApp*?

1.3 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Metode pengembangan yang digunakan adalah Rapid Application Development (RAD).
2. Penelitian ini terbatas pada penggunaan WhatsApp sebagai platform komunikasi utama.
3. Penelitian ini tidak mencakup pengembangan aplikasi WhatsApp atau modifikasi fitur WhatsApp. Integrasi fitur broadcast dilakukan sesuai dengan kapabilitas dan batasan yang ditetapkan oleh WhatsApp.

1.4 Tujuan

1. Menganalisis penerapan metode RAD dalam pengembangan sistem CRM berbasis website untuk Hijrah *Petshop* dan *Cosmetic*.
2. Mengukur efektivitas fitur broadcast dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Efisiensi Operasional: Dengan sistem CRM berbasis website yang dikembangkan menggunakan metode RAD, Hijrah *Petshop* dan *Cosmetic* dapat meningkatkan efisiensi dalam mengelola interaksi pelanggan, yang dapat menghemat waktu dan sumber daya.
2. Peningkatan Kepuasan Pelanggan: Fitur *Broadcast WhatsApp* memungkinkan penyampaian informasi yang lebih cepat, tepat, dan personal kepada pelanggan, sehingga meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

3. Peningkatan Loyalitas Pelanggan: Pelanggan yang merasa dihargai dan diperlakukan secara personal cenderung lebih loyal. Sistem CRM dengan fitur *Broadcast WhatsApp* dapat membantu meningkatkan loyalitas pelanggan melalui komunikasi yang lebih efektif dan personal.