



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi saat ini semakin meningkat, perkembangan berbagai macam produk, serta persaingan yang semakin ketat, sehingga mendorong perusahaan untuk bertindak praktis dan ekonomis dalam usaha untuk menguasai pangsa pasar seluas mungkin. Karena itu dibutuhkan suatu strategi untuk promosi agar dapat mendapatkan stigma positif dari konsumen dan juga untuk menarik minat konsumen. Salah satu strategi promosi yang paling mudah dan efektif pada saat ini ialah dengan adanya iklan, iklan adalah suatu media untuk menambahkan citra positif pada suatu perusahaan yang dimana dalam iklan harus berisi pesan-pesan positif sehingga dapat menarik minat konsumen. Karena dengan adanya iklan dapat meningkatkan reputasi perusahaan dalam mengenalkan produk-produk mereka, reputasi yang baik akan meningkatkan kredibilitas, membuat konsumen lebih percaya diri bahwa mereka akan mendapatkan apa yang telah dijanjikan kepada mereka.

Dunia bisnis sekarang ini telah memasuki era baru dimana era globalisasi memberikan pengaruh yang cukup besar bagi setiap usaha bisnis dalam menumbuhkan tantangan-tantangan baru untuk tetap mempertahankan perusahaannya dan menarik minat kepada konsumen. Melihat hal itu pengusaha kini harus semakin sadar bahwa pentingnya membangun hubungan yang baik antara perusahaan dan konsumen agar dapat lebih memahami apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Melalui perkembangan teknologi informasi ini maka proses pemesanan jasa pembuatan iklan secara *online* akan memudahkan konsumen untuk berkonsultasi dan melakukan pemesanan secara *online*, tanpa harus datang secara langsung dan dapat dilakukan kapan saja sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga.

CV Kreativa Nusa Media merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiklanan dan multimedia yang berada di kota Palembang. CV Kreativa Nusa Media saat ini masih memiliki kekurangan dalam pendekatan kepada konsumen, yang dimana jika ada konsumen yang akan menggunakan jasa pembuatan iklan ataupun juga



berkonsultasi tentang pembuatan iklan, mereka harus menemui pihak CV Kreativa Nusa Media secara langsung. CV Kreativa Nusa Media belum memiliki pelayanan pembuatan jasa iklan *online* yang dimana hal tersebut dapat menghambat konsumen dalam melakukan pendekatan kepada konsumen dalam hal pembuatan jasa pengiklanan pada CV Kreativa Nusa Media.

Salah satu usaha untuk melakukan peningkatan layanan adalah dengan penerapan konsep manajemen hubungan pelanggan atau *customer relationship management* (CRM). Setiap perusahaan perlu memahami nilai-nilai *customer relationship management* (CRM) sehingga dapat memenuhi setiap kebutuhan konsumen. Konsumen tidak hanya merasa puas namun konsumen juga tetap menjadi pelanggan yang setia. Melalui *customer relationship management* (CRM), perusahaan akan menguasai metode manajemen agar dapat mempertahankan pelanggannya serta mendapatkan pelanggan baru dengan memahami apa yang dibutuhkan konsumen, sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanan terbaik untuk mendapatkan kepuasan dari konsumen.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap konsumen pada CV Kreativa Nusa Media maka dibutuhkannya sebuah aplikasi jasa pembuatan iklan secara *online*. Hal ini sangat penting bagi perusahaan, karena dengan adanya aplikasi yang berbasis *web mobile* dapat memudahkan perusahaan dalam melakukan pendekatan terhadap konsumen. Dalam aplikasi jasa pembuatan iklan *online* ini terdapat fitur yang memungkinkan pelanggan mengetahui spesifikasi, desain dan harga dalam pembuatan jasa pengiklanan. Selain itu dengan adanya aplikasi pembuatan iklan *online* konsumen dapat mengakses informasi yang dibutuhkan kapan saja dan dimana saja, dengan adanya aplikasi pembuatan iklan *online* perusahaan juga dapat melakukan pemasaran dengan jangkauan yang lebih luas. Maka dari itu penulis berniat membangun sebuah aplikasi yang penulis beri judul “**Implementasi Metode Customer Relationship Management (CRM) dalam Aplikasi Jasa Pembuatan Iklan Online Berbasis Web Mobile pada CV Kreativa Nusa Media**”. yang bertujuan untuk menangani masalah tersebut, sehingga dapat menjadi alat bantu untuk mempermudah CV Kreativa Nusa Media dalam menjalankan bisnisnya.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka didapat masalah yang ada, yaitu :

1. Bagaimana membuat aplikasi jasa pembuatan iklan *online* yang dapat memudahkan konsumen untuk mengetahui informasi tentang pengiklanan yang akan dibuat.
2. Bagaimana perusahaan agar dapat melakukan pendekatan dan pemasaran yang lebih luas.

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan tugas akhir dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas adalah:

1. Aplikasi yang akan dibuat berupa *web mobile* yang menggunakan Bahasa pemrograman *PHP* dengan fokus pada pemrosesan transaksi kepada konsumen.
2. Aplikasi yang akan dibuat ini ditujukan kepada pegawai CV Kreativa Nusa Media khususnya bagian admin dalam melakukan proses transaksi kepada konsumen.
3. Aplikasi ini memungkinkan konsumen berkonsultasi dengan perusahaan dalam pembuatan iklan secara *online*.
4. Aplikasi ini memungkinkan konsumen untuk melihat data spesifikasi dan harga dalam pembuatan iklan secara *online*.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat

### 1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pengimplementasian metode *Customer Relationship Management* (CRM) dalam aplikasi jasa pembuatan iklan *online* berbasis *Web Mobile* pada CV Kreativa Nusa Media.
2. Memudahkan perusahaan dalam melakukan pendekatan kepada konsumen sehingga dapat membuat konsumen merasa puas dengan pelayanan dari CV Kreativa Nusa Media.

### 1.4.2 Manfaat

---



Manfaat dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah dalam pemesanan jasa pembuatan iklan dan aplikasi yang akan dibuat dapat memudahkan konsumen untuk berkonsultasi secara *online* tentang pembuatan iklan pada CV Kreativa Nusa Media.
2. Memudahkan perusahaan untuk mendapatkan pasar secara luas.

## **1.5 Metodologi Pengumpulan Data**

### **1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data**

Nama Perusahaan : CV Kreativa Nusa Media.

Alamat Perusahaan : Jl. Balap Sepeda Lrg. Muhajirin III Rt. 24 Rw. 07  
No. 1366 Kota Palembang.

Waktu Pelaksanaa : 15 April 2023 s/d selesai.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menggunakan metode-metode pengumpulan data berupa, sebagai berikut:

#### 1. Metode Observasi

Untuk mencari kelengkapan data mengenai penyusunan tugas akhir ini, Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap alur proses yang sedang berjalan pada CV Kreativa Nusa Media.

#### 2. Metode Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung dengan direktur serta pihak-pihak terkait pada CV Kreativa Nusa Media, untuk mendapatkan informasi terkait kebutuhan untuk membangun aplikasi pemesanan iklan *online*, seperti detail masalah yang sedang dihadapi serta data-data yang akan digunakan untuk membangun suatu aplikasi yang dibutuhkan oleh pihak CV Kreativa Nusa Media.

#### 3. Metode Studi Pustaka

Metode Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan atau



serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan yang akan digunakan dalam pembuatan Tugas Akhir ini dibagi menjadi lima BAB. Secara garis besar sistematika penulisannya sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini secara umum membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan tugas akhir, batasan masalah dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan berisi teori dasar, umum dan khusus untuk memberikan pemahaman kepada pembaca sehingga pembaca dapat memahami topik yang dibahas dalam tugas akhir ini.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum instansi, serta metode-metode yang digunakan penulis dalam pengumpulan data dan juga sistem yang sedang berjalan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang spesifikasi perangkat lunak yang akan dibuat, deskripsi rancangan perangkat lunak yang akan dibuat, serta pembahasan untuk menunjukkan seberapa jauh solusi yang diuraikan pada bagian sebelumnya dapat menyelesaikan permasalahan utama pada tugas akhir ini.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan yang didapat dari permasalahan yang telah diuraikan dan dianalisa. Sebagai kelanjutan dari kesimpulan, maka terdapat saran-saran yang akan dikemukakan oleh penulis pada akhir penulisan yang berhubungan dengan permasalahan yang telah dibahas.