

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rental buku Pyramid adalah salah satu perusahaan penyewaan buku yang seluruh transaksinya masih dilakukan secara manual. Seiring bertambahnya toko buku yang ada di Kota Gorontalo, konsumen cenderung memilih untuk membeli dibanding menyewa buku dengan proses yang lama, misalnya dalam proses penyewaan dan pengembalian buku dimana konsumen harus menunggu saat karyawan mencari data konsumen tersebut untuk kemudian mendata buku yang akan disewa atau dikembalikan. Permasalahan lain adalah banyaknya jumlah buku di rental buku Pyramid yang membuat konsumen kesulitan untuk mencari buku yang ingin disewa karena pengaturan buku belum disusun berdasarkan kategori ataupun abjad. Kurangnya perhatian terhadap pelanggan ini dapat membuat rental buku Pyramid kehilangan pelanggannya.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ada pada rental buku Pyramid, penulis bermaksud memberikan solusi dengan membangun sebuah aplikasi untuk mendukung strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan pelayanan pada rental buku Pyramid agar konsumen bisa mendapatkan perhatian dan pelayanan yang lebih maksimal daripada sebelumnya.

Berdasarkan solusi yang ditawarkan oleh penulis, diharapkan pelayanan pada rental buku Pyramid dapat meningkat, sehingga memungkinkan untuk

mempertahankan pelanggan dan memberikan nilai tambah terus menerus pada pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana membangun sistem informasi untuk mendukung penerapan strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan pelayanan pada pelanggan?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk mempermudah penelitian ini agar lebih terarah dan berjalan dengan baik, maka perlu kiranya dibuat suatu batasan masalah. Adapun ruang lingkup penelitian yang akan dibahas dalam penulisan laporan skripsi ini, yaitu:

1. Membangun aplikasi untuk mendukung penerapan strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan pelayanan di rental buku Pyramid.
2. Penelitian akan dilakukan dengan mengumpulkan 100 data buku dan 50 data member aktif rental buku Pyramid.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun sebuah sistem informasi untuk mendukung strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan pelayanan pada pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, hasil yang diperoleh diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pada rental buku Pyramid dengan adanya sistem informasi yang mendukung strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM).