

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terdapat banyak Rumah Makan yang dapat menjadi pilihan pelanggan di Kota Gorontalo, termasuk Rumah Makan Mawar Sharon. Di Rumah Makan ini, pelanggan dapat melakukan pemesanan dari menu makanan dan minuman yang telah disediakan. Namun, karena banyak pula Rumah Makan lain yang memiliki pelayanan yang sama, maka Rumah Makan Mawar Sharon perlu mempertimbangkan strategi bisnisnya agar Rumah Makan tersebut dapat mempertahankan bahkan menambah pelanggan baru. Pelanggan Rumah Makan Mawar Sharon yang banyak sering membuat pelanggan lain tidak mendapatkan meja saat ingin mengunjungi Rumah Makan tersebut. Belum adanya informasi tentang stok bahan, terutama stok ayam sebagai menu utama di Rumah Makan tersebut membuat pelayan belum bisa memberikan informasi ketersediaan menu dengan cepat. Pelayan atau koki pun belum dapat memberikan kepastian waktu disajikannya menu yang dipesan. Selain itu, dengan adanya pajak dan tambahan biaya lain, pelanggan belum mendapatkan informasi tentang jumlah atau total pembayaran yang harus dilakukan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis bermaksud menawarkan solusi untuk meningkatkan pelayanan Rumah Makan Mawar Sharon dengan menerapkan strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) dimana pengimplementasiannya adalah membangun sebuah sistem informasi yang dapat memberikan informasi terkait

menu yang ada di Rumah Makan Mawar Sharon serta promo yang diadakan. Sistem informasi yang ditawarkan pun membuat pelanggan dapat memesan meja sebelum berkunjung, mengetahui serta memesan menu makanan dan minuman, serta mendapatkan total atau jumlah yang harus dibayarkan sebelum berkunjung ke Rumah Makan Mawar Sharon. Informasi stok bahan makanan di Rumah Makan Mawar Sharon pun akan ditambahkan dalam sistem informasi tersebut.

Melalui solusi yang telah ditawarkan, penulis berharap pelayanan pada Rumah Makan Mawar Sharon dapat meningkat sehingga dapat mempertahankan bahkan menambah pelanggan baru untuk selanjutnya dapat membawa keuntungan bagi Rumah Makan Mawar Sharon.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menerapkan strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan pelayanan pada Rumah Makan?

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. Menerapkan strategi bisnis CRM dalam meningkatkan pelayanan pada Rumah Makan Mawar Sharon.

2. Mengimplementasikan CRM dengan membangun sistem informasi berbasis *web* yang dapat digunakan oleh pelanggan dalam melakukan reservasi, memesan menu dan mendapatkan total pembayaran serta sebagai sarana untuk mendengarkan keinginan pelanggan.
3. Membuat atau menyediakan *fitur* yang berisi informasi ketersediaan stok bahan pada Rumah Makan Mawar Sharon.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan pelayanan pada Rumah Makan.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan agar Rumah Makan Mawar Sharon dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggannya sehingga terjadi kerja sama yang menguntungkan dan bersifat selamanya.