

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Customer atau pelanggan merupakan hal yang penting dalam dunia bisnis. Hubungan baik dengan pelanggan sangat perlu diperhatikan disetiap perusahaan. Semakin baik dan positif respon yang didapatkan dari pelanggan, semakin baik juga citra perusahaan. *Customer Retention* atau Retensi Pelanggan merupakan salah satu hal terpenting dalam mengelola bisnis. Menurut Singh dan Khan (2012) *customer retention* adalah aktivitas organisasi penjualan dalam melakukan upaya untuk mengurangi pelanggan yang gagal dipertahankan. Retensi pelanggan dimulai sejak perusahaan pertama kali melakukan kontak dengan pelanggan hingga perusahaan bisa menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Peran tim *Customer Retention* di etanee sangatlah penting kedudukannya upaya menjaga hubungan baik dengan pelanggan maupun masyarakat umum. Pengertian peran menurut Soekanto (2009:212) merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Peranan mencakup tiga hal, yaitu peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat, peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi, peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktursosial masyarakat.

Komunikasi Pemasaran (*marketing communication*) memegang peran yang sangat penting di setiap perusahaan untuk berkomunikasi dengan konsumen untuk mengetahui keberadaan produk di pasar. Menurut Firmansyah (2020:2) komunikasi pemasaran (*marketing communication*) adalah sarana di mana perusahaan berusaha menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan konsumen secara langsung maupun tidak langsung tentang produk dan merek yang dijual. Kata “Komunikasi Pemasaran” memiliki dua unsur pokok, yaitu komunikasi: proses dimana pemikiran dan pemahaman disampaikan antar individu, atau antar organisasi dengan individu. Komunikasi sebagai proses penyampaian pesan yang merupakan gagasan atau informasi pengirim melalui suatu media kepada penerima agar mampu memahami maksud pengirim. Pemasaran: Sekumpulan kegiatan dimana perusahaan atau organisasi lainnya mentransfer nilai-nilai (pertukaran) tentang informasi produk, jasa dan ide antara mereka dengan pelanggannya.

Saat ini teknologi berkembang sangat cepat dan semakin canggih di setiap eranya. Manusia sudah terbiasa dengan beragam teknologi yang canggih di kehidupan sehari-hari mereka. Oleh karena itu, PT Solusi Pangan Perwiratama (etanee) mengembangkan perusahaan dengan dasar teknologi yang fleksibel mengikuti perkembangan zaman. Hal ini membuat perusahaan etanee semakin cepat berkembang dan menjadi lebih mudah untuk menangani pelanggan. Peran tim *Customer Retention* di perusahaan etanee saat ini dikerjakan oleh staf *marketing* dalam usaha mempertahankan *customer* tetap yang sudah lama bertransaksi atau melakukan pembelian produk di perusahaan etanee. Staf *marketing* etanee sangat mementingkan kepuasan dan layanan pelanggan, dengan berbagai cara pemasaran staf *marketing* etanee.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Salah satu perusahaan yang memerhatikan pentingnya *Customer Retention* adalah etanee. etanee merupakan sebuah *platform digital supply chain* di rantai raw material yang menyediakan bahan pangan beku dan segar serta sebagai platform digital yang menyediakan bahan pangan siap makan. Etanee berdiri sejak tahun 2017 dan berlokasi di Jl. Brigjen Saptadji Hadiprawira No.93, RT.02/RW.09, Cilendek Bar., Kec. Bogor Bar., Kota Bogor, Jawa Barat 16112 . Perusahaan ini memilih bergerak dalam dunia digital seiring berkembangnya zaman dan era.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Tugas Akhir ini meliputi:

- 1) Bagaimana pelaksanaan *Loyalty Program* di PT Solusi Pangan Perwiratama?
- 2) Bagaimana peran tim *Customer Retention* di PT Solusi Pangan Perwiratama (etanee) dalam upaya mempertahankan customer melalui loyalty program?
- 3) Apa saja hambatan dan solusi yang dihadapi tim Customer Retention dalam upaya mempertahankan customer di PT. Solusi Pangan Perwiratama(etanee)?

Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang akan dibahas pada Laporan Tugas Akhir ini meliputi:

- 1) Menjelaskan pelaksanaan *Loyalty Program* di PT Solusi Pangan Perwiratama (etanee).
- 2) Menjelaskan peran dan upaya tim *Customer Retention* dalam *Loyalty Program* di PT Solusi Pangan Perwiratama (etanee).
- 3) Menjelaskan hambatan yang dihadapi tim *Customer Retention* dalam upaya mempertahankan *customer* di PT Solusi Pangan Perwiratama (etanee) dan solusi yang dilakukan untuk mengatasinya.

METODE

Lokasi dan Waktu PKL

Lokasi pengambilan data untuk Laporan Tugas Akhir dilaksanakan di PT Solusi Pangan Perwiratama, Jl. Brigjen Saptadji Hadiprawira No. 93, RT.02/RW.09, Cilendek Barat, Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat. Waktu pengumpulan data dilaksanakan pada saat kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), yaitu dimulai dari 1 Februari sampai dengan 30 April 2021. Pengumpulan data disesuaikan dengan hari dan jam kerja di PT. Solusi Pangan Perwiratama, yaitu hari Senin hingga Jumat pukul 08.00 sampai dengan 17.00 WIB.

Data dan Instrumen

Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti dan masih memerlukan pengolahan lebih lanjut (Kurniawan dan Zarah, 2016:78). Data yang digunakan dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah data primer dan data sekunder yaitu:

- 1) Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Pada tugas akhir ini data primer diperoleh dari narasumber yaitu pada saat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, dan hasil wawancara langsung dengan Direktur, dan Tim *Marketing/Retention*.