



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penyakit tidak menular atau yang sering disebut PTM merupakan penyakit kronis yang tidak ditularkan dari orang ke orang, namun bisa menyebabkan kematian hingga mencapai angka 70%. PTM diantaranya adalah penyakit jantung, stroke, kanker, diabetes, dan Penyakit Paru Obstruktif Kronis (PPOK). Sementara itu, menurut hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2007 dan 2013, tampak kecenderungan peningkatan PTM seperti diabetes, hipertensi, stroke, dan penyakit sendi/rematik/encok. Fenomena ini diprediksi akan terus berlanjut.

Faktor-faktor yang memicu PTM diantaranya adalah merokok dan keterpaparan terhadap asap rokok, diet atau pola makan yang tidak sehat, kurangnya aktivitas fisik, konsumsi minuman beralkohol, dan keturunan. Adapun faktor risiko antara terjadinya PTM adalah obesitas, tekanan darah tinggi, gula darah tinggi, dan kolesterol tinggi. Pencegahan adalah lebih baik daripada mengobati, makadari itu, Kementerian Kesehatan telah mengembangkan program pengendalian PTM sejak tahun 2006.

Menurut data dari Kementerian Kesehatan Indonesia, ditemukan bahwa prevalensi penduduk dengan tekanan darah tinggi secara nasional sebesar 30,9%. Prevalensi obesitas (Indeks Massa Tubuh atau IMT  $\geq 25$  – 27 dan IMT

$\geq 27$ ) sebesar 33,5%, sedangkan penduduk obese dengan IMT  $\geq 27$  saja sebesar 20,6%. Prevalensi obesitas di perkotaan lebih tinggi (38,3%) daripada perdesaan (28,2%). Melihat hal ini, bisa dikaitkan dengan pola makan orang perkotaan yang serba instan dan tak jarang mengonsumsi daging-dagingan.

Upaya pengendalian faktor risiko PTM yang telah dilakukan berupa promosi Perilaku Hidup Bersih dan Sehat melalui perilaku CERDIK. Yaitu : Cek kesehatan secara berkala, Enyahkan asap rokok, Rajin aktivitas fisik, Diet sehat seimbang, Istirahat yang cukup, dan Kelola stres. Cek kesehatan secara berkala yaitu pemeriksaan faktor risiko PTM yang dapat dilakukan melalui Pos Pembinaan Terpadu (Posbindu) PTM, dan mengikuti deteksi dini kanker serviks dan kanker payudara di Puskesmas. (Profile Kesehatan Indonesia, 2016, h. 198)

Berdasarkan penulisan Sri Idaiani, Eva Sulistiowati dan Aprildah Nur Sapardin ditemukan hasil bahwa responden yang diindikasikan penyakit stroke, 50% nya memiliki penyakit tekanan darah tinggi, berat badan tidak normal dan hiperkolesterolemia, diabetes melitus dan stres. Hal tersebut juga bisa dipengaruhi oleh makanan yang masuk dalam tubuh kita. Karena apa yang kita konsumsi dapat memengaruhi tubuh kita.

Makadari itu, sesuai dengan program yang dibuat Kementerian Kesehatan Indonesia untuk mengendalikan faktor risiko PTM, salah satu yang harus dilakukan masyarakat Indonesia adalah diet (mengatur pola makan) yang sehat seimbang.

Untuk mendukung perubahan pola makan yang sehat, diperlukan produsen maupun supplier yang menjual makanan sehat, baik olahan ataupun bahan baku. Dapat terlihat di *supermarket* dan minimarket mulai menjual makanan olahan sehat, namun variasinya tidaklah lengkap. Apalagi untuk orang-orang yang telah memutuskan menjadi seorang vegetarian, mereka sangat memerlukan restoran dan *health grocery* karena bahan-bahan yang dibutuhkan orang vegetarian (yang sehat pastinya) sangat sulit untuk ditemukan di Indonesia.

Untuk menjawab kebutuhan masyarakat Indonesia yang ingin mulai menjaga pola makan yang sehat, Club Sehat hadir di Indonesia, tepatnya pertama kali di Jakarta. Club Sehat menjual beberapa jenis makanan sehat, mulai dari beras-beras organik yang terdiri dari beras putih, coklat, merah, hingga hitam. Biji-bijian seperti *sunflowers seed*, *pumpkin seed* dll. Kemudian polong-polongan seperti *lentils*, *multigrain*, *kidney bean* dll. Ada pula susu kedelai, susu almond, hingga cuka apel. Bagi pecinta pasta, Club Sehat juga menyediakan pasta vegetarian, ada juga tepung vegetarian serta ada juga vegetarian cheese.

Namun setelah dilakukan penelusuran, penulis merasa Club Sehat masih minim dalam menyebarkan informasi serta promosi pada kegiatan yang dibuat. Padahal kegiatan yang dirancang Club Sehat sudah banyak dan dirasa cukup bagus. Club Sehat sudah sering mengadakan *cooking class* vegetarian, seminar kesehatan, konsultasi kesehatan, dan siaran kesehatan di radio. Informasi pada

website yang dimiliki juga dirasa tidak *update*. Sehingga banyak orang tidak mengetahui hal baik ini.

Jika diteliti, kejadian ini dikarenakan tidak adanya wadah khusus untuk *customer* mendapatkan informasi tersebut. Padahal seiring berkembangnya zaman, mobilitas publik semakin tinggi dan kesibukkan yang meningkat, membuat publik semakin jarang untuk datang ke toko dan berbelanja. Melatar belakangi hal tersebut, dibutuhkan aplikasi guna mempermudah orang berbelanja serta mendapatkan informasi yang *up to date* mengenai Club Sehat sebagai sarana untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan (*customer relationship management*).

Dalam Phintraco Consulting, Rizky (2017, para.1) juga berpendapat, bahwa ada beberapa alasan mengapa dalam berbisnis membutuhkan aplikasi *Customer Relationship Management*, yang pertama dengan adanya aplikasi CRM, perusahaan dapat menyimpan data pelanggan seperti nomor telepon, alamat, tanggal ulang tahun, histori pembelian serta melihat intensitas pembelian. Dengan begitu, perusahaan dapat terus menjalin hubungan dan memberi kemudahan kepada customernya dalam berbelanja. Data yang diperoleh juga memudahkan perusahaan untuk melihat seberapa besar loyalitas pelanggan sehingga memudahkan perusahaan untuk memberikan *reward* kepada pelanggan yang setia.

Adanya aplikasi CRM juga memudahkan perusahaan untuk melakukan komunikasi kepada *customers* seperti pemberian informasi mengenai adanya produk baru, diskon dan informasi lainnya. Sehingga dengan adanya aplikasi CRM sangat menguntungkan kedua belah pihak. Oleh sebab itu penulis ingin

merancang desain aplikasi mobile untuk Club Sehat sebagai bentuk *customer relationship management*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana bentuk *customer relationship management* Club Sehat melalui perancangan desain aplikasi ?

## 1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup yang digunakan penulis dalam penulisan ini meliputi *customer relationship management* yang berupa perancangan dan pembuatan design aplikasi untuk menunjang kegiatan penjualan Club Sehat.

## 1.4 Tujuan Karya

Untuk meningkatkan kualitas hubungan Club Sehat dengan *customer* nya melalui perancangan desain aplikasi.

## 1.5 Manfaat Karya

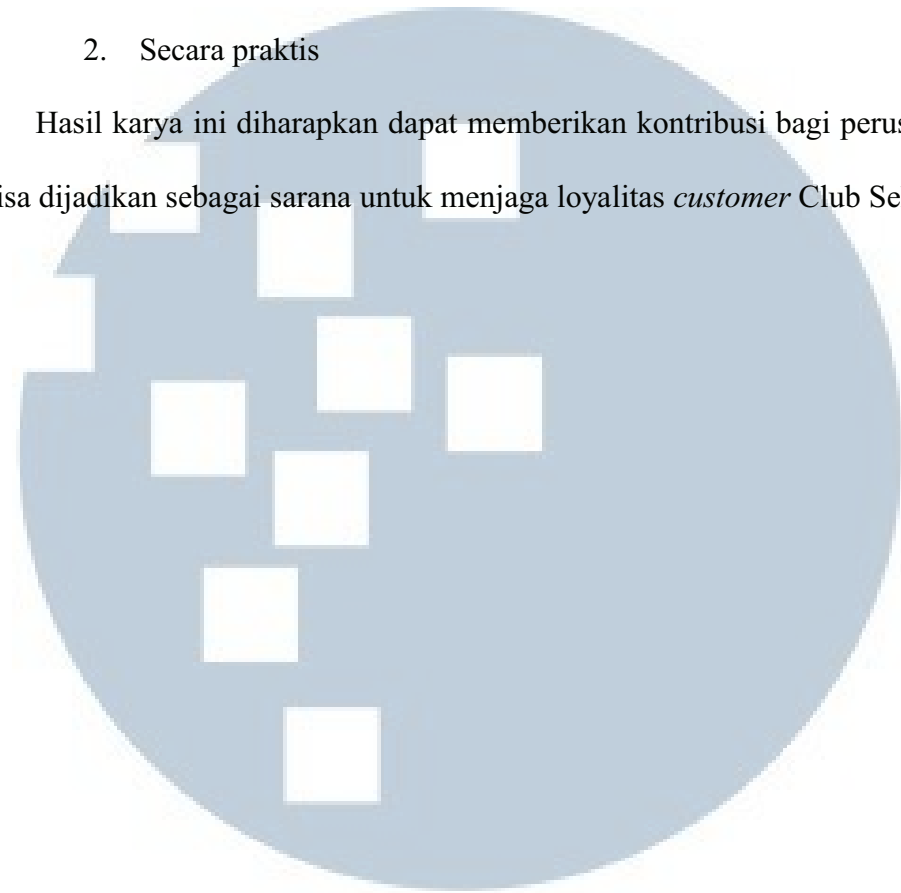
Karya ini memiliki kegunaan secara akademis maupun praktis :

1. Secara akademis

Hasil karya ini diharapkan mampu menambah wawasan mahasiswa dan mampu menjadi referensi bagi mereka yang ingin membuat tugas akhir mengenai kegiatan *customer relationship management*.

2. Secara praktis

Hasil karya ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dan bisa dijadikan sebagai sarana untuk menjaga loyalitas *customer* Club Sehat.



UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA