

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini berkembang dengan pesat, khususnya dalam dunia bisnis. Pelanggan merupakan aset yang sangat penting dalam dunia bisnis dikarenakan untuk mempertahankan pelanggan dalam suatu organisasi sehingga organisasi dapat melakukan strategi yang tepat agar dapat bersaing dengan kompetitor. Salah satu cara yang dapat dilakukan agar mampu bersaing dalam dunia bisnis adalah dengan menerapkan sebuah sistem *Customer Relationship Management (CRM)* (Safrizal *et al.*, 2018).

CRM merupakan salah satu strategi dalam bisnis yang mengintegrasikan proses dan fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta memberikan nilai tambah untuk kemudahan. Penerapan konsep *CRM* dapat diterapkan dalam memberikan peningkatan pelayanan bagi pelanggan agar selalu loyal (Purwanto *et al.*, 2018). Dalam konsep *CRM* ada 3 jenis yaitu memperoleh konsumen baru (*acquire*), menambah jumlah konsumen (*enhance*), mempertahankan konsumen tetap (*retain*).

Pempek Pak Raden sebagai salah satu Restoran terbesar di Palembang dalam penjualan pempek yang masih berinteraksi dengan pelanggan melalui promosi secara transparan, misalkan dari sosial media. Alur proses bisnis yang didapatkan pada Pempek Pak Raden masih terbilang jauh dari penggunaan *IT* dalam halnya interaksi dengan pelanggan, karena restoran tidak mengetahui mana pelanggan tetap dan pelanggan baru hal ini membuat interaksi antar pelanggan masih sangat jauh.

Proses bisnis yang terjadi yaitu Restoran hanya bisa membuat reservasi tempat sekaligus makanan dengan syarat hanya memberikan identitas diri berupa nama pemesan. Sistem yang digunakan oleh Pempek Pak Raden dinamakan *client parallels* yang berbasis *desktop* dan hanya berfungsi untuk mengelola tempat yang telah dipesan dengan mengetahui meja yang

tersedia, yang telah direservasi hingga meja yang belum melakukan order pemesanan dengan membedakan ruangan *vip, indoor, dan outdoor*.

Sebagai salah satu Restoran yang berada di kota Palembang seharusnya Pempek Pak Raden harus memiliki suatu sistem *bussines to customer (b2c)* yang berfokus pada *customer* yang menjadi pelanggan tetap maupun pelanggan baru, dikarenakan salah satu konsep dari *CRM* yaitu mempertahankan loyalitas pelanggan (*Retain*) dengan adanya penerapan konsep tersebut Pempek Pak Raden akan mengetahui pelanggan tetap maupun pelanggan baru.

Penelitian mengenai *CRM* di implementasikan dalam Sistem Informasi Simpan Pinjam Kelompok Perempuan, dimana pengelolaan identitas diri harus terdata dan disimpan dalam *database* supaya dapat dengan mudah mengetahui siapa saja yang telah melakukan transaksi simpan pinjam tersebut. Penggunaan metode *Rational Unified Process (RUP)* menjadi acuan dalam mengembangkan sistem sehingga hasil yang dimulai dari tahap *inception, Elaboration, Construction, dan transition* sehingga dapat menghasilkan sistem yang diinginkan oleh objek yang dimana admin sebagai aktor utama dalam sistem tersebut (Novitasari, 2017).

Oleh sebab itu interaksi antara pelanggan dan Restoran Pempek Pak Raden harus juga saling terhubung untuk mempertahankan pelanggan tetap hingga mencari pelanggan baru. *CRM* menjadi bagian penting untuk melihat pergerakan pelanggan pada Pempek Pak Raden dengan pengembangan sistem.

Dalam penelitian ini penulis ingin merancang sekaligus mengembangkan suatu sistem yang menerapkan konsep *CRM* agar adanya interaksi antara pelanggan dan restoran. Penelitian ini menggunakan metode *RUP* untuk menjadi pedoman penulis dalam melakukan perancangan sistem yang akan dibuat. Batasan dari penelitian ini yaitu penulis hanya melakukan suatu tahapan rancangan dan pengembangan yang dimulai dari menganalisa masalah, menganalisa kebutuhan, membuat rancangan *UML*, melakukan rancangan desain sistem yang akan dibuat, dan terakhir mengembangkan sistem.

Maka dari itu penulis mengambil judul tentang “Perancangan *Customer Relationship Management* Berbasis *Web* Pada Pempek Pak Raden Cabang Radial Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan yang didapat untuk penelitian ini yaitu :

1. Apa yang membuat Pempek Pak Raden sulit mengetahui pelanggan tetap mereka?
2. Bagaimana kondisi saat ini dalam melakukan interaksi dengan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan yang ingin dicapai seperti :

1. Mengetahui pelanggan tetap dan pelanggan baru Pempek Pak Raden melalui sistem yang akan dirancang.
2. Memberikan kemudahan dengan alur proses bisnis yang baru melalui perancangan sistem yang dibuat.
3. Mempermudah admin dalam mengelompokkan data pelanggan tetap.

1.4 Batasan Masalah

Penulis akan memberikan batasan supaya permasalahan tidak akan terlalu meluas, batasan tersebut meliputi :

1. Penelitian berfokus pada konsep *CRM* dimana pada rancangan desain dan pengembangan sistem akan melihat pelanggan tetap melalui transaksi pemesanan.
2. Metode *RUP* digunakan sebagai tahapan-tahapan yang diikuti oleh penulis dalam mengembangkan sistem.
3. Pengembangan sistem berbasis *web* dengan menggunakan basis *code igniter*.

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut:

1. Alur proses bisnis dalam perancangan sistem ini dapat mengetahui pelanggan tetap dan pelanggan baru secara pasti dengan adanya identitas diri, dan transaksi pemesanan yang di *input* pada sistem.
2. Perancangan sistem yang akan dikembangkan nantinya dapat membantu admin dalam berkomunikasi kepada pelanggan tetap seperti menyampaikan informasi promosi, adanya produk baru dengan melihat transaksi pemesanan yang telah dilakukan oleh pelanggannya.

1.6 Metodologi Penelitian

Dalam Metodologi Penelitian ada beberapa poin yang dijelaskan yaitu metode pengembangan sistem, dan metode pengumpulan data.

1.6.1 Metode Pengembangan sistem

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu penelitian yang bersifat kualitatif, penulis merupakan *key instrument* dalam pengambilan data secara aktif dengan melakukan salah satunya dokumentasi yang menjadi bukti bahwa penulis melakukan penelitian (Gunawan, 2013).

Adapun dalam penelitian menyesuaikan dengan metode *RUP* yang difokuskan pada dua proses yaitu :

- a. *Inception*, dimana dalam proses ini penulis harus memodelkan bisnis dimulai dari mengetahui permasalahan yang terjadi, kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna dan barulah penulis melakukan pemodelan bentuk dari permasalahan yang terjadi dengan menggunakan *use case diagram*.
- b. *Elaboration*, setelah melakukan pemodelan bisnis penulis mengetahui apa yang diinginkan oleh pengguna sehingga dari kebutuhan yang telah didapat penulis dapat melakukan analisis dalam memodelkan proses bisnis yang akan datang dengan *UML* dan ditahapan akhir akan dibuat suatu rancangan desain sistem tersebut.
- c. *Construction*, tahap ini fokus pada pengembangan sistem fokus pada implementasi dan pengujian sistem dari *coding* yang dibuat.

1.6.2 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam proses penelitian ini terdiri dari :

- a. Observasi
Diawali dengan melakukannya observasi tempat dimulai dari pengamatan, data-data dari Restoran Pempek Pak Raden, dengan melihat proses bisnis yang terjadi berguna menjadikan data awal untuk dimanfaatkan keadaan secara umum.
- b. Wawancara
Setelah mengetahui keadaan secara umum, penulis melakukan wawancara untuk mengumpulkan informasi data yang diperlukan dengan melakukan wawancara

terhadap manajer Restoran Pempek Pak Raden yang dianggap memiliki wewenang terhadap pelaporan data pelanggan, data pengeluaran transaksi.

c. Studi Pustaka

Dengan mendapatkan informasi yang diinginkan penulis juga mencari jurnal yang berkaitan dengan permasalahan pada Pempek Pak Raden yaitu belum adanya penerapan *CRM* pada Restoran, maka dari itu penulis mendapatkan beberapa jurnal yang memiliki kasus yang hampir sama.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami hasil penelitian, penulis melakukan beberapa langkah yang sistematis supaya dapat mempermudah pembaca memahami maksud dari keseluruhan bab yang telah ditulis. Berikut sistematika dalam penulisan laporan ini :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I ini akan menjelaskan dimulai dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan masalah, Manfaat Penelitian, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan kajian teori atau tinjauan pustaka yang berhubungan dengan pembahasan yang penulis lakukan.

BAB III RANCANGAN DESAIN

Dalam bab III melakukan rancangan desain yang dimulai dari *UML*, dan rancangan *UI* yang akan dikembangkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV dilakukan suatu penguraian implementasi *Code Program* sekaligus membahas mengenai konsep *CRM*.

BAB V PENUTUP

Pada bab V akan berisi kesimpulan mengenai hasil yang telah dibahas sekaligus saran yang akan disampaikan oleh penulis untuk penelitian yang akan dilakukan.