

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi sekarang ini sangat maju dan sudah menjadi kebutuhan yang harus dimiliki oleh pemilik usaha. Hal ini meningkatkan sebuah kualitas dalam pelayanan pelanggan, yang akan berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. sehingga dapat mendorong kemudahan dalam penyewaan dan penjualan.

CV Budi Surya adalah sebuah usaha yang bergerak di bidang penyewaan gedung lapangan bulutangkis dan penjualan alat bulutangkis yang beralamat di jalan Pelawaran 2 No 39 Muara Enim, berdiri pada tahun 2021 oktober. Seiring dengan Perkembangan olahraga bulutangkis di kabupaten muara enim, peminat terhadap olahraga ini sangat meningkat, dimana olahraga bulutangkis yang saat ini telah memiliki banyak penggemar di kalangan masyarakat yang ingin bermain maupun kursus bulutangkis. Dampak dari penyewaan lapangan bulutangkis ini semakin meningkatkan semangat dan motivasi peminat olahraga bulutangkis. Pada saat ini sistem layanan dalam penyewaan, masih menggunakan cara manual belum secara *online*, dimana penyewaan lapangan bulutangkis pada CV Budi Surya masih menggunakan pembukuan untuk pencatatan sewa lapangan dan pelanggan harus datang ke lokasi. Dengan cara manual kurang terjamin karena data – data pencatatan bisa hilang atau lupa mencatatkan transaksi sewa yang telah di bayar, banyak waktu dan tenaga yang di perlukan pada saat melakukan rekapitulasi laporan. Biasanya pemilik dan pelanggan memerlukan waktu yang lama untuk melakukan penyewaan lapangan, dengan keterbatasan informasi sehingga sulit mendapatkan daftar jadwal lapangan yang telah di gunakan baik kosong atau tidak terpakai. Untuk mendapatkan rekap daftar penyewaan pemilik juga kesulitan di sebabkan terkadang lupa mencatat.

*Customer Relationship Managemnt (CRM)* adalah suatu strategi mengelola relasi antara perusahaan dengan pelanggan dalam meningkatkan interaksi dan loyalitas pelanggan. Seiring berkembangnya teknologi informasi,

maka perlu diterapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)* untuk menjaga loyalitas pelanggan secara terorganisasi (Irawan et al., 2019). Dengan begitu, ketika konsep *Customer Relationship Management (CRM)* pada sisi CRM Operasional digunakan secara maksimal, maka akan dapat mempercepat transaksi pelayanan sehingga memberi kepuasan dan kemudahan pelanggan dalam berinteraksi dengan perusahaan melalui layanan yang telah disediakan karena *Operational CRM* fokus utamanya pada proses – proses yang bertemu secara langsung dengan pelanggan seperti penjualan, pemasaran dan pelayanan (Aziz & Hasugian, 2019).

Dari permasalahan di atas dapat disimpulkan diperlukan sebuah penerapan konsep CRM pada penyewaan lapangan bulutangkis berbasis web yang dapat memberi kemudahan bagi CV Budi Surya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dengan adanya tampilan fitur *whatsapp* dimana dapat memberikan *customer service* tanya jawab, informasi *reminder* dan informasi lainnya, kemudian mengetahui informasi penyewaan lapangan, jadwal, kemudian mengetahui penyewaan lapangan, jadwal, pemesanan hingga informasi lapangan (Novianti et al., 2016).

## **1.2 Perumusan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan terperinci sehingga tidak memperluas permasalahan penelitian yang telah dilakukan, maka penelitian ini berdasarkan latar belakang di atas, penulis memberi batasan penelitian sebagai berikut :

- a. Bagaimana *CRM* dapat menjalin hubungan perusahaan dengan pelanggan dengan maksud meningkatkan keuntungan dan nilai perusahaan terhadap pelanggan ?
- b. Bagaimana membangun *website*, dimana CV Budi Surya adalah tempat sistem informasi dan layanan pelanggan *website* sehingga dapat melakukan penyewaan lapangan bulutangkis, menampilkan data penyewaan dan laporan pembayaran dan sebagai media untuk mendapatkan informasi dengan mudah dan cepat ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk Membangun sistem Informasi Penyewaan lapangan Bulutangkis dengan konsep *CRM* Berbasis *Web*. sehingga mempermudah pelayanan penyewaan dimana dapat memberi sebuah informasi penyewaan lapangan dan pengelolaan data. Dimana pelanggan dapat mengetahui informasi ketersediaan lapangan, pemesanan, secara online sehingga interaksi yang terjadi antara CV Budi Surya dengan pelanggan menjadi lebih baik bisa kapanpun dan dimanapun.

### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dengan tujuan yang sudah di ditentukan. Untuk menghindari terlalu luasnya ruang lingkup pembahasan, maka pembahasan ini memiliki batasan masalah sebagai berikut :

- a. Sistem yang akan di buat merupakan sistem informasi layanan pelanggan dalam penyewaan lapangan bulutangkis pada CV Budi Surya
- b. Sistem informasi layanan pelanggan ini hanya melakukan layanan penyewaan lapangan bulutangkis, informasi CV Budi Surya dan mendapatkan konfirmasi melalui whatsapp
- c. Proses pembayaran di lakukan secara tunai atau transfer dengan upload bukti pembayaran

### **1.5 Manfaat Penelitian**

- 1) Dengan menerapkan konsep CRM Meningkatkan loyalitas terhadap pelanggan dengan adanya penyewaan lapangan ini
- 2) Dapat memberi informasi tentang penyewaan dan informasi CV Budi Surya
- 3) Dengan adanya *website* ini mampu memberi akses dengan mudahan bagi pelanggan dan pemilik di CV Budi Surya

### **1.6 Metodologi Penelitian**

#### **1.6.1 Waktu Dan Tempat**

Waktu penelitian di laksanakan selama kurang lebih empat bulan, dimulai dari awal bulan januari 2022 sampai april 2022, penelitian ini dilakukan di cv budi surya.

### **1.6.2 Alat Dan Bahan**

Adapun Alat dan bahan yang digunakan meliputi perangkat keras (*hardware*), *perangkat lunak (software)* serta bahan bahan penunjang lainnya.

#### **a. Perangkat Keras (*Hardware*)**

- 1) Laptop Lenovo V130, *Intel Celeron*
- 2) Ram 4 GB
- 3) *Hardisk*
- 4) *Printer*
- 5) *Wifi*
- 6) SSD 256 GB

#### **b. Perangkat Lunak (*Software*)**

- 1) Sistem Operasi *Windows 2013*
- 2) *xampp*
- 3) *web browser : google, mozilla firefox*

### **1.7 Metode Penelitian**

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Hal ini karena penelitian dilakukan dengan menganalisis permasalahan yang ada CV. Budi Surya Muara Enim

### **1.8 Metode Pengumpulan Data**

penelitian ini penulis menggunakan tahapan pengumpulan data yaitu

#### **a. Wawancara**

Pengumpulan data dilaksanakan melalui wawancara dengan melakukan tanya jawab secara langsung baik melalui tatap muka dan telepon terhadap pemilik CV Budi Surya yaitu bapak budi riyanto .

#### **b. Observasi**

Penulis melakukan pengamatan secara langsung ke CV Budi Surya untuk mengetahui permasalahan sistem pelayanan pelanggan dalam penyewaan dan penjualan alat pada CV Budi Surya

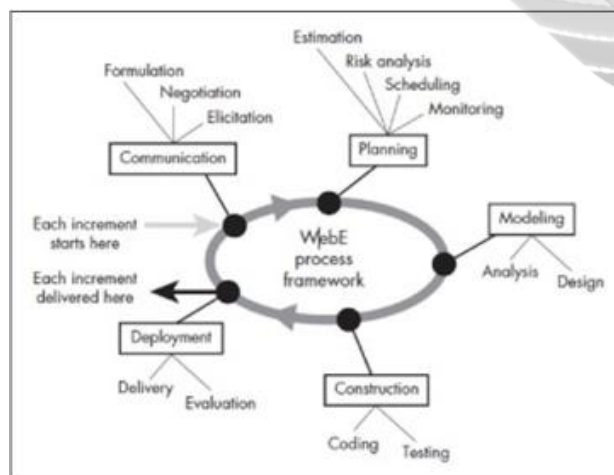
### c. Studi Pustaka

Studi Pustaka di gunakan penulis dalam penelitian ini untuk mengumpulkan informasi melalui *e-book* dan *e-journal* sebagai bahan kajian dalam penelitian

Metode yang di gunakan merupakan metode analisis dengan datang ke objek peneltian dan melihat data yang terdapat di CV Budi Surya

### 1.9 Metode Pengembangan Sistem

Dalam pengembangan sistem ini, metode pengembangan menggunakan metode *web engineering*, karena metode ini memberikan ide bagi pengembangan muapun user tentang cara sistem akan berfungsi dan yang akan dikembangkan (Pressman & Lowe, 2009). Metode *web engineering* terdapat 5 (lima) tahapan untuk dapat mengembangkan suatu perangkat lunak, di antaranya yaitu *communication*, *planing*, *modeling*, *contruction* dan *deployment*. Tahapan rekayasa *web* dapat dilihat pada Gambar :



Gambar 1.1 Metode *Web Engineering*

Tahapan-tahapan dalam rekayasa *web* antara lain:

1. *Customer communication*

Komunikasi yang baik dengan user merupakan sarana efektif dalam membuat atau menerjemahkan apa saja yang user inginkan (*requirements*).

- 1) *Formulation* : Melakukan perumusan masalah terhadap sistem yang akan dibangun.
- 2) *Negotiation* : Melakukan perjanjian untuk melakukan pengembangan sistem sesuai kebutuhan.
- 3) *Elicitation* : Melakukan observasi terhadap sistem yang akan dibangun.

## 2. *Planning*

Yaitu tahap penggabungan *requirement* (kebutuhan) dan informasi dari user bisa berupa wawancara dan perencanaan teknis. Perencanaan teknis dilakukan dengan mengidentifikasi perangkat lunak maupun perangkat keras apa saja yang dibutuhkan.

- 1) *Estimation* : Melakukan perkiraan biaya sistem yang akan dibangun.
- 2) *Risk Analysis* : Melakukan analisis resiko yang akan dihadapi oleh pengembang sistem.
- 3) *Scheduling* : Melakukan penjadwalan sistem yang akan diterapkan.
- 4) *Monitoring* : Melakukan pemantauan terhadap sistem yang akan dikembangkan.

## 3. *Modeling* (Pemodelan)

- 1) *Analysis modeling*, merupakan tahap berikutnya dari *planning* dan komunikasi dengan *user*. Yaitu merumuskan kebutuhan (*requirements*) dari user serta permasalahan apa yang akan diselesaikan, mengidentifikasi interaksi antara *user* dengan sistem berdasarkan hak akses pengguna, juga analisis fungsional yaitu mengidentifikasi operasi-operasi apa saja yang akan dijalankan pada sistem sistem.
- 2) *Design modeling*, merupakan desain antarmuka (*Interface*), merancang tampilan halaman dengan kombinasi warna, teks, dan gambar yang sesuai dengan isi dan tujuan aplikasi *web*, Desain navigasi sesuai dengan alur kerja sistem, Desain tersebut dirancang

berdasarkan kebutuhan informasi yang telah diidentifikasi pada tahap analisis

#### 4. *Construction* (Kontruksi)

##### 1) Implementasi (*Coding*)

Implementasi dilakukan dengan meng-aplikasikan halaman *web* dalam bentuk HTML berdasarkan hasil perancangan isi pada aktivitas pada *non technical member* sedangkan implementasi isi dan fungsi logika dibuat dalam bentuk PHP.

##### 2) Pengujian (*Testing*)

Dilakukan untuk mengetahui kemungkinan terjadinya kesalahan seperti kesalahan pada skrip atau form, navigasi ataupun tampilan, maupun bagian lainnya.

#### 5. *Deployment*

Serah terima dan respon dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada user berupa respon untuk mendapatkan penilaian dari setiap kriteria sebagai hasil evaluasi bagi pengembang. Kriteria yang dilakukan biasanya *usability*, *functionality*, serta *reliability*.

1) *Delivery*: Melakukan pelayanan sesuai sistem yang telah dibangun.

2) *Evaluation*: Melakukan penilaian apakah sistem yang dibangun sesuai dengan kebutuhan sistem.

### **Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi dalam beberapa bab sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang permasalahanyang diambil, perumusan masalah, ruang lingkup dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

pada bab ini penulis menguraikan tentang ringkasan teori-teori yang di dapat pada penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan judul masalah yang diteliti.

## **BAB III PENGEMBANGAN SISTEM**

Pada bab ini berisi tentang analisis sistem berjalan, analisis kebutuhan sistem, pemodelan UML (*Usecase Diagram, Activity Diagram, Class Diagram*) desain database dan sitem terstruktur menu (*User Interface*)

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang cara pengembangan perangkat lunak, implementasi dari hasil rancangan. Untuk mencari kesimpulan akhir akan keberhasilan penelitian harus dilakukan uji coba melalui *black box* terhadap perangkat lunak yang dihasilkan

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran terhadap hasil yang di dapatkan penulis dalam melaksanakan penelitian