

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada perkembangan teknologi masa ini, penggunaan komputer merupakan salah satu alat teknologi informasi yang sangat dibutuhkan keadaannya terutama dalam bidang bisnis. Semakin berkembangnya teknologi saat ini masyarakat berhubungan erat dengan *internet*, untuk memudahkan dalam berkomunikasi dan mencari sebuah informasi dalam bidang bisnis *internet* dimanfaatkan untuk media pemasaran.

Perusahaan untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada konsumen serta membantu aktivitas perusahaan menjadi mudah melalui sistem yang terkomputerisasi dan *online* disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dalam membuka pasar, produk serta meningkatkan pelayanan kepada konsumen sehingga dapat menaikkan omset penjualan.

Salah satu bentuk usaha dari perusahaan pada bidang bisnis saat ini dengan membangun sistem informasi yang informatif, serta memberikan kemudahan kepada konsumen untuk berinteraksi dengan perusahaan seperti dibangun fitur reservasi pada sistem informasi sehingga capaian perusahaan dalam penggunaan sumber daya yang dimiliki dilakukan secara efektif.

Pembangunan sistem informasi dengan mengimplementasikan *Customer Relationship Management (CRM)* menggunakan metode *agile* tidak terlalu sering digunakan sehingga untuk memperkuat penelitian yang dilakukan dengan beberapa literatur yang sudah banyak digunakan oleh sebagian besar peneliti seperti Aplikasi

marketplace penyewaan lapangan olahraga dari berbagai cabang dengan metode *agile* (Kharis,2020) pada penelitian ini pengembangan metode *agile* membantu dalam meningkatkan rasio kepuasan konsumen dan mengurangi resiko kegagalan dalam implementasi perangkat lunak (*software*), pengembangan aplikasi dibuat berbasis *mobile* sehingga konsumen mendapatkan informasi dan notifikasi secara *realtime* pada *marketplace* penyewaan lapangan olahraga.

Penerapan *Customer relationship management* pada sistem informasi pemasaran menggunakan metode *waterfall* dan *agile* (Johar,2021) dalam pembangunan sistem informasi menggunakan metode *Customer relationship management (CRM)* berbasis *website* digunakan memberikan efektivitas pada kegiatan pemasaran, penjualan dan pelayanan sehingga dapat memberikan efisiensi terhadap konsumen pada produk yang tersedia, sehingga metode *agile* dipilih dalam pengembangan *website* CRM.

Sistem informasi Aplikasi Pemesanan Makanan Restoran Bebasis Web Menggunakan Metode *Agile* (Gulo, Triayudi, dan Iskandar 2023) penelitian ini menggunakan metode *agile* sebagai metode pendukung dalam pengembangan sistem informasi, dalam tahapan pengembangan metode *agile* dapat lebih fleksibel , berkualitas tinggi, memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan kepada pelanggan.

Pengembangan Sistem Informasi Reservasi dan *Customer Relation Management* Pada Restoran 3 *Wise Monkeys* (Laurentia dkk. 2019a) pada penelitian ini restoran 3 *Wise Monkeys* ingin meningkatkan kualitas pelayanan terhadap ketersediaan meja yang menjadi masalah utama bagi restoran 3 *Wise Monkeys* sehingga tujuan pembangunan sistem reservasi untuk memesan meja dan makanan secara *online* dapat diwujudkan, sistem reservasi yang dibangun membantu konsumen untuk memilih tempat duduk dan pengenalan produk makanan sebelum tiba di lokasi, keunggulan lainnya dapat menarik konsumen untuk tertarik dengan program

promosi yang tersedia, reservasi secara *online* dan keuntungan bagi pemilik restoran yaitu dapat mengetahui loyalitas konsumen yang sering reservasi serta jam sibuk restoran.

Pada masa ini beberapa *coffeeshop* digunakan oleh beberapa instansi, komunitas atau *personal* untuk berkumpul mengadakan acara dengan kapasitas ruangan yang luas dan memiliki nuansa yang berbeda sehingga *coffeeshop* menjadi pilihan utama. Presdir *Coffee and Eatery* merupakan salah satu *coffeeshop* di Tasikmalaya yang sering digunakan untuk pengadaan acara oleh perusahaan atau pribadi, saat ini pengelolaan pada sistem reservasi masih dilakukan secara manual atau menghubungi pengelola langsung sehingga kurang efisiensi dalam melakukan reservasi dan kurangnya ketersediaan informasi bagi konsumen untuk mengetahui ketersediaan meja yang menjadi permasalahan bagi Presdir *Coffee and Eatery*.

Sistem informasi yang dibangun dengan pengimplementasian *Customer Relationship Management* (CRM) dan metode *agile* sebagai pendukung keberhasilan pembangunan pada sistem informasi, Presdir *Coffee and Eatery* membangun sistem informasi dengan memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan informasi, penawaran terbaik, serta memberikan kritik dan saran sehingga pihak Presdir *Coffee and Eatery* dapat melakukan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pada konsumen, untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan resevasi pihak Presdir *Coffee and Eatery* membangun sistem yang dapat memudahkan konsumen dalam melakukan reservasi melalui *website*, metode *agile* membantu dalam pembangunan sistem informasi reservasi untuk meminimalisir adanya kesalahan pada suatu program sebelum di *upload* karena pertemuan bersama pihak perusahaan bisa dilakukan secara fleksibel dan pengujian berkelanjutan dilakukan diseluruh pembangunan perangkat lunak. sehingga dapat meningkatkan fungsionalitas dari perangkat lunak bisa tetap terjaga.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagaimana membangun sistem informasi Presdir *Coffee and Eatery* dengan mengimplementasikan CRM ?
- b. Bagaimana kinerja sistem informasi Presdir *Co ffee and Eatery* menggunakan CRM dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi?

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun Batasan penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Perancangan menggunakan metode *agile*.
2. Pengujian menggunakan *blackbox testing*
3. Pembangunan sistem informasi menggunakan *framework CodeIgneter* .

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah :

1. Membangun sistem informasi Presdir *Coffee and Eatery* dengan mengimplementasikan CRM.
2. Menganalisa kinerja sistem informasi presdir *coffee and eatery* menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi .

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Membantu peningkatan pelayanan Presdir *Coffee and Eatery*.
2. Membantu perusahaan untuk lebih efektif dan efisien dengan pembangunan sistem informasi menggunakan CRM (*Customer Relationship Management*).

3. Mengimplementasikan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan mata kuliah rekayasa perangkat lunak, sistem informasi dan pemrograman *web*.

1.6 METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini diantaranya :

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan studi literatur yang diambil dari berbagai referensi seperti jurnal dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian, observasi langsung dilakukan di perusahaan dan wawancara bersama pihak Presdir *Coffee and Eatery*.

2. identifikasi CRM (*Customer Relationship Management*)

Identifikasi CRM mengenali kebutuhan atau data yang akan di tampilkan pada sistem informasi yang akan di bangun macam-macam produk, informasi yang akan disajikan, nama *crew* yang bekerja di perusahaan, dan semua yang diperlukan untuk pembangunan sistem.

3. Pengembangan Sistem

Model proses pembangunan sistem yang digunakan dalam sistem informasi Presdir *Coffee and Eatery* adalah metode *agile* dengan tahapan perencanaan, implementasi, test perangkat lunak, dokumentasi, deployment dan pemeliharaan (Gulo, Triayudi, dan Iskandar 2023).

4. Analisa kinerja sistem

Analisa kinerja sistem dilakukan dengan metode *blackbox* dengan menguji sistem terhadap spesifikasi pada fungsi pada sistem informasi yang dibangun untuk digunakan oleh *user*.