

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan, Teknologi mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam dunia bisnis. Kemajuan teknologi dapat mendukung pengolahan informasi menjadi alat pemicu persaingan dunia bisnis dan ekonomi yang semakin kompetitif, dengan menggali berbagai informasi yang dibutuhkan dari sumber informasi dan global di dunia maya (internet), sehingga para pelanggan dapat mengetahui informasi baik tentang harga, kualitas, sistem pelayanan, pembayaran, serta kemudahan lainnya yang dapat ditawarkan oleh perusahaan (Fatimah, 2020)

Perlu adanya suatu sistem informasi yang dapat membuat suatu perusahaan dapat bertahan lama yaitu memiliki sistem informasi Customer relationship Management (CRM). Konsep dasar Customer Relationship Management (CRM) diawali dengan mengenal, mengetahui dan menggali apa yang dibutuhkan dan apa yang diharapkan pelanggan dari perusahaan . sehingga perusahaan dapat lebih mudah untuk mewujudkan apa yang dibutuhkan dan apa yang diharapkan oleh pelanggannya. Hal tersebut sangat bermanfaat untuk menciptakan nilai perasaan yang baik terhadap perusahaan dengan sentuhan yang membahagiakan pelanggan yang hasilnya adalah kesetiaan yang diberikan pelanggan kepada perusahaan (PRASOJO & Ruskan, 2019).

Kue Menda merupakan salah satu toko kue. Toko ini menjual berbagai bermacam- macam jenis seperti kue ulang tahun, kue pengantin, kue kering, dan

kue jenis lainnya. Kue Menda perlu mengikuti perkembangan teknologi yang berkembang saat ini. Penerapan TI bagi perusahaan mempunyai peran penting dan dapat menjadi strategi bisnis untuk memperoleh keunggulan dalam bersaing. Agar kebutuhan konsumen semakin nyaman, cepat, dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

User Centered Desain (UCD) merupakan filosofi perancangan yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan sistem. Pendekatan UCD telah didukung berbagai teknik, metode, tools, prosedur, yang membantu perancangan sistem interaktif yang lebih berpusat pada pengguna. sehingga metode User Centered Design ini sangat cocok untuk membangun fitur – fitur yang menunjukkan bagaimana Strategi Customer Relationship Management diterapkan (Hakim, 2020)

Metode User Centered Design (UCD) merupakan paradigma baru dalam pengembangan sistem perangkat lunak dan web. Konsep dari UCD (User Centered Design) adalah user sebagai pusat dari proses pengembangan konteks, tujuan dan lingkungan berdasarkan dari pengalaman pengguna (Muhammad Iqbal, Gita Indah Marthasari, Iiyas Nuryasi, 2020)

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dinarasikan diatas maka penulis menyusun skripsi dengan judul **-PERANCANGAN CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) PADA KUE MENDA MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD) SEBAGAI UPAYA MENJAGA KESETIAAN PELANGGAN”**

12 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara meningkatkan hubungan antar pelanggan dengan sistem CRM (Customer Relationship Management) pada Kue Menda?
2. Bagaimana metode UCD (User Centered Design) yang diterapkan pada Kue Menda dapat meningkatkan efektivitas dalam menjaga kesetiaan pelanggan?
3. Bagaimana penerapan UCD (User Centered Design) dalam meningkatkan kesetiaan pelanggan pada Kue Menda menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MYSQL?

13 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas maka perlu ditentukan batasan-batasan terhadap sistem yang dibahas, tujuannya agar pemecahan masalah tidak menyimpang dari tujuan yang akan dicapai dan sesuai dengan judul yang penulis sajikan, maka penulis membuat batasan permasalahan secara umum yaitu :

1. Sistem informasi ini dibangun hanya sesuai dengan kebutuhan yang berkenaan dengan Toko Kue Menda.
2. Pembuatan sistem ini menggunakan PHP dan Database MySql dalam menyelesaikan masalah pengolahan data pemesanan pada Kue Menda.

Data yang dianalisa berdasarkan observasi dan data pelanggan berdasarkan data yang didapat dari pihak Toko Kue Menda.

14 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah maka ditariklah sebuah hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan adanya sistem informasi CRM pada Kue Menda ini dapat memberikan pelayanan dengan cepat, akurat , dan infromasi sesuai dengan apa yang diinginkan.
2. Diharapkan dengan menerapkan customer relationship management pada Kue Menda ini maka diharapkan dapat menyelesaikan masalah dalam pengolahan data dan pemesanan.
3. Diharapkan dengan adanya sistem pengolahan data dan pemesanan diharapkan memperluas daerah jangkauan dan tidak hanya sebatas dalam Kota Pariaman saja.

15 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka dapat dikemukakan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Memahami ilmu pengetahuan yang di dapat sebagai acuan dalam menciptakan sebuah aplikasi pemesanan dan pengolahan data secara online.
2. Merancang sebuah aplikasi pemesanan dan pengolahan data yang dapat terintegrasi di web dan dapat beroperasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan.
3. Membangun serta menampilkan aplikasi pemesanan dan pengolahan data pada web sehingga dapat dimanfaatkan oleh pengguna yang membutuhkannya.

Memudahkan dalam pembuatan laporan pemesanan yang sebelumnya dibuat secara manual agar dapat berjalan dengan cepat dan baik dalam meningkatkan pelayanan pada Toko Kue Menda.

16 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari pembuatan program ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Menambah wawasan penelitian dalam pengolahan data pemesanan di Kue Menda.

2. Kue Menda

Menambah wawasan bagi pembaca untuk mempergunakan sistem informasi ini sebagai referensi penelitian selanjutnya.

17 Tinjauan Umum Perusahaan

Tinjauan umum perusahaan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai toko Kue Menda. Gambaran tersebut di antaranya tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi serta tugas dan wewenang organisasi pada Kue Menda.

1.7.1 Sejarah Toko Kue Menda

Kue menda adalah toko yang menjual berbagai macam jenis kue, seperti kue ulang tahun, kue brownis biasa, kue kering, dan banyak jenis kue lainnya. Seperti yang diketahui bahwa kue sejenis makanan yang merupakan kebutuhan pokok bagi manusia, karena hal itulah meningkatnya penjual toko kue pada saat sekarang ini. Maka dari itu kue Menda harus memberikan yang terbaik kepada

pelanggan dari segi rasa, kualitas, dan pelayanan agar meningkatkan kepercayaan kepada pelanggan untuk membeli kue di toko tersebut.

Toko Kue Menda yang beralamat JL.Sudirman NO. 44 Kelurahan Jawi – Jawi 1 Pariaman Tengah Kota Pariaman. Yulia Melza merupakan pemilik toko yang sudah berdiri pada tahun 2005 dan saat ini memiliki karyawan tetap sebanyak 5 orang. Untuk nomor telpon yang dapat dihubungi 0853-7616-7218, jam operasional pada Toko Kue Menda yaitu buka setiap hari serta melayani pelanggan dari pukul 10.00 pagi sampai pukul 17.00 sore.

Toko Kue Menda sudah dikenal di Kota Pariaman sebagai toko kue yang enak dan terjangkau. Toko Kue Menda sudah menjadi kepercayaan masyarakat Kota Pariaman dalam membeli kue, dikarenakan rasa enak, dan harga yang terjangkau oleh berbagai kalangan masyarakat.

1.7.2 Visi dan Misi Toko

1. Visi

Menyediakan produk yang berkualitas tinggi namun dengan harga yang terjangkau yang bersaing serta memberikan pelayanan terhadap konsumen yang memuaskan.

2. Misi

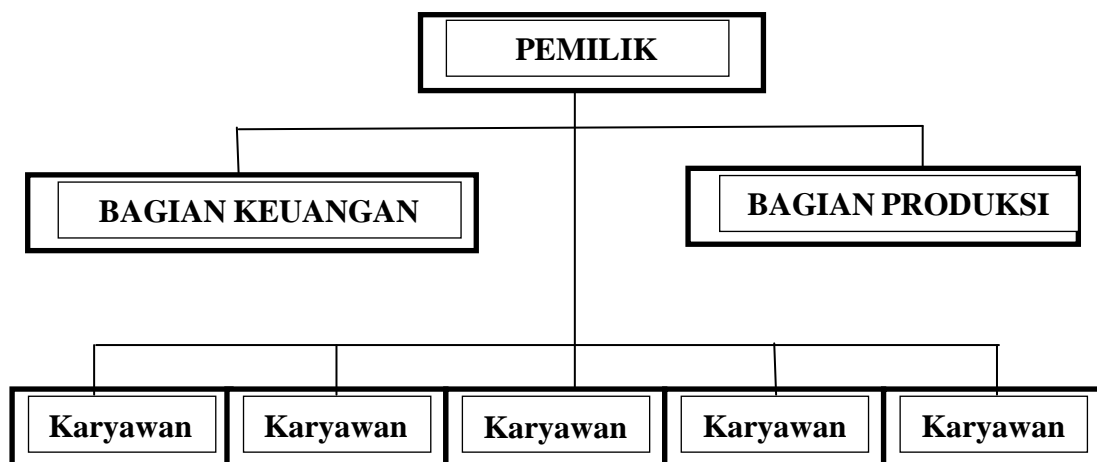
1. Menciptakan tenaga kerja yang ahli dan komponen serta memiliki imtaq dan imtek yang kuat.
2. Memuaskan konsumen.
3. Menjadi perusahaan yang terdepan dibidangnya.

4. Memperluas lapangan kerja untuk masyarakat sekitar tempat produksi pada khususnya dan masyarakat Indonesia pada umumnya.

1.7.3 Struktur Organisasi Toko

Adapun struktur organisasi Toko Kue Menda dapat dilihat pada gambar

1.1 berikut ini:



Sumber: Kue Menda

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kue Menda

1.7.4 Tugas Dan Wewenang Toko Kue Menda

Berdasarkan struktur organisasi di atas, maka tugas dan perencanaan dari masing-masing komponen yang terdapat pada Toko Kue Menda dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pemilik
 - a. Sebagai pimpinan tertinggi di dalam perusahaan, harus dapat memberi pedoman kerja kepada bawahannya dan bertanggung jawab penuh terhadap kelangsungan hidup perusahaan.

- b. Meminta pertanggung jawaban setiap bawahannya atas tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya.
 - c. Menentukan tujuan perusahaan untuk jangka pendek maupun jangka panjang.
 - d. Mengembangkan rencana jangka panjang atau suatu kebijaksanaan perusahaan dalam usahanya meningkatkan penjualan dan laba usaha.
 - e. Mengangkat atau memberhentikan karyawan, meberikan gaji karyawan. Menentukan jumlah dari macam barang yang akan diproduksi.
 - f. Bertanggung jawab penuh didalam perusahaan dengan mengkoordinir para staf pada masing-masing bidang dan memberikan pengarahan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan rencana dan tujuan perusahaan.
2. Bagian Produksi
- a. Menkoordinir, mengawasi dan bertanggung jawab atas pelaksanaan produksi agar dapat terlaksana secara ekonomis dan efisien.
 - b. Bertanggung jawab atas terjadinya bahan mentah, bahan penolong, yang dibutuhkan untuk proses produksi maupun produk jadi yang ada.
 - c. Memberikan laporan produksi kepada direktur utama.
3. Bagian Keuangan
- a. Mengelola administrasi keuangan.

- b. Menyimpan arsip-arsip dengan baik sehingga bila sewaktu - waktu diadakan pengontrolan.
- c. Bertanggung jawab dalam kelancaran administrasi perusahaan..
- d. Mengatur dan bertanggung jawab atas keuangan perusahaan.
- e. Bertanggung jawab kepada direktur utama dengan memberikan laporan keuangan.

4. Karyawan

- a. Bertanggung jawab dalam pembuatan kue dan roti atas kualitas dan kehygienisan kepada bagian produksi