

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Cafe dan Resto Arosu adalah usaha yang menawarkan jasa kuliner. Didirikan oleh Muhammad Dzaki pada tahun 2019 dan di kelola oleh Loni Yulia sebagai Manager. Beralamat di Depan Pertamina Bolai, Nagari Koto Gadang, Kabupaten Solok, Kota Solok, Sumatera Barat. Outlet ini memiliki lima karyawan dengan posisi yang berbeda sesuai dengan posisi masing – masing. Outlet ini buka dari jam 09:00 WIB sampai 22:00 WIB. Buka pada hari Senin sampai Sabtu, dan tutup pada hari minggu.

Cafe dan Resto Arosu ini menjual berbagai jenis makanan dan minuman dan harga dari produk murah dibandingkan dengan harga di restoran lain yang berada di sekitarnya. Outlet ini memiliki tempat yang nyaman dan didalamnya terdapat fasilitas modern yang disukai banyak kalangan muda seperti menyediakan wifi, musik, mushola yang nyaman dan *design* tempat yang unik. Outlet ini juga menyediakan sistem booking untuk dijadikan tempat *meeting* dan booking untuk acara tertentu seperti, ulang tahun dan lain – lain.

Hingga saat ini metode promosi pada Cafe dan Resto Arosu masih menggunakan brosur, poster dan pamflet, sehingga pemilik toko memerlukan biaya yang tidak sedikit untuk menyampaikan informasi ketarget pasar secara luas, selain itu penyimpanan data produk masih manual menggunakan buku besar sebagai media catat data produk sehingga data belum tersimpan rapih dan belum terperinci. Penyimpanan hasil *feedback* atau pesan dengan pelanggan juga dibutuhkan, agar membantu pihak resto dalam melakukan pengambilan keputusan

dalam pemasaran produk dan pelayanan pelanggan untuk kedepannya. Berdasarkan masalah tersebut, pentingnya penerapan suatu strategi manajemen hubungan pelanggan pada teknologi sistem informasi adalah untuk membantu usaha ini dalam melakukan layanan tanggung jawab sebagai fasilitas penyampaian keluhan serta permintaan pelanggan. Sistem informasi dapat diartikan sebagai transaksi informasi harian yang terbentuk dari sekumpulan komponen saling berhubungan (hardware, software dan barainware), dengan tujuan mengubah sumber daya menjadi sebuah informasi yang utuh untuk menunjang pengambilan keputusan yang dibutuhkan dalam suatu organisasi.(Hasan & Muhammad, 2020)

CRM adalah strategi untuk memperoleh, mengonsolidasi dan menganalisis data pelanggan dan kemudian mempergunakannya untuk berinteraksi dengan pelanggan.(Irsandi et al., 2020)

Dalam hal ini penulis akan melakukan pembuatan aplikasi CRM berbasis *website* untuk memudahkan pemilik toko dalam melakukan pemasaran, penjualan dan pelayanan sehingga memberikan kemudahan terhadap pelanggan dalam mencari sebuah informasi produk yang ada pada Cafe dan Resto Arosu. Hasil analisis literature review menyatakan bahwa penerapan Customer Relationship Management (CRM) dapat memiliki manfaat bagi perusahaan yaitu CRM dapat membantu tim untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, membantu meningkatkan retensi pelanggan, membantu komunikasi internal yang lebih baik, membantu mengoptimalkan pemasaran, membantu memaksimalkan kinerja bisnis dengan meningkatkan peluang *up-selling* dan *cross-selling*.(Ngelyaratan et al., 2022)

Berdasarkan dari latar belakang diatas karena promosi di outlet ini masih kurang sehingga masih banyak orang yang belum tahu, maka penulis mencoba

merancang sebuah sistem informasi dengan judul **“Perancangan Sistem Informasi Dengan Metode Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web Pada Cafe dan Resto Arosu”**.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah didefinisikan sebagai suatu kalimat pernyataan yang disusun berdasarkan adanya masalah tersebut. Dengan begitu akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data dalam suatu proses penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya maka rumusan masalah yang ditemukan adalah :

1. Bagaimana cara pelanggan dapat mengetahui dan mendapatkan informasi mengenai Cafe dan Resto Arosu ?
2. Bagaimana cara meningkatkan jumlah penjualan dan pemasaran pada Cafe dan Resto Arosu dengan adanya bantuan sistem informasi ?
3. Bagaimana merancang sistem informasi secara online berbasis *website* agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan ?

1.3 Hipotesis

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan adanya bantuan dari sistem informasi pemasaran orang lebih banyak mengetahui dan lebih mudah dalam mendapatkan informasi mengenai Cafe dan Resto Arosu.

2. Diharapkan dengan bantuan sistem informasi pemasaran yang diterapkan pada Cafe dan Resto Arosu dapat membantu dalam meningkatkan jumlah pelanggan pada outlet tersebut.
3. Diharapkan dengan adanya bantuan sistem informasi pemasaran pada Cafe dan Resto Arosu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah adalah ruang lingkup masalah yang ingin dibatasi oleh peneliti. Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan langkah – langkah pemecahan masalah tidak menyimpang dan tujuan yang ingin dicapai. Dalam penyusunan tugas akhir agar sistem dapat dengan mudah dimengerti maka akan diterapkan batasan masalah.

1. Penelitian ini hanya membahas tentang sistem informasi pemasaran secara online yang berbasis CRM pada outlet Cafe dan Resto Arosu dengan menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan Database MySQL.
2. Sistem informasi akan membahas pilihan menu – menu yang diperkenalkan kepada pelanggan Cafe dan Resto Arosu.

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam tujuan dijelaskan hal yang ingin dicapai setelah penulisan selesai. Dimana tujuan dan rumusan masalah saling berkaitan secara langsung. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, adapun tujuan yang ingin di capai dari penulisan tugas akhir ini yang dilakukan penulis yaitu sebagai berikut :

1. Agar dapat memberikan informasi kepada masyarakat atau pelanggan akan adanya Cafe dan Resto Arosu tersebut.
2. Agar dapat mempermudah pelanggan dalam mengetahui menu-menu yang ada pada Cafe dan Resto Arosu.
3. Agar dapat meningkatkan efisiensi dan keuntungan bagi Cafe dan Resto Arosu.
4. Agar dapat meningkatkan kelayakitan pelanggan terhadap Cafe dan Resto Arosu.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian perlu diperhatikan untuk menghasilkan satu karya tulis ilmiah yang baik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat bagi pelanggan adalah dipermudah dalam mengakses dan menyebarkan informasi yang tersedia mengenai Cafe dan Resto Arosu.
2. Manfaat bagi Cafe dan Resto Arosu adalah mendapatkan sistem informasi pemasaran baru yang membantu dalam penyebaran informasi berbasis CRM secara online yang menguntungkan bagi Cafe dan Resto Arosu.
3. Manfaat bagi penulis sendiri adalah sebagai pembelajaran bagi penulis dalam mengembangkan dan menambah pengetahuan dalam hal pembuatan suatu program pemasaran berdasarkan ilmu yang didapatkan di Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

1.7 Tinjauan Umum Cafe dan Resto Arosu

Outlet Cafe dan Resto Arosu. Outlet Cafe dan Resto Arosu ini berlokasi di Depan Pertamina Bolai, Nagari Koto Gadang, Kabupaten Solok, Sumatera Barat. Pemilik outlet Cafe dan Resto Arosu adalah Ibu Loni Yulia

1.7.1 Sejarah Berdirinya Outlet Cafe dan Resto Arosu

Outlet Cafe dan Resto Arosu adalah sebuah outlet yang menjual makanan dan minuman. Cafe dan Resto Arosu merupakan usaha makanan cepat saji yang berdiri sejak 2019. Seiring berjalannya waktu, omset dan pelanggan Cafe dan Resto Arosu mengalami peningkatan yang signifikan. Cafe dan Resto Arosu ini menggunakan bahan-bahan terbaik termasuk bahan utama. Untuk awal berdiri owner Cafe dan Resto Arosu masih kesulitan dalam melakukan promosi, ia hanya melakukan promosi kepada teman terdekat dan pelanggan yang pernah berbelanja disana sebelumnya. Bagi owner, Cafe dan Resto Arosu telah menjadi darah daging dan hidupnya karena Cafe dan Resto Arosu telah mengajarkan arti dari tanggung jawab, kesabaran, kedisiplinan, dan keikhlasan.

1.7.2 Visi dan Misi Cafe dan Resto Arosu

Berdasarkan data yang telah didapat pada Cafe dan Resto Arosu, terdapat beberapa visi dan misi yang ada pada outlet Cafe dan Resto Arosu tersebut, adapun visi dan misinya sebagai berikut :

A. Visi Cafe dan Resto Arosu

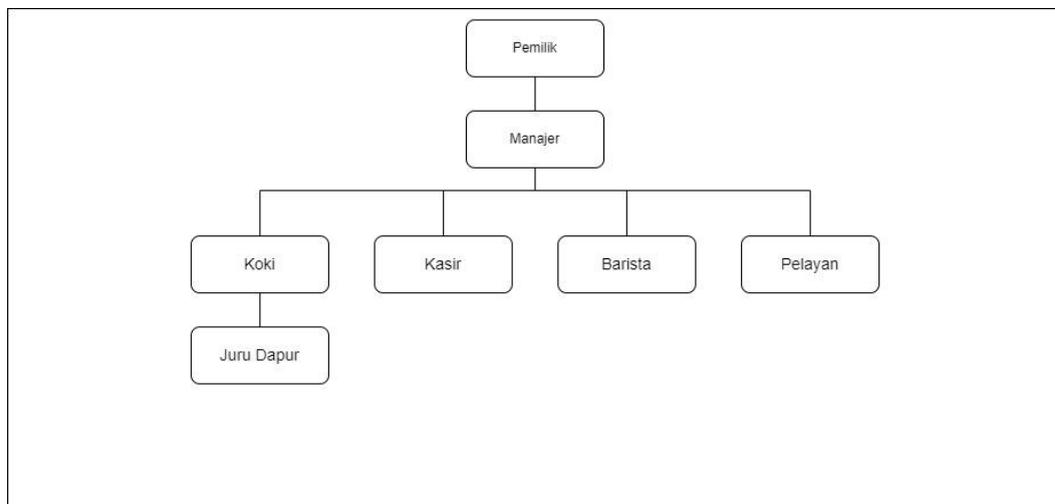
“Menjadi Cafe dan Resto pilihan utama masyarakat”.

B. Misi Cafe dan Resto Arosu

Menyediakan aneka rasa dan jenis makanan bagi pelanggan dengan pelayanan yang tepat demi kepuasan pelanggan.

1.7.3 Struktur Organisasi Cafe dan Resto Arosu

Struktur organisasi perusahaan mempelajari tugas, wewenang, tanggung jawab. Dengan demikian akan membantu dalam mencapai suatu tujuan perusahaan. Berikut merupakan struktur organisasi pada outlet Cafe dan Resto Arosu yang dapat dilihat pada Gambar 1.1



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Cafe dan Resto Arosu

Sumber : Cafe dan Resto Arosu

Menurut data yang telah didapatkan dari perusahaan tersebut, maka dapat diuraikan pembagian tugas dan wewenangnya. Pembagian tugas dan wewenang pada outlet Cafe dan Resto Arosu sebagai berikut :

1. Pemilik

Pemilik adalah orang yang memiliki suatu perusahaan. Tidak hanya itu, pemilik juga merupakan pemegang saham pada perusahaan tersebut. Pemilik dapat diartikan sebagai pihak yang pertama kali mendirikan sebuah perusahaan mulai dari awal dan mengembangkannya. Pemilik memiliki tanggung jawab penuh terhadap keberlangsungan bisnis yang dikembangkan. Tugas pemilik lebih fokus untuk mengembangkan usaha,

misalnya memikirkan bagaimana memperluas area pemasaran dan melakukan inovasi baru.

2. Manajer

Mengelola segala urusan perusahaan dan bertanggung jawab atas perusahaan atau usahanya serta mengatur segala peraturan yang berlaku di perusahaan tersebut.

3. Koki

Bertanggung jawab atas terlaksana tugas-tugas dan pekerjaan berdasarkan standar operasional kitchen itu sendiri, sehingga bisa menopang keberhasilan sebuah departemen kitchen menjadi team work yang solid. Bertanggung jawab atas pengadaan bahan-bahan makanan yang menjadi bagian dalam penjualan produk kitchen itu sendiri.

4. Kasir

Kasir bertanggung jawab atas seluruh kegiatan transaksi antara kasir dengan pelanggan, mulai dari awal transaksi hingga pencatatan terakhir.

5. Pelayan

Bertanggung jawab juga untuk memelihara kebersihan dan ikut serta di dalam memberikan service yang terbaik kepada tamu, men-service makanan atau minuman ke tamu, clear up makanan atau minuman ke tamu, Men-set up meja, menurunkan table cloth dan napkin yang kotor ke linen juga menjaga dan memelihara kebersihan restaurant.

6. Barista

Bertanggung jawab atas semua yang ada pada bagian bar dari sebuah Cafe dan Resto. Mulai dari peracikan minuman baik itu coffee maupun non coffee. Seorang barista memiliki nilai plus jika memahami sistem kasir. Dan seorang barista bertanggung jawab penuh untuk melayani dan mengedukasi pelanggan awam yang tidak memahami apa menu signature dari sebuah Cafe dan Resto, serta harus memiliki komunikasi yang baik.

7. Juru Masak

Juru Masak disini memiliki tugas untuk membantu pekerjaan Koki dalam penyediaan bahan makanan didapur serta membantu Koki dalam meracik makanan yang akan disediakan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Sistem Informasi

Sistem berasal dari bahasa Latin (*systēma*) dan bahasa Yunani (*sustēma*) adalah sekumpulan unsur atau elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan. Sistem merupakan sebuah objek yang dikaji atau dipelajari, dimana memiliki karakteristik tertentu atau spesifikasi tersendiri (Hidayat & Piliang, 2019).

Pengertian sistem adalah sekumpulan objek-objek yang saling berelasi dan berinteraksi serta hubungan antara objek bisa dilihat sebagai satu kesatuan yang dirancang untuk mencapai satu tujuan. Dengan demikian, secara sederhana sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur variabel-variabel yang saling terorganisasi, saling berinteraksi, dan saling bergantung satu sama lain (Ii & Teori, 2019).

Pengertian sistem dalam buku yang berjudul Konsep Sistem Informasi, Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau untuk melakukan sasaran yang tertentu (Ii & Teori, 2019). Suatu sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul Bersama (Ahmad & Hasti, 2018).

Berdasarkan pendapat yang telah di kemukakan di atas dapat di Tarik kesimpulan bahwa, sistem merupakan suatu kumpulan dari unsur variable atau jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berinteraksi dan berhubungan serta saling bergantung satu sama lain untuk melakukan kegiatan atau untuk

mendapatkan tujuan atau sasaran tertentu. Sistem mempunyai karakteristik tertentu yang merincikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan sebagai suatu sistem.

Adapun karakteristik dari sistem tersebut :

1. Komponen Sistem (*Components*)

Dalam suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen-komponen yang saling berintegrasi atau saling berhubungan yang saling bekerja sama dan membentuk satu kesatuan yang terdiri dari berbagai cabang sistem.

2. Batasan Sistem (*Boundary*)

Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lain atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini bisa menjadi suatu sistem yang dipandang sebagai suatu kesatuan.

3. Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)

Lingkungan luar sistem adalah diluar batas sistem dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem bisa juga disebut dengan lingkungan eksternal sistem.

4. Penghubung Sistem (*Interface*)

Penghubung sistem merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Media yang menghubungkan sistem dengan subsistem yang lain disebut dengan penghubung sistem atau *interface*.

5. Masukan Sistem (*Input*)

Masukan adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem, yang dapat berupa perawatan (*maintenance input*), dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan agar sistem