

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang cepat dan pesat telah membawa dampak signifikan pada berbagai bidang, termasuk desain arsitektur. Digitalisasi kini menjadi penting bagi semua industri, dengan banyak perusahaan menerapkan teknologi berbasis web untuk mengoptimalkan efisiensi dan produktivitas dalam kinerjanya. Menurut Wibowo Prianto, manajemen proyek merupakan proses implementasi fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan koordinasi yang dilakukan secara terstruktur pada suatu proyek dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien agar tujuan proyek tercapai secara maksimal (Alawiyah et al., 2022). Implementasi sistem berbasis web, diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih baik dan profesional kepada klien, meningkatkan kinerja operasional perusahaan secara optimal (Syabana & Yahfizham, 2024).

Customer Relationship Management (CRM) adalah pendekatan strategis untuk membangun interaksi dengan pelanggan dan menyediakan layanan berkualitas. Di Arsigrafica Studio, penerapan sistem Customer Relationship Management (CRM) berbasis web sangat berguna untuk meningkatkan kepuasan klien dan menjalin ikatan yang lebih erat. Menurut Shoemaker dan Lewis dalam Wijaya & Thio, biaya untuk mendapatkan klien baru bisa lima kali lebih mahal dari pada biaya untuk memelihara klien lama,

pelanggan yang loyal dengan senang hati untuk merekomendasikan dan memberikan hal-hal yang positif tentang perusahaan kepada orang lain (Ngelyaratan & Soediantono, 2022) . Dengan sistem ini, Arsigrafica Studio mampu mengakses dan menganalisis informasi klien, memahami keinginan mereka, serta memberikan layanan yang lebih cepat dan personal. Penerapan Customer Relationship Management (CRM) tidak hanya mengoptimalkan efisiensi operasional, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan loyalitas klien, memperkuat posisi Arsigrafica Studio di pasar melalui komunikasi dan pengawasan dua arah oleh perusahaan dan klien, serta hubungan yang lebih transparan dan kolaboratif dapat terjalin. Loyalitas mengacu pada pembuatan desain secara berulang, perekomendasi dan proporsi pembuatan desain meningkat. Untuk meningkatkan loyalitas, perusahaan harus meningkatkan level kepuasan pelanggan. Sementara itu untuk meningkatkan kepuasan, perusahaan perlu memberikan nilai tambah terhadap kliennya. Nilai tambah tersebut tidak perlu berwujud penurunan harga maupun hadiah lainnya, karena kepuasan pelanggan sebagian besar didapat berdasarkan interaksinya dengan tim perusahaan (Nur et al., 2022) .

Arsigrafica Studio adalah perusahaan desain arsitektur dan interior yang didirikan pada tahun 2022 di kota Banda Aceh, beberapa waktu setelah pandemi Covid-19 mereda. Pandemi memberikan banyak perubahan dalam cara orang bekerja dan tinggal, yang pada akhirnya menciptakan kebutuhan baru dalam desain ruang dan lingkungan binaan. Meningkatnya kesadaran akan pentingnya desain yang nyaman, fungsional, dan mendukung produktivitas membuat permintaan pasar akan perencanaan arsitektur dan

desain interior yang berkualitas semakin tinggi. Melihat adanya peluang dan kebutuhan pasar, Arsigrafica Studio lahir dengan visi untuk menyediakan layanan arsitektur dan desain interior yang inovatif dan berkelanjutan. Arsigrafica Studio mengedepankan pendekatan yang adaptif, mengikuti tren kebutuhan ruang modern, baik untuk hunian pribadi maupun ruang komersial. Dalam setiap proyek, berkomitmen untuk menciptakan ruang yang harmonis, estetik, dan fungsional, sehingga mampu meningkatkan kualitas hidup dan produktivitas klien. Dengan komitmen untuk menyediakan solusi desain yang fungsional dan inovatif, Arsigrafica Studio telah berhasil menyelesaikan berbagai proyek, termasuk desain rumah, apotek, klinik, dan ruang akademik. Manajemen dianggap baik dilakukan secara ilmiah dan intensif untuk menghadapi suatu kegiatan yang berbentuk proyek. Manajemen proyek digunakan untuk merencanakan, mengerjakan dan mengendalikan kegiatan proyek untuk mengurangi resiko waktu dan biaya proyek (Astari et al., 2022).

Sistem berbasis web memungkinkan kolaborasi efektif antara tim desain dan klien, menghasilkan komunikasi yang sederhana. Dengan demikian, pengguna dapat menjelajahi informasi proyek dan berinteraksi dengan tim desain kapan saja dan di mana saja, meningkatkan kenyamanan dan kepuasan dalam menggunakan layanan Arsigrafica Studio. Menurut Kotler dan Keller, Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi membangun hubungan baik dengan klien, memahami kebutuhan dan keinginan klien serta memberikan layanan yang personal dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Lestari & Handoko, 2024). Dengan perkembangan teknologi informasi, klien kini menginginkan interaksi yang lebih personal dan

cepat tanggap. Selain itu, Arsigrafica Studio mendapatkan kesulitan dalam mencukupi ekspektasi klien, mengalami kesusahan dalam komunikasi dan mengatasi tantangan dalam manajemen proyek secara efisien. Tantangan dalam manajemen proyek tersebut meliputi memperlihatkan desain penawaran dan portofolio kepada klien, analisa interaksi klien, mengetahui desain yang diterima dan ditolak oleh klien. Tren ini mendorong Arsigrafica Studio untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan layanan responsif agar tetap bersaing di pasar yang kompetitif. Dengan sistem berbasis web Arsigrafica studio dapat memperlihatkan penawaran desain dan portofolio desain kepada klien, analisa interaksi klien terhadap sistem dan mampu mengetahui desain apa yang diterima dan ditolak oleh klien. Namun, permasalahan di Arsigrafica Studio terhadap teknologi dan kebutuhan pelatihan klien harus diatasi agar sistem dapat diimplementasikan dengan baik. Sistem berbasis web bisa melakukan pengawasan terhadap project, memberikan data laporan secara real time, dan sebagai sarana informasi bagi para pemangku kepentingan (Irianti et al., 2021).

Setiap perusahaan di bidang IT, termasuk desain arsitektur dan desain interior, memerlukan sistem berbasis web untuk mendukung manajemen proyek. Dalam manajemen proyek, perlunya pengelolaan yang baik dan terarah karena suatu proyek memiliki keterbatasan sehingga tujuan akhir dari suatu proyek bisa tercapai. Yang perlu dikelola dalam area manajemen proyek yaitu biaya, mutu, waktu, kesehatan dan keselamatan kerja, sumberdaya, lingkungan, resiko dan sistem informasi (Crystastelia et al.,2024). Semua batasan ini harus dikelola secara efektif agar proyek dapat diselesaikan sesuai

perencanaan. Manajemen proyek merupakan suatu usaha merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengkoordinasi. Suatu pekerjaan rutin biasanya berlangsung secara berkelanjutan, berulang-ulang dan berorientasi ke proses (Wijoyo et al., 2023). Dengan ini, Arsigrafica Studio dapat memastikan pengelolaan yang tepat terhadap semua elemen proyek, meningkatkan peluang keberhasilan, dan memberikan nilai tambah melalui hasil berkualitas tinggi.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi dalam manajemen proyek dan hubungan dengan klien, penulis tertarik untuk mengimplementasikan sistem informasi berbasis web yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Dengan judul **“IMPLEMENTASI SISTEM BERBASIS WEB UNTUK MANAJEMEN PROYEK DESAIN ARSITEKTUR DENGAN INTEGRASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS KLIEN DI ARSIGRAFICA STUDIO”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tentang pentingnya teknologi informasi dan sistem berbasis web dalam manajemen proyek desain arsitektur di Arsigrafica Studio, rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi sistem berbasis web untuk manajemen proyek desain arsitektur dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam manajemen proyek di Arsigrafica Studio ?
2. Bagaimana penerapan sistem berbasis web untuk manajemen proyek desain

arsitektur dan *Customer Relationship Management* (CRM) dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas klien di Arsigrafica Studio ?

3. Bagaimana perancangan sistem berbasis web untuk manajemen proyek desain arsitektur menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL akan membantu manajemen proyek dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas klien ?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka hipotesa (perkiraan sementara) yang dibuat yaitu :

1. Implementasi sistem berbasis web untuk manajemen proyek desain arsitektur di Arsigrafica Studio dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen proyek dalam mengelola proyek secara otomatis, analisis interaksi klien, serta pemantauan penawaran desain yang diterima atau ditolak oleh klien.
2. Penerapan sistem berbasis web untuk manajemen proyek desain arsitektur yang terintegrasi dengan *Customer Relationship Management* (CRM) di Arsigrafica Studio melalui komunikasi yang lebih transparan, respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan pelanggan, dan pengalaman layanan yang lebih personal.
3. Perancangan sistem berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL dapat membantu manajemen proyek dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas klien dengan memberikan pengalaman layanan yang efisien dan mudah diakses.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak melebarnya masalah yang diteliti maka penulis dapat menyimpulkan batasan masalah :

1. Penelitian ini untuk manajemen proyek desain arsitektur dengan integrasi *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas klien di Arsigrafica Studio.
2. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam pembuatan sistem adalah Bahasa pemrograman PHP dan Database *MySQL*.
3. Penelitian ini berfokus pada implementasi sistem berbasis web untuk manajemen proyek desain arsitektur di Arsigrafica Studio dengan integrasi *Customer Relationship Management* (CRM). Sistem ini mencakup pengelolaan proyek melalui pengiriman penawaran desain yang dapat ditanggapi klien dengan menerima atau menolak desain, penyimpanan portofolio sebagai bukti proyek yang telah dikerjakan, mengupload galeri dan berita Arsigrafica Studio.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut :

1. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam manajemen proyek desain arsitektur di Arsigrafica Studio melalui implementasi sistem berbasis web.
2. Meningkatkan kepuasan dan loyalitas klien di Arsigrafica Studi dengan penerapan sistem berbasis web terintegrasi dengan *Customer Relationship Management* (rasa)
3. Menyediakan sistem berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database *MySql* untuk mendukung pengelolaan proyek yang terstruktur dan

resoonsif terhadap kebutuhan klien

1.6 Manfaat penelitian

Berikut beberapa manfaat yang diharapkan dapat dicapai melalui penelitian yang telah dilakukan :

a. Bagi instansi

1. Dengan adanya sistem berbasis web, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen proyek pada arsigrafica studio
2. Dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas klien dengan penerapan Customer Relationship Management (CRM) serta menjalin komunikasi yang baik antara perusahaan dan klien.

b. Bagi penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis untuk memperoleh pengalaman langsung dan memperdalam pemahaman mengenai permasalahan yang sedang diteliti serta dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari di bangku perkuliahan dalam situasi yang nyata. Penelitian ini juga membantu penulis dalam mengembangkan keterampilan analisis dan diterapkan dalam karir profesional dimasa depan.

c. Bagi kampus

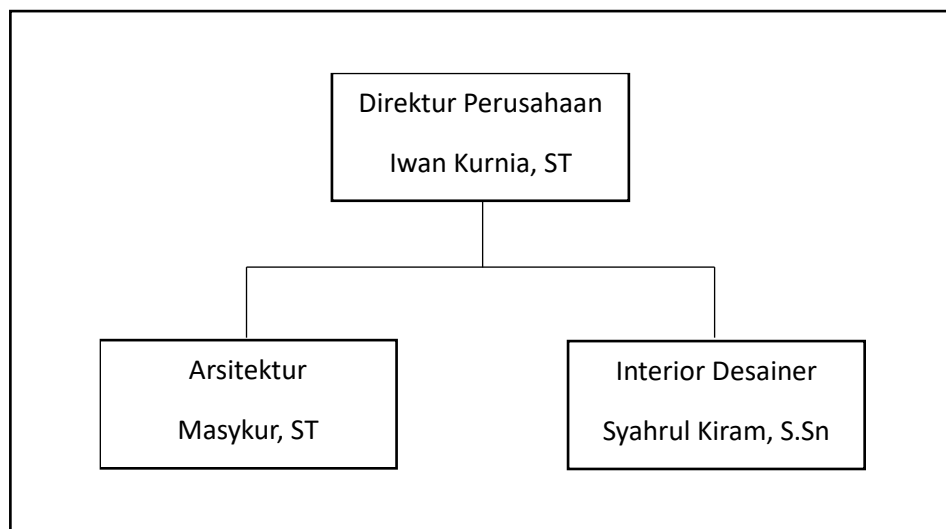
1. Diharapkan dapat meningkatkan reputasi kampus sebagai institusi yang mendukung riset yang relevan dan berkontribusi pada pengembangan industri arsitektur.
2. Berpotensi sebagai ide inspirasi bagi penelitian dimasa mendatang, terutama bagi mahasiswa UPI YPTK PADANG yang tertarik untuk mengeksplorasi pokok bahasan dalam bidang arsitektur.

1.7 Tinjauan Umum

Tinjauan umum perusahaan ini adalah memiliki tujuan untuk memberikan gambaran umum tentang Arsigrafica Studio. Gambaran tersebut berupa struktur organisasi, serta tugas dan wewenang pada Arsigrafica Studio.

1.7.1 Struktur Organisasi Arsigrafica Studio

Struktur organisasi merupakan sebuah sistem yang digunakan untuk menjelaskan struktur dalam sebuah organisasi dengan tujuan untuk menetapkan prosedur kerja organisasi berfungsi secara terstruktur dan efektif dan mempermudah organisasi agar dapat mencapai tujuan yang telah disepakati dimasa depan.



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Arsigrafica Studio

Sumber : Arsigrafica Studio

1.7.2 Tugas dan Wewenang

Berdasarkan gambar 1.1, maka tugas dan wewenang dari setiap komponen struktur organisasi yang ada pada Arsigrafica Studio dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Direktur Perusahaan

Direktur bertanggung jawab untuk menentukan visi dan misi jangka Panjang serta tujuan perusahaan. Direktur membuat Keputusan strategis untuk mengarahkan perusahaan untuk mencapai tujuan. Tugas dan wewenang dari direktu perusahaan :

- a. Membuat kebijakan operasioan dan pedoman kerja
- b. Memantau kinerja perusahaan
- c. Mengawasi pengelolaan resiko
- d. Membangun jaringan dan kemitraan
- e. Memimpin dan membimbing tim manajemen
- f. Mengawasi operasi harian dan mengelola proyek desain

2. Arsitek

Orang yang bertugas merancang, memantau dan mengembangkan sebuah desain arsitektur suatu bangunan. Tugas dan wewenang arsitek :

- a. Merancang bangunan
- b. Berinteraksi dengan klien
- c. Mengembangkan konsep desain
- d. Menghasilkan gambar teknis
- e. Mengkoordinasi proyek
- f. Memastikan keselamatan dan keberlanjutan

3. Interior Designer

Orang yang bertanggung jawab dalam membuat ruangan yang harmonis, estetik dan fungsional. Tugas dan wewenang interior desainer :

- a. Berdiskusi dengan klien

- b. Membuat sketsa dan rancangan
- c. Menentukan material dan furniture
- d. Mengembangkan timeline, anggaran dan koordinasi dengan pihak lain
- e. Mengawasi pemasangan dan konstruksi
- f. Memberikan saran desain.

