

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah makan Bebek Surya adalah sebuah usaha di sektor kuliner yang didirikan oleh Bapak Suryadi pada tahun 2019, dengan luas bangunan 58 x 28 meter. Restoran ini terletak cukup strategis di Jalan Raya Blega, terletak kawasan persawahan dan perkebunan, Desa Karang Gayam, Kecamatan Blega, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur 69174. Pendirian rumah makan ini merupakan sebuah pemikiran dan visi Bapak Suryadi untuk membangun dan membuka peluang usaha bagi masyarakat sekitar. Rumah makan Bebek Surya menyediakan berbagai hidangan makanan dan minuman salah satunya adalah nasi bebek, ayam bakar surya, nasi bebek pedas dan masih banyak lagi makanan dan minuman lainnya. Meskipun rumah makan ini telah beroperasi dikatan masih baru, rumah makan ini mengalami peningkatan cukup pesat dibuktikan dari banyaknya pengunjung setiap harinya mencapai 100 sampai 200 pelanggan serta memiliki pendapatan 300 sampai 500 juta perbulan, dalam mengelola operasionalnya, rumah makan ini mengandalkan tim karyawan sebanyak 25 karyawan yang mempunyai tugas dan profesi sesuai dengan bidangnya seperti kasir, koki, pelayan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Meskipun Rumah Makan Bebek Surya telah mencapai tingkat popularitas yang cukup tinggi, namun tidak dapat dipungkiri bisnis ini juga mengalami tantangan dan kendala dalam operasionalnya. Salah satu masalah yang dihadapi adalah belum adanya sistem yang dapat membantu pelayanan penjualan, belum mengetahui kepuasan pelanggan. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain persaingan dengan rumah makan lain, perubahan preferensi konsumen, atau permasalahan terkait kualitas layanan. Kurangnya rekapitulasi data pelanggan dan penjualan, serta proses pemesanan yang masih dilakukan secara manual.

Untuk meningkatkan kualitas Rumah Makan Bebek Surya, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap seluruh aspek operasional. Langkah-langkah yang

dapat diambil meliputi peningkatan kualitas layanan, peningkatan efisiensi penjualan, serta penerapan sistem pemesanan yang lebih modern.

Berdasarkan observasi yang dilakukan langsung ketempat terkait atau pemilik rumah makan pihak terkait, pemilik rumah makan tersebut memberikan penjelasan bahwasanya pada rumah makan tersebut dalam proses transaksi, pelayanan dan rekapan data barang dan pelanggan masih menggunakan pembukuan atau secara tertulis sehingga merepotkan dan menyulitkan karyawan dalam mengelola bisnis tersebut tidak hanya dalam hal pelayanan, dalam proses intraksi dengan pelanggan juga sangat diperlukan untuk menjaga dan mempertahankan dan mendapatkan pelanggan baru oleh karena itu pemilik rumah makan tersebut sangat memerlukan sebuah sistem yang dapat membantu dalam pengelolaan bisnis tersebut.

Customer Relationship Management (CRM) *Customer Relationship Management (CRM)* adalah sebuah sistem yang diterapkan dan dikembangkan untuk mendukung perusahaan dalam membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. *Customer Relationship Management (CRM)* adalah sistem manajemen yang dirancang khusus untuk mengelola hubungan perusahaan dengan konsumen, bertujuan meningkatkan nilai perusahaan di mata konsumen. CRM mencakup semua aspek yang berkaitan dengan calon konsumen dan pelanggan saat ini[1]. Penerapan program *Customer Relationship Management (CRM)* mampu meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap toko. Dengan demikian, hubungan yang terjalin tidak lagi sebatas interaksi antara penjual dan pembeli, melainkan lebih mengarah pada hubungan kemitraan yang saling menguntungkan[2].

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sebuah sistem informasi *Customer Relationship Management (CRM)*. CRM merupakan strategi bisnis yang mengintegrasikan proses dan fungsi internal dengan jaringan eksternal guna menciptakan dan memberikan nilai tambah kepada pelanggan, dengan tujuan utama meningkatkan keuntungan[3].

Penelitian terkait *Customer Relationship Management (CRM)* bertujuan untuk mendukung perusahaan atau bisnis dalam mengumpulkan dan mengelola data pelanggan, sehingga terbangun hubungan komunikasi dua arah yang efektif.

CRM juga berfokus pada penyesuaian kebijakan dan prosedur yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan serta kepuasan pelanggan dalam lingkungan perusahaan[4].

Penelitian lainnya tentang Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) adalah strategi bisnis untuk mengelola hubungan dengan konsumen/pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menyediakan informasi terintegrasi guna meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan, serta mengelola data konsumen secara terkomputerisasi. Dengan demikian, penelitian ini dapat menghasilkan keuntungan pemasaran dan interaksi konsumen yang lebih efektif, serta menghemat biaya dan tenaga[1].

Penelitian mengenai penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam sistem informasi penjualan kosmetik berbasis web merupakan sebuah strategi yang bertujuan untuk mengoptimalkan profitabilitas melalui peningkatan kepuasan pelanggan. CRM sendiri adalah sebuah pendekatan yang menekankan pada seluruh aspek yang berpusat pada pelanggan. Strategi ini mencakup proses akuisisi, pemeliharaan, dan pengembangan pelanggan yang memberikan nilai ekonomis bagi perusahaan[5].

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan proses transaksi dalam bisnis rumah makan tersebut merekomendasikan adanya strategi pemasaran yang berbasis CRM sebagai bentuk menciptakan hubungan antara pihak pengusaha dengan pelanggan lebih intraktif dan proses rekapitulasi data pelanggan lebih praktis dan mudah. Maka dari itu rumah makan ini memerlukan sebuah sistem yang dapat membantu perusahaan dalam mengelola hubungan rumah makan dengan pelanggan sehingga penelitian ini mengangkat judul yaitu **Perancangan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) Bebek Surya Blega.**

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah pada rumah makan Bebek Surya meskipun rumah makan Bebek Surya telah mencapai tingkat popularitas yang cukup tinggi mempunyai permasalahan dalam proses pelayanan dan pemesanan yang masih manual, tidak adanya sistem rekapitulasi pelanggan, menu

makanan atau minuman, tidak adanya sarana untuk menampung saran atau masukan dari pelanggan untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan.

1.2.2 Usulan Solusi

Penelitian ini merancang sebuah Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Rumah Makan Bebek Surya Blega Kabupaten Bangkalan untuk meningkatkan efektifitas proses pelayanan, rekapitulasi.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian berdasarkan masalah yang telah dijelaskan di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat penerimaan User atau pengguna berdasarkan pengujian UAT (*User Acceptance Testing*)?
2. Bagaimana tingkat kelayakan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) menggunakan *Black box testing*?

1.3 Tujuan Dan Memfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka maksud dan tujuan penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui berapa tingkat penerimaan User atau pengguna berdasarkan pengujian UAT (*User Acceptance Testing*).
2. Untuk mengetahui berapa tingkat kelayakan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) menggunakan *Black box testing*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini manfaat penelitian diantaranya sebagai berikut:

1. Sistem informasi menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) menunjang dan memperluas dalam memperkenalkan rumah makan Bebek Surya sehingga lebih meningkatkan jumlah pelanggan dan penjualan.
2. Sistem informasi menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) dapat menemukan tingkat kepuasan dan kekurangan sehingga pemilik rumah makan dapat mengevaluasi dan memperbaikinya.

1.4 Batasan Masalah

1. Penelitian ini difokuskan pada pembangunan sistem informasi dengan menerapkan *Customer Relationship Manajement* (CRM) pada Rumah makan Bebek Surya yang membantu dalam meningkatkan efektifitas pelayanan dan pelanggan.
2. Bahasa yang digunakan pada Sistem yang akan dibangun meinggunakan Bahasa pemrograman HTML, PHP, *Framework* laravel, MSQl.
3. Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) ini di fokuskan pada Bebek Surya Blega sebagai tempat peneliti dan implementasi sistem.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika penulisan skripsi yang digunakan yaitu.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, terdapat rangkaian informasi yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini, terdapat uraian tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian. Hal ini mencakup pemahaman mengenai Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM), Black Box Testing, UAT.

BAB III METODE USULAN

Pada bab ini mengulas secara rinci mengenai perancangan sistem, yang mencakup analisis sistem yang dibangun, desain sistem yang dijalankan, dan rancangan sistem secara keseluruhan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan penelitian. Mulai dari rancangan, implementasi dan pengujian sistem.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis dari hasil penelitian ini serta rekomendasi saran-saran yang perlu bagi objek penelitian atau perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi daftar referensi yang digunakan dalam penelitian penyusunan skripsi ini.

LAMPIRAN

Lampiran berisi hasil perhitungan UAT (*User Acceptance Testing*) dan dokumentasi pada saat pengujian sistem kepada pelanggan, pemilik, admin, dan kasir.