

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Teknologi informasi yang berkembang hingga saat ini sangat membantu manusia dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Peran teknologi informasi di antaranya adalah kemudahan mengolah data, kepraktisan berkomunikasi, distribusi informasi, dan sebagainya. Teknologi informasi sudah banyak digunakan oleh perusahaan besar untuk mendapatkan efisiensi, kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan. Manfaat tersebut mendorong Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) untuk menggunakan teknologi informasi seiring dengan meningkatnya persaingan yang ketat dan ketersediaan teknologi informasi yang makin mudah dijangkau. Terdapat berbagai aplikasi sosial media yang dapat menunjang UMKM untuk saling bertukar informasi dengan konsumen tanpa gangguan jarak dan waktu. Melalui pemanfaatan teknologi informasi yang tepat sasaran, UMKM dapat bertahan dalam persaingan usaha yang begitu ketat meskipun dengan keterbatasan yang dimiliki.

Saat ini banyak orang yang sibuk dengan berbagai kegiatan dan tidak memiliki waktu yang cukup untuk mengurus kebutuhan rumah tangga salah satunya dalam hal mencuci pakaian. Keadaan ini terus terjadi di masyarakat luas menimbulkan peluang usaha *laundry* untuk mengatasi masalah mencuci pakaian. Permintaan jasa *laundry* yang makin banyak menyebabkan banyak pelaku usaha memanfaatkan hal ini untuk membuka bisnis *laundry* yang tersebar di banyak tempat. Secara umum usaha *laundry* merupakan layanan jasa cuci dan setrika[1]. Layanan ini sangat membantu orang yang tidak memiliki waktu untuk mencuci

pakaiannya atau orang yang tidak memiliki fasilitas mesin cuci pada tempat tinggalnya seperti para penghuni indekos.

Penulis mendapati sebuah usaha *laundry* bernama Sinar Laundry yang menyediakan layanan *laundry* untuk melayani para konsumennya. Pencatatan transaksi masih dilakukan secara manual pada nota fisik. Hal ini akan menyulitkan pemilik untuk merekapitulasi transaksi dan pemasukan. Kesulitan dalam mengetahui jenis layanan apa yang sedang diminati konsumen, mengelola inventaris, serta mengumumkan informasi potongan harga dan informasi lainnya turut menjadi faktor yang menghambat bisnis. Tidak luput hambatan yang dialami oleh pemilik dari sisi konsumen dalam menjalankan bisnisnya. Hambatan yang dialami di antaranya adalah banyak konsumen yang tidak menyimpan nota dengan baik. Hal ini akan menimbulkan kesulitan untuk menentukan apakah orang yang mengambil pakaian merupakan pihak yang sama dengan orang yang menyerahkan pakaian jika tidak disertai dengan nota. Hambatan berikutnya adalah konsumen tidak mengambil pakaiannya hingga melebihi waktu yang telah ditentukan. Hal ini akan sangat merugikan pemilik bisnis karena seharusnya pemilik bisnis mendapatkan pemasukan dari layanan yang telah dilakukan.

Penulis mengamati hal yang tidak efisien pada usaha Sinar Laundry di mana hubungan dengan konsumen yang terbatas sehingga akan sulit untuk memberikan upaya agar konsumen dapat menyelesaikan transaksi. Diperlukan suatu bentuk komunikasi yang lebih personal kepada konsumen. Pada Sinar Laundry tidak ada fasilitas komunikasi yang memadai untuk lebih mendorong konsumen menyelesaikan transaksi yang dilakukan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan adanya sistem informasi untuk melakukan pencatatan transaksi, pencatatan inventaris, penyajian laporan, pengumuman informasi, komunikasi yang lebih personal, fasilitas yang dapat mendorong penyelesaian transaksi serta mengakomodasi jika pemilik berniat untuk membuka cabang baru.

Mengacu pada permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk membuat sistem informasi *laundry* berbasis web menggunakan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM). Sistem informasi ini akan membantu pemilik dalam menjalankan usahanya dengan lebih cepat, mudah, dan efisien serta lebih mendorong konsumen untuk menyelesaikan transaksi. Upaya yang dilakukan untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan meningkatkan kepuasan konsumen melalui implementasi fitur CRM. Konsep CRM diwujudkan dengan fitur pengingat dan notifikasi otomatis dan fitur *loyalty point* yang dapat memberikan pengalaman memuaskan bagi konsumen. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dilakukan pembangunan sistem informasi *laundry* dengan pendekatan CRM. Dengan dibangunnya sistem informasi menggunakan pendekatan CRM tersebut, diharapkan selain memudahkan pemilik *laundry* untuk menjalankan bisnisnya, Sinar Laundry juga mampu meningkatkan kepuasan konsumen untuk lebih mendorong penyelesaian transaksi sehingga pemasukan yang didapatkan lebih maksimal.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas, maka penulis akan mengangkat sebuah rumusan masalah yaitu bagaimana membangun sistem informasi *laundry* dengan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web untuk meningkatkan kepuasan konsumen?

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibahas, maka sistem informasi ini akan dikembangkan berdasarkan batasan penelitian sebagai berikut:

1. Fitur CRM yang digunakan berupa pengingat dan notifikasi otomatis dan *loyalty point*.
2. Metode pembayaran hanya secara tunai

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun sistem informasi pada bisnis *laundry* dengan pendekatan CRM untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

#### **E. Metode Penelitian**

Metode yang akan digunakan dalam pembangunan sistem informasi adalah sebagai berikut.

1. Wawancara

Wawancara merupakan cara untuk menggali informasi dan spesifikasi sistem yang akan dibangun dari pemilik bisnis *laundry*. Langkah ini juga dilakukan untuk berdiskusi untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Hasil wawancara akan digunakan untuk menganalisis kebutuhan pemilik bisnis terhadap sistem informasi.

2. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan salah satu cara dalam pengembangan informasi melalui berbagai referensi berupa jurnal atau buku. Tujuan studi pustaka adalah peneliti dapat memperkuat informasi dengan landasan teori. Landasan teori yang didapatkan akan digunakan dalam pembangunan sistem informasi.

3. Analisis Kebutuhan Sistem

Analisis kebutuhan sistem merupakan langkah untuk memberikan gambaran mengenai alur program yang dibangun. Data dan informasi dari hasil wawancara sebelumnya akan dianalisis dan dipelajari. Hasil dari langkah ini adalah diagram *use case*.

4. Perancangan Sistem

Perancangan sistem merupakan langkah untuk mendapatkan arsitektur sistem agar dapat menjabarkan kebutuhan pengguna terhadap sistem yang akan dibangun. Langkah ini akan menghasilkan desain antarmuka, *class diagram*, dan *Entity Relationship Diagram*. Rancangan arsitektur sistem tersebut akan menjadi panduan dalam pembangunan sistem informasi.

#### 5. Pembangunan Sistem

Pembangunan sistem merupakan langkah untuk mengimplementasi spesifikasi sistem yang telah dirancang sebelumnya ke dalam pemrograman. Langkah awal adalah membangun sistem *backend* untuk mengatur logika sistem yang akan dijalankan. Lalu tahap selanjutnya adalah pembangunan antarmuka sebagai perantara pengguna dengan sistem.

#### 6. Pengujian Sistem

Pengujian sistem merupakan langkah untuk mengetahui apakah terdapat kendala pada saat melakukan proses bisnis. Langkah ini dilakukan dengan diuji coba kepada pengguna untuk memastikan keandalan dari sistem tersebut. Apabila terjadi kesalahan atau eror pada sistem, maka peneliti akan memperbaiki kesalahan tersebut agar sistem dapat berjalan sesuai dengan rancangan.

### F. Sistematika Penulisan

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan akan membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan yang akan digunakan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab tinjauan pustaka akan membahas mengenai penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

### **BAB III LANDASAN TEORI**

Bab landasan teori akan membahas mengenai teori-teori yang menyangkut dengan penelitian yang dilakukan.

### **BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab analisis dan perancangan sistem akan membahas mengenai analisis dan perancangan sistem informasi yang akan dibangun.

### **BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

Bab implementasi dan pengujian sistem akan membahas mengenai implementasi dan pengujian fungsionalitas sistem informasi yang akan dibangun.

### **BAB VI PENUTUP**

Bab penutup akan membahas mengenai kesimpulan dan saran dari sistem informasi yang telah dibangun.