

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dan berperan penting dalam mendukung suatu kinerja, untuk mendapatkan dan berbagi informasi dengan cepat. Terutama dibidang internet turut membantu manusia dalam memasuki era komputerisasi, semakin disadari bahwa internet merupakan salah satu kemajuan teknologi yang mempunyai peran penting. Dalam era komputerisasi dilihat pemanfaatan teknologi informasi harus diimbangi dengan adaptasi manusia. Dengan adanya internet memudahkan penggunaannya untuk mengakses informasi, kapan dan dimana saja informasi tersebut dapat di peroleh dengan mudah tanpa harus mendatangi sumber informasi yang bersangkutan, sehingga akan memberi kemudahan bagi para pengguna internet yang membutuhkan informasi tersebut. Dengan adanya teknologi jaringan internet, siapapun dapat mengakses informasi tanpa mengenai batasan umur, jenis kelamin dan waktu.

Media informasi dalam internet yang paling umum adalah media *website*, sebuah *website* dapat menjadi sumber informasi umum, organisasi bahkan institusi pemerintah yang dapat memberikan informasi serta agenda dari seluruh kegiatan. Media *website* juga menjadi sebuah profil dan media informasi dalam suatu perusahaan dan pengusaha.

*Customer Relationship Management ( CRM )* adalah suatu strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan

semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para konsumen sasaran secara profitabel. ( Francis Buttle, 2007 : 48 ).

Dengan Perkembangan Teknologi saat ini situs web merupakan salah satu sarana dalam mengaplikasikan *Customer Relationship Management* bagi perusahaan atau pengusaha untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Situs web merupakan salah satu sarana pengaplikasian *Customer Relationship Management* yang akan memberikan beberapa nilai tambah bagi perusahaan yaitu sebagai sarana penyebaran informasi kepada pelanggan dalam lingkup internasional dan berinteraksi dengan pelanggan dari berbagai tempat yang dapat diakses oleh setiap orang di dunia melalui internet, dengan biaya yang relatif rendah dibandingkan dengan penggunaan media elektronik atau media cetak. Setiap situs web harus dibangun dengan management yang baik dan desain yang menarik sehingga fungsi situs web tersebut dapat tercapai.

Soto Segeer Mbok Giyem Merupakan Usaha yang bergerak di bidang kuliner yang berada di Kabupaten Boyolali. Pada Soto Segeer Mbok Giyem ini, Informasi yang disampaikan masih bersifat manual antara usaha dengan konsumen dan antara pemilik cabang dengan pemilik Mbok Giyem memiliki berbagai kendala seperti informasi yang di berikan kepada konsumen yang tidak *up-to-date*, dan informasi pemesanan bumbu dari pemilik cabang ke pemilik mbok giyem yang lama, dan harus antri. Dan kurangnya promosi dan informasi tentang Soto Segeer Mbok Giyem Boyolali yang menyebabkan masyarakat Kurang mengetahui dimana saja cabang mbok giyem yang telah dibuka.

Maka dari beberapa keterbatasan – keterbatasan tersebut, penerapan aplikasi *Electronic CRM* ini adalah menciptakan proses komunikasi dan penyampaian informasi yang memberikan kemudahan kepada pemilik cabang dan konsumen dalam proses penyampaian, penerimaan, dan penyimpanan informasi mengenai perkembangan yang akan diinformasikan secara berkala sesuai dengan pola penyampaian yang ada tanpa harus hadir secara langsung dan memberikan kemudahan bagi pemilik cabang bila ingin melakukan pemesanan tanpa harus menelpon dan antri, serta memberikan wadah untuk pemilik Mbok Giyem memberikan informasi maupun sebaliknya dari pemilik cabang. Penerapan *Electronic CRM* ini juga dapat memberikan keunggulan bersaing bagi Soto Segeer Mbok Giyem Boyolali dalam melayani pemilik cabang dan konsumennya.

Banyak manfaat dengan adanya teknologi informasi, yang memberi kemudahan untuk mengakses suatu informasi. Internet sebagai salah satu sarana dalam mengakses informasi, serta penggunaan internet juga dapat mendukung dalam memberikan informasi. Dalam hal ini soto segeer “mbok giyem” boyolali merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang kuliner yang belum memiliki media informasi untuk memperkenalkan dan promosi kemasayarakat luas.

Dengan “Analisis dan Perancangan CRM (*Customer Relationship Management*) dan Pemanfaatan Google Map Pada Soto Segeer Mbok Giyem” dengan harapan lebih dikenal luas dan dapat menjadi media informasi di internet.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang *website* menjadi sarana media informasi Menggunakan CRM (*Customer Relationship Management*) pada Soto Segeer Mbok Giyem yang dapat memberikan informasi sehingga masyarakat tertarik mengunjungi *website* ?
2. Bagaimana merancang suatu sistem yang memberikan kemudahan dan pelayanan kepada setiap franchise Soto Segeer Mbok Giyem ?

## 1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian yang akan dilakukan, penulis mencoba menyimpulkan beberapa batasan masalah antara lain:

- a. *Website* hanya berisi tentang media informasi Soto Segeer Mbok Giyem.
- b. Sistem informasi *website* Soto Segeer Mbok Giyem di bangun dengan menggunakan bahasa pemrograman *HTML, PHP, dan MySQL*.
- c. Dalam proses kelayakan, analisis kelayakan ekonomi tidak digunakan.
- d. Analisa yang digunakan adalah analisis pieces dan kebutuhan sistem.
- e. CRM ini hanya mengelola 2 jenis data yaitu data pelanggan yang bekerja sama dengan Perusahaan.
- f. CRM ini memungkinkan marketer untuk menyimpan jadwal atau agenda pemesanan dengan pelanggan.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Membangun aplikasi *Customer Relation Mangement* ini diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada konsumen Soto Seger Mbok Giyem.
- b. Membuat *website* yang dapat memberikan kemudahan kepada franchise soto segeer mbok giyem dalam pemesanan bumbu dan dalam pemberian kritik dan saran.
- c. Membangun *website* soto segeer mbok giyem untuk memberikan informasi serta sarana dalam suatu penggemar masakan soto yang beraneka ragam di indonesia dalam bentuk forum.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan di Soto Segeer Mbok Giyem memiliki manfaat antara lain :

- a. Sebagai media informasi Soto Segeer Mbok Giyem
- b. Memberikan perhatian lebih kepada pelanggan agar hubungan baik antar pelanggan dengan soto segeer mbok giyem berjalan dengan baik.
- c. Dapat memperkenalkan Soto Segeer Mbok Giyem lebih luas.
- d. Mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang Soto Segeer Mbok Giyem.
- e. Kemudahan bagi Masyarakat ataupun calon pemilik cabang untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan lebih efektif dan mudah.

### **1.6 Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan adalah :

### 1.6.1 Pengumpulan Data

a. Metode Studi Pustaka

Metode ini merupakan metode pengumpulan teori - teori yang di tujukan untuk memperoleh informasi yang lebih, sehingga dapat membantu menyelesaikan masalah pada saat pembuatan skripsi perancangan website Soto Segeer Mbok Giyem.

b. Observasi

Obeservasi merupakan salah satu metode pengumpulan data, di mana untuk mendapatkan data yang diperlukan harus melakukan penelitian secara langsung dengan mendatangi Soto Segeer Mbok Giyem untuk mendapatkan data yang diperlukan.

c. Interview

Interview merupakan penelitian melalui wawancara secara langsung terhadap pemilik Soto Segeer Mbok Giyem.

### 1.6.2 Pengembangan Sistem

a. Analisis Sistem

Dalam analisis sistem ini meliputi analisis kebutuhan sistem serta kelayakan sistem.

b. Perancangan Sistem

Pada perancangan sistem ini meliputi perancangan proses, perancangan database serta perancangan interface website.

c. Implementasi Sistem

Pada implementasi sistem ini meliputi coding program web, testing serta perawatan *website*.

### 1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika di dalam penulisan skripsi ini dapat dipaparkan secara singkat sebagai berikut:

a. **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

b. **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini akan diuraikan tentang perkembangan internet, sejarah dan perkembangan web dan sistem perangkat lunak yang digunakan.

c. **BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Perancangan *website*, pertimbangan dalam desain, tinjauan umum pembuatan situs, relasi antar tabel, rancangan *database*, struktur tabel.

d. **BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Penjelasan tentang rancangan implementasi umum dan penempatan di internet, media promosi *website* dan tampilan manual *website*.

e. **BAB V : PENUTUP**

BAB ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang di ambil dari penelitian.