

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam menghadapi dinamika pertumbuhan bisnis yang semakin kompetitif dan pemanfaatan teknologi informasi yang berkembang pesat, manajemen harus melakukan inovasi untuk menjaga loyalitas pelanggan dari ancaman pesaing. Loyalitas pelanggan menjadi krusial karena banyak pesaing yang menawarkan jasa serupa, yang bisa mengancam penurunan jumlah pelanggan jika tidak berhasil dipertahankan [1]. Dalam era digital ini, sistem informasi memainkan peran yang semakin penting dalam perkembangan bisnis dan organisasi. Teknologi informasi, yang merujuk pada penggunaan teknologi komputer untuk mengolah dan menyampaikan informasi, kini menjadi komponen integral dalam berbagai aspek operasional perusahaan, mulai dari pengelolaan data hingga pengambilan keputusan strategis. Di tengah persaingan yang semakin ketat, terutama dalam industri *stationery* dan *copy center*, perusahaan perlu terus beradaptasi dan memperbaiki strategi pemasaran mereka untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan penjualan.

Persaingan yang meningkat menuntut perusahaan untuk menawarkan layanan dan produk yang lebih baik guna memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih efektif. Seiring dengan perkembangan teknologi, sistem informasi seperti *Customer Relationship Management (CRM)* menjadi kunci penting untuk mengelola hubungan pelanggan secara efisien. Implementasi teknologi informasi dalam CRM dapat menggantikan proses manual dengan otomatisasi, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan

data pelanggan. Teknologi informasi umumnya merujuk pada penggunaan teknologi komputer untuk mengolah dan menyampaikan informasi, dan merupakan komponen integral dari sistem informasi itu sendiri. Seiring dengan perkembangan teknologi, sistem informasi seperti *Customer Relationship Management* (CRM) menjadi kunci penting untuk mengelola hubungan pelanggan secara efisien. Implementasi teknologi informasi dalam CRM dapat menggantikan proses manual dengan otomatisasi, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan data pelanggan. Teknologi informasi umumnya merujuk pada penggunaan teknologi komputer untuk mengolah dan menyampaikan informasi, dan merupakan komponen integral dari sistem informasi itu sendiri. Secara sederhana, teknologi informasi dapat dipahami sebagai pengolahan informasi yang memanfaatkan teknologi komputer, yang terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi lain yang dapat terhubung dengan komputer. Dalam konteks perusahaan, teknologi informasi sering kali berfungsi sebagai pusat biaya. Ini wajar karena penerapan teknologi informasi dalam perusahaan bertujuan menggantikan proses manual dengan otomatisasi, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Manfaat teknologi informasi bagi perusahaan adalah mengurangi biaya produksi, yang pada gilirannya dapat menurunkan total biaya dan secara langsung meningkatkan keuntungan perusahaan [2]. Di kota-kota besar saat ini, masyarakat mendapatkan kemudahan berkat hadirnya berbagai pusat perbelanjaan yang umumnya berada dalam satu kawasan. Kondisi ini memudahkan masyarakat untuk memilih dan mengunjungi gerai yang diinginkan tanpa kesulitan. Ritel memainkan peran penting dalam proses distribusi barang, sebagai tahap akhir dari rantai distribusi. Sektor ritel modern berfokus pada pola belanja masyarakat, terutama dari kalangan kelas menengah ke atas, yang lebih memilih kenyamanan dan

keteraturan dibandingkan dengan pasar tradisional yang sering kali kotor atau tidak teratur. Meskipun ada kekhawatiran bahwa ritel modern dapat mengancam pasar tradisional karena berbagai keunggulannya, perkembangan sektor ini tampaknya tidak bisa dihentikan [3].

Saat ini, *Customer Relationship Management* (CRM) memainkan peran krusial dalam membangun hubungan yang kuat antara perusahaan dan pelanggan, serta dalam menyediakan informasi terkini mengenai status proses pengerjaan kepada pelanggan. Implementasi teknologi informasi sangat berperan dalam mewujudkan CRM yang efektif. Dalam konteks ini, pelanggan tidak hanya dianggap sebagai sumber pendapatan, tetapi juga sebagai aset jangka panjang yang perlu dikelola dan dipelihara melalui strategi CRM [4]. Teknologi informasi, khususnya dalam bentuk *Operational CRM*, telah menjadi komponen integral dalam berbagai aspek operasional perusahaan, termasuk pengelolaan hubungan pelanggan di *front office*. *Operational CRM* menyediakan otomatisasi proses bisnis, seperti penjualan, pemasaran, dan layanan pelanggan, serta membantu menghubungkan aktivitas *front office* dengan *back office*. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk membuka saluran komunikasi yang lebih baik dengan pelanggan, memahami kebutuhan mereka secara mendalam, dan memperkuat loyalitas pelanggan melalui interaksi yang lebih personal [5]. Meskipun ada kekhawatiran bahwa ritel modern dapat mengancam pasar tradisional karena berbagai keunggulannya, perkembangan sektor ini tampaknya tidak bisa dihentikan [3].

Surya Kencana Stationery & Copy Center, yang berlokasi di Jl. Raya Sedati Gede No.10, Bono, Sedati Gede, Kec. Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, menghadapi sejumlah permasalahan dalam meningkatkan strategi pemasarannya. Salah satu tantangan

utama yang dihadapi adalah pengelolaan hubungan dengan pelanggan secara efektif. Perusahaan ini masih bergantung pada sistem informasi tradisional yang terbatas, yang menghambat kemampuannya untuk menyimpan, menganalisis, dan memanfaatkan data pelanggan dengan optimal. Akibatnya, Surya Kencana kesulitan dalam memahami preferensi dan kebutuhan pelanggan mereka, serta dalam memberikan pelayanan yang personal dan tepat sasaran. Selain itu, perusahaan juga menghadapi masalah dalam *digital marketing*, seperti kesulitan dalam mengidentifikasi target *audience* dan kekurangan dalam perencanaan strategi pemasaran digital yang jelas. Kondisi ini menyebabkan kurangnya keterlibatan pelanggan dan penurunan efektivitas kampanye pemasaran.

*Customer Relationship Management (CRM)* berbasis web, khususnya tipe *Operational CRM*, hadir sebagai solusi untuk mengatasi tantangan tersebut. CRM ini tidak hanya membantu mengotomatiskan interaksi pelanggan di berbagai titik kontak, tetapi juga meningkatkan efisiensi layanan dengan fitur-fitur seperti manajemen data pelanggan, pengelolaan keluhan, dan pelacakan interaksi. Melalui penerapan CRM berbasis web, Surya Kencana dapat lebih baik memahami preferensi pelanggan, menyediakan layanan yang lebih personal, serta mempercepat respons terhadap kebutuhan mereka.

*Customer Relationship Management (CRM)* berbasis web, khususnya tipe *Operational CRM*, hadir sebagai solusi untuk mengatasi tantangan tersebut. CRM ini tidak hanya membantu mengotomatiskan interaksi pelanggan di berbagai titik kontak, tetapi juga meningkatkan efisiensi layanan dengan fitur-fitur seperti manajemen data pelanggan, pengelolaan keluhan, dan pelacakan interaksi. Melalui penerapan CRM berbasis web, Surya Kencana dapat lebih baik memahami preferensi pelanggan, menyediakan layanan yang lebih personal, serta mempercepat respons terhadap kebutuhan mereka.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang berjudul Penelitian berjudul "Penerapan Metode RAD Pada Perancangan Sistem Informasi Permohonan Data Aduan *Smartmaps* Berbasis Web" bertujuan untuk meningkatkan efisiensi proses permintaan data publik dan mempermudah pemantauan perkembangan sistem data guna memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Dalam penelitian ini, diterapkan metode *Rapid Application Development* (RAD) untuk mempercepat proses pengembangan sistem, sementara pengujian *Blackbox* dilakukan untuk memastikan bahwa semua fungsi sistem berjalan sesuai kebutuhan pengguna. Sistem yang dirancang memungkinkan pengguna untuk mengakses dan memantau permintaan data pengaduan secara *online* dengan transparan dan responsif. Selain itu, admin dapat mengelola konten grafis dengan mudah dan menyediakan opsi bagi pengguna untuk mengunduh dokumen keluhan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem ini memberikan kenyamanan dalam akses data pengaduan, sehingga secara keseluruhan mampu meningkatkan kualitas layanan publik. Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa metode RAD efektif dalam mempercepat pengembangan sistem yang memenuhi persyaratan pengguna, sementara pengujian Blackbox memastikan keandalan fungsi sistem. Hasil dari penelitian ini berupa sistem informasi berbasis web yang berfungsi untuk mendukung pengelolaan data, di mana sebelumnya dilakukan secara manual, kini menjadi lebih terstruktur dan terdigitalisasi [6]. Pada penelitian yang berjudul "Penerapan E-CRM pada Usaha Salon dalam Meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan terhadap Pelanggan" berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan di D'Moze Salon melalui implementasi sistem *Customer Relationship Management* Elektronik (E-CRM). Salon menghadapi beberapa masalah, antara lain waktu tunggu layanan yang lama, keluhan yang tidak tercatat atau dikategorikan dengan

sistematis, kurangnya testimoni pelanggan yang mempengaruhi kepercayaan calon klien, serta kesulitan dalam mengidentifikasi layanan populer untuk promosi. Dalam penelitian ini, E-CRM diimplementasikan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, memfasilitasi pemesanan *online* yang mampu mengurangi waktu tunggu, mencatat keluhan pelanggan secara terstruktur, dan menampilkan testimoni untuk membangun kepercayaan. Analisis dilakukan menggunakan metode analisis berorientasi objek dengan bantuan Diagram Aktivitas untuk alur proses bisnis dan Diagram *Use Case* untuk paket pelaporan. Solusi ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih tepat melalui pelaporan yang akurat dan pemantauan kepuasan pelanggan, serta membantu dalam mengidentifikasi tren layanan untuk pengembangan fitur baru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-CRM membantu salon dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan kualitas layanan, serta mengoptimalkan promosi berdasarkan data yang tersedia [7].

Pada penelitian yang berjudul “Rancang Bangun Sistem Informasi KKN LPPM UPN ‘Veteran’ Jawa Timur Berbasis Web Menggunakan Metode Rapid Application Development” mengangkat permasalahan dalam manajemen KKN di LPPM UPN ‘Veteran’ Jawa Timur, yang selama ini kurang efisien karena masih menggunakan Google Form untuk pendaftaran dan pengiriman keluaran, serta tidak memiliki sistem untuk mendigitalkan sertifikat KKN. Manajemen yang konvensional ini menyebabkan inefisiensi waktu dan sumber daya. Dalam penelitian ini, metode *Rapid Application Development* (RAD) diterapkan untuk mempercepat pengembangan sistem, sementara pengujian Blackbox digunakan untuk evaluasi fungsionalitas, dan *User Acceptance Testing* (UAT) dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna. Sistem yang dihasilkan berhasil merampingkan proses administrasi, dengan skor kepuasan UAT sebesar 84,375%,

yang menunjukkan penerimaan positif dari pengguna. Umpan balik pengguna mengindikasikan kebutuhan tambahan fitur pelacakan kemajuan KKN untuk lebih meningkatkan fungsionalitas. Secara keseluruhan, sistem informasi ini terbukti meningkatkan efisiensi dibandingkan proses manual, dan menunjukkan potensi pengembangan lebih lanjut dalam pemantauan aktivitas KKN.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian sebelumnya menjadi dasar penelitian ini dilakukan yaitu, rancang bangun sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web ini dilakukan. Metode yang digunakan yaitu *Rapid Application Development* (RAD). *Rapid Application Development* (RAD) adalah suatu pendekatan dalam pengembangan sistem yang berfokus pada objek. Metode ini mengintegrasikan berbagai teknik pengembangan dan perangkat lunak untuk mempercepat proses pembuatan aplikasi. RAD menekankan kolaborasi antara pengembang dan pengguna, memungkinkan umpan balik yang cepat dan pengujian yang berkelanjutan selama fase pengembangan [8]. *Rapid Application Development* adalah model pengembangan perangkat lunak yang bertumbuh secara bertahap dan konsisten, dengan menekankan pada siklus pengembangan yang singkat [9].

Metode ini mencakup penggunaan *prototyping* yang merupakan bagian dari tahapan dalam *System Development Life Cycle* (SDLC). Penerapan metode *Rapid Application Development* (RAD) ini mencakup tahapan perencanaan kebutuhan, desain sistem, hingga pengembangan dan implementasi sistem. *Rapid Application Development* (RAD) merupakan pendekatan yang berorientasi pada objek dalam pengembangan sistem, dengan cakupan metode pengembangan dan perangkat lunak. Metode ini juga mengikutsertakan pengguna dalam proses perancangan, dengan tujuan mendapatkan

masukannya dari mereka sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan.

Metode RAD sangat sesuai untuk proyek berskala kecil hingga menengah, serta dapat menghasilkan produk yang cepat, berkualitas, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna [10]. Penerapan metode *Rapid Application Development* (RAD), yang mencakup tahapan perencanaan kebutuhan, desain sistem, hingga pengembangan dan implementasi sistem. *Rapid Application Development* (RAD) merupakan pendekatan yang berorientasi pada objek dalam pengembangan sistem, dengan cakupan metode pengembangan dan perangkat lunak. Metode ini juga merupakan model proses pengembangan perangkat lunak yang berurutan secara linier, dengan penekanan pada siklus pengembangan sistem yang sangat singkat [11]. Metode RAD sangat menekankan partisipasi pengguna dalam proses analisis dan desain, sehingga dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih baik, serta secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap keseluruhan sistem [12].

Tujuan utama dari penelitian ini adalah merancang dan membangun sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web yang terintegrasi. Sistem ini dirancang untuk membantu Surya Kencana Stationery & Copy Center dalam mengelola data pelanggan serta interaksi secara lebih efektif dan efisien. Dengan adanya sistem ini, perusahaan diharapkan mampu mempercepat proses pengambilan keputusan berbasis data pelanggan, sekaligus meningkatkan strategi pemasaran melalui fitur-fitur seperti histori transaksi, notifikasi promosi, sistem poin *reward*, dan notifikasi *follow-up*. Sistem CRM ini juga memungkinkan perusahaan untuk menjalin hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan secara online, yang dapat diakses kapan saja dan dari mana saja melalui internet, serta berfungsi sebagai media penyebaran informasi yang relevan bagi

pelanggan. Metode *Rapid Application Development* digunakan karena unggul dalam mempercepat proses pengembangan sistem sambil tetap menghasilkan kualitas yang memadai [13]. *Rapid Application Development* (RAD) merupakan metode pengembangan sistem informasi yang memungkinkan penyelesaian proyek dalam waktu yang relatif singkat. *Rapid Application Development* (RAD) adalah suatu pendekatan dalam pengembangan sistem yang berfokus pada objek. Metode ini mengintegrasikan berbagai teknik pengembangan dan perangkat lunak untuk mempercepat proses pembuatan aplikasi. RAD menekankan kolaborasi antara pengembang dan pengguna, memungkinkan umpan balik yang cepat dan pengujian yang berkelanjutan selama fase pengembangan [8]. Dengan RAD, pengembangan sistem dapat diselesaikan dalam 30 hingga 90 hari, lebih cepat dibandingkan dengan metode lainnya yang biasanya memerlukan minimal 180 hari pengerjaan [14].

Dalam konteks Surya Kencana Stationery & Copy Center, di mana persaingan bisnis semakin kompetitif, kecepatan dalam mengimplementasikan solusi teknologi menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan. Dengan RAD, *prototype* sistem dapat segera dikembangkan dan dievaluasi oleh pengguna, memungkinkan identifikasi kebutuhan lebih mendalam serta perbaikan iteratif yang terus-menerus. Pendekatan ini tidak hanya mempercepat proses pengembangan, tetapi juga memastikan sistem yang dihasilkan lebih relevan dengan kebutuhan pengguna akhir. Selain itu, sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan melalui informasi yang akurat dan *up-to-date*, serta personalisasi layanan yang lebih baik. Implementasi metode *Rapid Application Development* (RAD) dalam pengembangan sistem ini memungkinkan proses yang lebih cepat dan adaptif. Dengan memanfaatkan pendekatan *prototyping* yang melibatkan

pengguna secara langsung, kebutuhan Surya Kencana dapat diidentifikasi dengan lebih baik, sehingga sistem yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan harapan pengguna. Pada akhirnya, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem informasi CRM berbasis web yang terintegrasi, dengan fokus pada tipe Operational CRM untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan pelanggan, dan optimasi layanan bagi Surya Kencana Stationery & Copy Center.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan mengacu pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu Bagaimana merancang dan membangun sebuah sistem informasi CRM pada Surya Kencana Stationery & Copy Center menggunakan metode *Rapid Application Development (RAD)*?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tetap terarah dan mencapai tujuan yang diinginkan, penting untuk menetapkan ruang lingkup atau batasan masalah yang akan dijadikan fokus dalam penelitian skripsi ini. Beberapa di antaranya adalah:

1. Sistem informasi CRM yang dikembangkan akan berfokus pada fitur-fitur yang mendukung manajemen data pelanggan, interaksi pelanggan, pengelolaan keluhan, umpan balik pelanggan, serta fitur pemesanan *booking online* untuk jasa yang disediakan oleh Surya Kencana. Fitur ini bertujuan

mempermudah pelanggan dalam mengatur jadwal layanan, seperti pencetakan dokumen dan layanan foto studio.

2. Pengembangan sistem akan menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD), dengan pendekatan *prototyping* untuk memastikan pengembangan yang cepat dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna.
3. Sistem CRM ini akan dirancang untuk digunakan oleh staf Surya Kencana Stationery & Copy Center, termasuk manajer pemasaran dan staf layanan pelanggan. Sistem ini tidak akan mencakup akses atau fitur untuk pelanggan akhir atau pihak ketiga di luar perusahaan.
4. Fitur utama yang akan dikembangkan meliputi manajemen akun pelanggan, manajemen pesanan, manajemen status pesanan, pemberian reward dan point, dan pengelolaan keluhan. Pembayaran produk dilakukan diluar sistem.

#### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk merancang dan membangun sistem informasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis web menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD) pada Surya Kencana Stationery & Copy Center.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini bertujuan untuk memandu penyusunan laporan agar tetap pada jalur yang benar dan berfungsi sebagai pedoman dalam mencapai tujuan

penulisan skripsi sesuai dengan yang diharapkan. Berikut adalah tahapan-tahapan dalam proses penyusunan laporan skripsi ini:

## **BAB I           PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang akan dilakukan, mencakup latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan yang diterapkan.

## **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menyajikan kajian terhadap penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang sedang dibahas dan digunakan sebagai referensi untuk penelitian ini. Selain itu, bab ini juga mencakup teori-teori dasar yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, metode yang digunakan, dan alat yang diterapkan dalam penelitian.

## **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan langkah-langkah yang diambil untuk mencapai tujuan penelitian dengan menerapkan metode *Rapid Application Development* (RAD). Proses ini meliputi tahapan perencanaan kebutuhan, desain sistem, hingga pengembangan dan implementasi sistem.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan hasil dari setiap langkah dalam metodologi penelitian serta membahas mengenai pengembangan sistem yang telah dilakukan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyimpulkan temuan dari penelitian dan memberikan rekomendasi atau saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini menyajikan sumber-sumber referensi atau literatur yang dijadikan acuan dalam penulisan skripsi.

#### **LAMPIRAN**

Bagian ini mencakup data dan elemen tambahan yang mendukung proses penyusunan skripsi.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*