

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah secara fundamental cara perusahaan berinteraksi dengan konsumen dan membangun citra *brand*. Era digital yang ditandai dengan penetrasi internet yang masif dan perubahan perilaku konsumen telah menciptakan ekosistem bisnis baru di mana kehadiran digital menjadi komponen esensial dalam strategi pemasaran dan *branding* [1]. Transformasi digital ini menuntut setiap perusahaan, terutama yang bergerak di segmen premium, untuk mampu menciptakan pengalaman digital yang bernilai, interaktif, serta mampu membangun keterikatan emosional dengan konsumen. Menurut artikel CMSWire yang mengutip laporan *State of Digital Customer Experience*, 77% perusahaan melaporkan bahwa ekspektasi konsumen terhadap *engagement* digital telah meningkat, dengan personalisasi dan penggunaan teknologi menjadi kunci dalam memberikan pengalaman yang efisien dan disesuaikan dengan kebutuhan individu [2].

PT. Wismilak Inti Makmur, Tbk. merupakan salah satu produsen cerutu terkemuka di Indonesia yang telah memiliki reputasi kuat dalam industri tembakau premium melalui lini produk Wismilak Cigars. Industri cerutu premium di Indonesia mempunyai potensi besar sebagai bagian dari produk *lifestyle* dan simbol *prestise* yang tidak hanya dilihat sebagai barang konsumsi biasa, melainkan sebagai identitas budaya, penanda status sosial, dan bagian dari gaya hidup eksklusif [3]. Berdasarkan data *Food and Agriculture Organization of the United Nations* (FAO) yang diolah oleh *Our World in Data* serta Outlook Tembakau Indonesia yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik, produksi tembakau nasional menunjukkan tren peningkatan dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2023, produksi tembakau Indonesia tercatat mencapai sekitar 238,806 ton, meningkat dibandingkan tahun sebelumnya yang sebesar 225,579 ton [4]. Peningkatan ini memperkuat posisi Indonesia sebagai produsen tembakau terbesar keempat di dunia setelah Tiongkok, India, dan Brasil [5]. Data tersebut memperlihatkan bahwa Indonesia memiliki peran signifikan dalam industri tembakau global dan

mendukung potensi pengembangan industri tembakau premium, termasuk cerutu, melalui strategi digital dan inovasi berbasis teknologi. Fenomena ini menegaskan bahwa investasi dalam platform digital bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan fundamental untuk mempertahankan relevansi dan daya saing di pasar yang semakin berorientasi digital.

Keberadaan platform digital yang interaktif dan representatif kini menjadi elemen strategis bagi perusahaan untuk mempertahankan identitas sebagai *brand* premium serta meningkatkan jangkauan pasar secara lebih luas. Berdasarkan laporan *The Ultimate List of Marketing Statistics* yang dirilis oleh HubSpot, sebanyak 37,52% *marketer* memprioritaskan pengalaman pelanggan dengan *brand* mereka, sementara 28,78% berfokus pada pembuatan konten yang selaras dengan nilai-nilai *brand* [6]. Berdasarkan hasil observasi saat ini produk cerutu Wismilak telah memiliki website yang berfungsi sebagai media informasi digital yang menampilkan profil perusahaan, produk, daftar *outlet*, serta dokumentasi kegiatan dan *event* terkait cerutu. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa aspek pengelolaan dan publikasi *event* masih menjadi salah satu kelemahan utama. Dalam praktiknya, Wismilak rutin ikut serta dalam 3–5 *event* setiap bulan, tetapi informasi mengenai jadwal, lokasi, dan pendaftaran *event* belum tersampaikan secara optimal kepada konsumen.

Berikut merupakan beberapa permasalahan yang ditemukan saat melakukan observasi pada website Wismilak Cigars yaitu sistem pendaftaran *event* seperti *product launching* atau *cigar tasting session* masih dikelola melalui WhatsApp dan pencatatan data peserta di *file* Excel. Calon peserta harus mengirimkan data diri secara manual kepada admin, kemudian menunggu konfirmasi admin. Proses ini menyebabkan keterlambatan administrasi, kesalahan pencatatan, dan kesulitan dalam mengatur data peserta dalam jumlah besar. Selain itu, promosi *event* hanya terbatas pada media sosial tertentu, sehingga jangkauan informasi menjadi sempit dan belum terkelola. Kondisi ini membuat proses pelaksanaan *event* kurang efisien dan tidak memperkuat *brand experience* melalui aktivitas *offline* maupun *online* yang terintegrasi. Kemudian sistem komunikasi pelanggan belum berjalan efektif karena seluruh proses tanya jawab pelanggan masih dilakukan melalui WhatsApp secara manual, yang sering kali menimbulkan keterlambatan respon terutama di

saat volume pertanyaan meningkat. Serta kurangnya integrasi sistem dalam mendukung evaluasi dan interaksi pengguna karena website yang ada masih bersifat informatif dan belum memiliki fitur yang mendukung analisis data, umpan balik, maupun keterlibatan pengguna setelah mengikuti *event*. Akibatnya, perusahaan belum dapat menilai efektivitas penyelenggaraan *event* maupun tingkat kepuasan secara akurat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan perancangan sistem yang lebih optimal. Sistem yang diusulkan mencakup pendaftaran *event online* yang terhubung langsung ke data *customer* agar proses administrasi menjadi lebih cepat dan mudah dipantau. Penambahan fitur *live chat* berbasis *chatbot* dan dukungan admin juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan melalui respons yang lebih cepat. Selain itu, diperlukan *dashboard* sebagai media pemantauan dan evaluasi aktivitas *event*.

Sebagai upaya mengatasi permasalahan tersebut, perancangan pengembangan website Wismilak Cigars menjadi langkah strategis yang tepat. Penelitian ini menghadirkan *novelty* dalam bentuk pengembangan sistem website menggunakan *framework* Laravel untuk menghasilkan website yang interaktif dan responsif dengan performa optimal. Berdasarkan artikel berjudul "*Analysis Comparative of Performance Optimization Techniques for PHP Framework Testing: Laravel, CodeIgniter, Symfony*", Laravel dipilih sebagai *framework* pengembangan karena mengimplementasikan pola arsitektur MVC (*Model-View-Controller*) yang memisahkan tampilan, proses bisnis, dan pengolahan data ke dalam komponen tersendiri sehingga membantu menciptakan struktur aplikasi yang lebih sistematis, serta meningkatkan kemudahan dalam pemeliharaan sistem [7]. Laravel juga menyediakan fitur keamanan terhadap *SQL Injection*, *Cross-Site Scripting (XSS)*, dan *Cross-Site Request Forgery (CSRF)* yang sangat penting untuk menjaga integritas data dan keamanan sistem. Selain itu, Laravel memiliki keunggulan dalam menangani jumlah *concurrent request* lebih banyak dan memiliki *response time* yang lebih cepat dibanding *framework* lain.

Proses pengembangan sistem dilakukan dengan metode *Rapid Application Development (RAD)* yang memungkinkan pengembangan cepat dengan melibatkan pengguna dalam setiap iterasi. Pemilihan metode RAD didasarkan pada beberapa

pertimbangan yang membedakannya dengan metode lain seperti *Waterfall* dan *Scrum*. Berbeda dengan metode *Waterfall* yang menerapkan tahapan pengembangan secara berurutan dan harus diselesaikan satu per satu, metode RAD memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi dalam menyesuaikan perubahan kebutuhan selama proses pengembangan sistem [8]. Model *Waterfall* lebih sesuai diterapkan pada proyek yang memiliki kebutuhan dan spesifikasi sistem yang telah ditentukan secara jelas sejak awal serta relatif tidak mengalami perubahan, sedangkan pada pengembangan *website* Wismilak Cigars, kebutuhan sistem masih perlu disesuaikan berdasarkan umpan balik dari *stakeholder* dan pengguna [9].

Selain itu, dibandingkan dengan metode *Scrum* yang juga bersifat iteratif dan *agile*, RAD lebih menekankan pada *prototyping* cepat serta keterlibatan intensif pengguna dalam setiap tahapan desain dan validasi sistem, sehingga lebih sesuai untuk proyek ini yang membutuhkan validasi langsung dari pihak perusahaan dalam waktu singkat [10]. Keunggulan utama RAD terletak pada efisiensi waktu karena fokus pada pembuatan *prototype* yang dapat langsung diuji dan dievaluasi, sehingga proses pengembangan menjadi lebih cepat serta mampu menyesuaikan kebutuhan bisnis. Fase RAD meliputi *Requirements Planning*, *Workshop Design*, dan *Implementation*. Dengan penerapan metode pengembangan ini, diharapkan sistem yang dikembangkan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan *event*, memperkuat media *digital engagement*, serta menghadirkan pengalaman pengguna yang lebih personal, responsif, dan profesional bagi Wismilak Cigars.

Pengujian sistem dilakukan menggunakan *Black Box Testing* untuk menguji fungsionalitas dan non fungsionalitas dari sisi pengguna tanpa menilai struktur internal kode, dan selanjutnya dilakukan *User Acceptance Test* (UAT) untuk memastikan sistem sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna akhir [11]. Konsep pengalaman digital yang diimplementasikan meliputi aspek fungsional melalui navigasi yang intuitif, fitur interaktif, serta kemudahan akses informasi. Untuk *brand* premium seperti Wismilak Cigars yang menjunjung nilai-nilai *craftsmanship*, *heritage*, *exclusivity*, dan *sophistication*, platform digital ini diharapkan dapat meningkatkan keterlibatan pengguna serta memperkuat hubungan antara *brand* dan konsumen melalui pengalaman digital yang menarik, interaktif, dan bermakna.

Dengan demikian, penelitian skripsi ini berfokus pada pengembangan dan perancangan website Wismilak Cigars sebagai platform interaktif dan informatif menggunakan *framework* Laravel serta menggunakan metode RAD dalam proses pengembangan sistem. Tujuannya adalah membangun website yang fungsional dan interaktif dengan fitur *event management system*, sistem *feedback & points*, sistem *live chat*, personalisasi konten, serta *analytics dashboard*. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam peningkatan website, memperkuat *brand image* premium, serta mendukung pengambilan keputusan bisnis berdasarkan data.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang dan membangun website Wismilak Cigars menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD) untuk mendukung pengembangan sistem informasi yang interaktif dan terintegrasi?

1.3. Batasan Masalah

Untuk mencapai tujuan yang diharapkan, maka ditetapkan batasan masalah yang akan dibahas pada skripsi ini sebagai berikut:

1. Sistem informasi Wismilak Cigars dikembangkan dalam bentuk *website* yang dapat diakses melalui laptop maupun *smartphone* menggunakan browser, namun tidak dikembangkan sebagai aplikasi *mobile*.
2. Pengguna yang dapat mengakses sistem terdiri dari Admin, *Manager*, Partner, dan *Customer* dengan hak akses yang disesuaikan berdasarkan fungsi masing-masing pengguna.
3. Sistem yang dikembangkan merupakan perancangan baru tanpa integrasi langsung dengan website lama Wismilak Cigars. Konten pada website sebelumnya hanya digunakan sebagai referensi dan dimasukkan kembali secara manual, sehingga penelitian ini tidak membahas struktur kode, arsitektur teknis, maupun performa website lama.
4. Penelitian ini berfokus pada proses perancangan, pengembangan, serta pengujian fungsional dan non-fungsional sistem menggunakan *Black Box Testing* dan *User Acceptance Testing* (UAT) untuk memastikan kesesuaian sistem dengan kebutuhan pengguna.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan website Wismilak Cigars menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD) dengan *framework* Laravel, sebagai media informasi dan interaksi pengguna yang terintegrasi.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Perusahaan Wismilak Cigar
 1. Membantu meningkatkan efektivitas dalam pengelolaan data, pendaftaran *event*, serta informasi pelanggan melalui sistem berbasis web yang interaktif dan terintegrasi.
 2. Mendukung transformasi digital perusahaan dengan menghadirkan platform promosi dan layanan pelanggan yang interaktif, efisien, responsif, dan mampu meningkatkan *engagement* serta pengalaman pengguna.
 3. Menjadi sarana *digital branding* yang memperkuat citra perusahaan melalui komunikasi dan interaksi yang lebih efektif dengan konsumen.
- b. Bagi Peneliti
 1. Menjadi sarana penerapan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam studi kasus nyata di bidang manufaktur dan pemasaran produk perusahaan.
 2. Menambah wawasan serta pengalaman dalam proses analisis kebutuhan, perancangan, dan pengembangan sistem informasi berbasis web dengan menerapkan metode *Rapid Application Development* (RAD).

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun sebagai pedoman dalam penyusunan laporan agar pembahasan tetap terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut merupakan penjelasan mengenai langkah-langkah dalam pengisian penyusunan laporan skripsi ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan dasar pelaksanaan penelitian, mulai dari latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan, manfaat, hingga susunan penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengulas berbagai konsep dan teori yang mendukung penelitian, termasuk kajian mengenai *website*, *framework Laravel*, metode *Rapid Application Development* (RAD), serta penelitian terdahulu yang relevan sebagai acuan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian beserta tahapan pengembangan sistem, mulai dari *requirements planning*, *workshop design*, hingga *implementation*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyampaikan hasil implementasi sistem sekaligus membahas proses pengembangan, pengujian, dan analisis terhadap sistem yang telah dibangun.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, terdapat saran yang diharapkan dapat menjadi bahan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi seluruh sumber referensi yang digunakan sebagai landasan teori, acuan, dan pendukung dalam proses penyusunan skripsi. Referensi tersebut meliputi buku, jurnal ilmiah, artikel, maupun sumber lain yang relevan dengan topik penelitian.

LAMPIRAN

Bagian ini menyajikan berbagai dokumen pendukung yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian, seperti hasil wawancara, desain sistem, hasil pengujian, dokumentasi, serta data pendukung lainnya yang tidak dicantumkan pada pembahasan utama, tetapi tetap diperlukan sebagai pelengkap skripsi.

Halaman ini sengaja dikosongkan