

# BAB 1. PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan menjelaskan bagaimana latar belakang perusahaan, masalah yang dihadapi, tujuan, dan cara menyelesaikan permasalahan yang ada.

## 1.1 Latar Belakang Masalah

*Cafe* Bober ini merupakan *cafe* yang bergerak di bidang usaha penjualan makanan dan minuman. Seluruh sistem yang ada didalamnya masih dilakukan secara manual. Sistem yang terkomputerisasi sangat dibutuhkan karena sulitnya dalam pengarsipan data *cafe*, apalagi *cafe* ini mempunyai beberapa cabang dan semua laporan, data maupun transaksi masih sangat banyak kesalahan yang terjadi akibat *human error*. Pengarsipan data *cafe* yang baik dan benar sangat dibutuhkan, seperti kegiatan promosi *cafe*, pengolahan data pelanggan, data menu, data transaksi penjualan dan juga mengenai laporan pemesanan, serta laporan penjualan, sehingga dibutuhkan suatu wadah yang dapat menampung seluruh informasi tersebut sehingga proses penyimpanan data dan pengaksesan data menjadi lebih terstruktur, efisien, dan efektif.

Semakin banyaknya *cafe* yang muncul dimana-mana, maka semakin ketat juga persaingannya. Setiap *cafe* pasti akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Apabila pelanggan puas dengan proses transaksi, maka pelanggan pun akan kembali dan merekomendasikan *cafe* ini kepada masyarakat luas. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan akan sangat penting dalam membangun usaha dan dapat meningkatkan keuntungan jangka panjang.

Strategi untuk mengenal lebih dekat konsumen yang menjadi target untuk menciptakan loyalitas pelanggan dan meningkatkan penjualan *cafe* secara berkelanjutan sangat dibutuhkan. *Cafe* dituntut untuk tidak berhenti pada saat transaksi saja akan tetapi layanan hubungan personal yang baik

menjadi sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi. Apalagi jika ada promo khusus makanan atau acara, *cafe* harus lebih mengetahui pelanggan yang cocok dan tepat dengan promo tersebut. Hanya pelanggan tertentu yang diberikan promo khusus, berdasarkan kondisi pelanggan tersebut. Apabila promo ini tidak tepat sasaran akan membuat pelanggan mengabaikan promo tersebut, sehingga promosi yang dilakukan *cafe* ini menjadi tidak optimal.

Perkembangan bisnis makanan sekarang tidak hanya bergantung pada kualitas makanannya itu sendiri, tetapi juga melihat dari segi kualitas layanan, dan kenyamanan yang lebih mendorong pelanggan untuk membeli makanan yang kita jual. Oleh karena itu dibutuhkan aplikasi yang dapat membantu *cafe* dalam berpromosi dan membantu pelanggan untuk mengetahui promosi dan info lebih lanjut dari *cafe* tersebut.

Salah satu alternatif yang ditawarkan oleh teknologi saat ini yaitu menggunakan sarana *web* untuk menyampaikan informasi dan menangani kritikan dari para pelanggan. Informasi yang ingin disampaikan oleh *cafe* menjadi lebih menarik. Selain itu juga, dengan program aplikasi ini akan semakin mempermudah dan mempercepat kinerja *cafe* dalam proses transaksi usaha sehari-hari. Sistem aplikasi ini adalah sebuah sistem yang dirancang dan didesain untuk membantu proses promosi *cafe* dan proses transaksi penjualan bagi *cafe* untuk menunjang kegiatan usahanya.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, untuk itu dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mengambil judul “**Sistem Informasi Restoran Dengan Penerapan *Customer Relationship Management* (studi kasus “Bober Cafe”)**”. Sistem aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan-kemudahan dalam mengolah dan memperoleh informasi yang dibutuhkan baik bagi *cafe* maupun bagi pelanggan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada Perancangan dan Pembangunan Sistem Aplikasi Penjualan, Pemesanan di Meja dengan Penerapan Konsep CRM adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat sistem yang dapat mengotomisasi sistem manual dalam penyimpanan dan pengolahan data serta pengelolaan transaksi penjualan dan pemesanan di meja ke dalam sistem yang terkomputerisasi?
2. Bagaimana membuat sistem yang dapat memudahkan promosi serta dapat menarik pelanggan baru?
3. Bagaimana membuat sistem yang dapat mempertahankan serta membina hubungan dengan pelanggan agar dapat meningkatkan hasil penjualan?
4. Bagaimana membuat sistem promosi yang tepat sasaran kepada pelanggan yang dituju?

### 1.3 Tujuan Pembahasan

Pembuatan aplikasi ini memiliki beberapa tujuan, antara lain:

1. Merancang menerapkan sistem yang baru dan terkomputerisasi, untuk mempermudah dalam mengolah data pelanggan dan data makanan, laporan, transaksi penjualan dan pemesanan di meja dengan lebih cepat dan teliti dengan menggunakan penyimpanan dalam *database* sehingga terarsip dengan baik.
2. Membuat sistem yang menarik dan interaktif untuk memberikan informasi yang lebih luas mengenai *Cafe* ini dan memberikan informasi mengenai menu dan acara yang ditawarkan serta berbagai promosi *cafe* kepada para pelanggan. *E-mail Gateway* juga digunakan untuk mempermudah promosi kepada pelanggan.
3. Membuat sistem yang menerapkan strategi pemasaran, yaitu menggunakan konsep CRM (*Customer Relationship Management*) dengan cara menyimpan seluruh data penting dari pelanggan dalam *database* yang nantinya akan digunakan untuk melakukan strategi promosi, seperti memberikan diskon khusus bagi pelanggan, memberikan poin setiap pembelian, penukaran poin, serta dapat menerima kritikan

langsung dari pelanggan terhadap makanan, tempat ataupun pelayanan *cafe*.

4. Membuat sistem yang memudahkan *Café Bober* agar mendapatkan hasil pelanggan yang lebih sesuai dengan promo atau *event* yang diselenggarakan dan promosi yang tepat sasaran.

## 1.4 Ruang Lingkup Kajian

Pengembangan aplikasi program yang digunakan adalah :

### 1. Perangkat Keras

Perangkat keras (*hardware*) yang digunakan yaitu:

- Processor : Intel Core i3
- RAM : 2GB DDR3
- Hardisk : 160GB

### 2. Perangkat Lunak

Perangkat lunak (*software*) yang digunakan yaitu:

- Sistem Operasi : Microsoft Windows 7
- Sistem Basis Data : Microsoft SQL Server 2008
- Bahasa Pemrograman : VB. NET, ASP.NET, dan C#
- Editor Pemrograman : Microsoft Visual Studio 2010

### 3. Batasan Aplikasi

- Aplikasi yang dibuat adalah aplikasi desktop dan *web*
- Aplikasi dibuat menggunakan basis data SQL Server 2008.
- Penjualan makanan hanya dilakukan langsung di *café*.
- Penjualan hanya bisa dilakukan dengan tunai dan menggunakan satu mata uang yaitu rupiah.
- Pengguna dalam aplikasi ini dibagi ke dalam enam hak akses, yaitu: admin, pegawai, kasir, pelanggan, *customer* dan PR. Setiap hak akses memiliki wewenangnya masing-masing.

## 1.5 Sumber Data

Sumber Data dari aplikasi yang dibuat adalah dengan melakukan 2 cara, sebagai berikut :

### 1. Primer

Sumber data primer, yaitu data–data yang diambil dari hasil wawancara langsung dengan “Bober *Cafe*”.

### 2. Sekunder

Sumber data sekunder, yaitu data–data yang berasal dari buku dan informasi lewat internet.

## 1.6 Sistematika Penyajian

Berikut adalah sistematika penyajian dalam laporan penelitian ini :

### BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab 1 membahas mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian.

### BAB 2 : KAJIAN TEORI

Bab 2 membahas mengenai dasar teori-teori yang digunakan untuk membuat aplikasi ini antara lain teori mengenai CRM (*Customer Relationship Management*), HTML, SQL Server, dan perancangan berupa *flowchart*, DFD, PSPEC, kamus data, ERD yang berasal dari sumber buku, sumber digital, dan sumber lainnya.

### BAB 3 : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab 3 membahas mengenai analisa dan perancangan dari aplikasi yang dibuat yang meliputi proses bisnis, *flowchart*, ERD, DFD, PSPEC, Kamus Data.

#### BAB 4 : HASIL PENELITIAN

Bab 4 membahas mengenai perencanaan tahap implementasi, proses perkembangan implementasi proyek, penjelasan mengenai realisasi fungsionalitas dan *User Interface Design*.

#### BAB 5 : PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Bab 5 membahas mengenai hasil pengujian dan evaluasi dari aplikasi yang telah di buat.

#### BAB VI : SIMPULAN DAN SARAN

Bab VI membahas mengenai kesimpulan yang didapat dari aplikasi ini dan saran perbaikan untuk pengembangan aplikasi di masa yang akan datang.