

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Zaman yang kian maju kini segala macam bisnis semakin berkembang di Indonesia, salah satu bisnis yang digemari pelaku bisnis adalah bisnis kuliner. Sebagai salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi, makanan dan minuman merupakan sumber energi bagi manusia untuk menjalani setiap aktivitasnya. Bisnis ini merupakan salah satu usaha yang tidak akan habis di tiap zaman, karena setiap waktu manusia membutuhkan makanan untuk hidup.

Perkembangan bisnis dibidang kuliner akan semakin pesat kedepannya dan akan menimbulkan persaingan antar-bisnis dibidang kuliner, terutama jika setiap pebisnis dapat menawarkan produk makanan dan minuman yang berinovasi. Dalam persaingan yang kian pesat dapat membuat bisnis rumah makan mengalami hambatan dan tantangan, sehingga diharuskannya setiap rumah makan mampu bertahan dalam menghadapi persaingan. Terdapat pula rumah makan yang tidak mampu bertahan dalam menghadapi hambatan dan tantangan dan akhirnya akan terjadi gulung tikar. Dalam mencegah kegagalan dalam persaingan, tentu dibutuhkannya inovasi yang dapat menarik pelanggan agar tertarik untuk datang ke rumah makan yang ditawarkan.

Kota Bandung merupakan salah satu kota yang terkenal dengan keanekaragaman kuliner dan sebagai tempat wisata alam yang sejuk. Tentu akan terjadi suatu pertumbuhan dalam dunia bisnis kuliner di kota yang begitu terkenal dengan kuliner itu sendiri. Usaha kuliner ayam geprek di Kota Bandung kian bermunculan, dan membuat ayam geprek menjadi sebuah kuliner yang digemari banyak kalangan, karena rasa pedas yang membangkitkan selera makan. Salah satu rumah makan yang menyediakan ayam geprek ialah Ayam Geprek Bebas di jalan Teuku Angkasa No. 32A. Ayam Geprek Bebas telah berdiri sejak tahun 2016, Ayam Geprek Bebas merupakan sebuah rumah makan yang menjual menu utamanya ayam geprek. Akan tetapi tidak seperti ayam geprek pada umumnya.

Ayam Geprek Bebas menyediakan ayam goreng *crispy* yang di geprek dengan menggunakan daun kemangi dan cabai. Tidak hanya itu saja, mereka juga menjual baso goreng geprek, tumis sayur, paru, kol goreng, dan berbagai minuman. Harga yang ditawarkan oleh Ayam Geprek Bebas cukup bersaing dengan ayam geprek lainnya Rp 15.000,- untuk 1 porsi nasi dan ayam geprek.

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak anwar selaku *Marketing*, menyatakan bahwa sistem pengembangan produk yang ada hanya tergantung dengan trend, dimana kompetitor lain membuat inovasi baru dan ayam geprek bebas mengikuti trend tersebut. Kendala yang ada ialah produk tersebut tidak bertahan lama, dikarenakan tidak tepat sasaran dengan target konsumen dari ayam geprek bebas. Dimana ayam geprek bebas terbukti dikenal dengan ayam geprek kemangi. Namun di satu sisi Pelanggan Ayam Geprek Bebas menginginkan pengembangan produk yang lebih inovatif. namun tidak tahu produk apa yang diinginkan konsumen. inilah yang membuat Ayam Geprek Bebas terkadang stagnan dalam menciptakan ide-ide barunya. Dikarenakan Konsumen selalu memiliki kriterianya masing-masing, dan itulah hal yang harus dijadikan kriteria mengenai hal apa saja yang akan di pertimbangkan, misalnya ketidakpuasan terhadap rasa atau selera atau ketidakpuasan terhadap pelayanannya[1].

Kriteria dari keinginan pelanggan sangat penting bagi Pengembangan produk baru untuk keberlanjutan hidup suatu perusahaan[2]. Sejauh ini Ayam Geprek Bebas selalu mendengarkan keinginan pelanggan dalam mengembangkan produknya menjadi lebih berinovasi, untuk memastikan keinginan pelanggan terhadap Ayam Geprek Bebas, Oleh sebab itu akan di adakannya survei mengenai apa saja yang harus dikembangkan terhadap produk dari Ayam Geprek Bebas. Terdapat 50 responden yang telah memberikan informasi yan di butuhkan, berikut tabel 1.1 mengenai keinginan konsumen terhadap produk Ayam Geprek Bebas.

Tabel 1. 1 Keinginn konsumen terhadap produk di Ayam Geprek Bebas

Tempat Strategis	22%	11
Teksture	20%	10

Rasa	16%	8
porsi	16%	8
Kemasan	14%	7
Ruangan	8%	4
Harga	4%	2
Total	100%	50

Sumber: Kuesioner awal, 2020

Berdasarkan jawaban dari konsumen yang terdaat pada tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa keinginan konsumen terhadap Ayam Geprek Bebas adalah Teksture, yaitu sebanyak 10 responden dengan persentase 20%. karna hanya dibatasi untuk produk Ayam Geprek Bebas maka tempat strategis dan ruangan tidak termasuk dalam penelitian Pengembangan produk di Ayam Geprek Bebas.

Dengan data tersebut maka suatu bisnis kuliner diharuskannya mendengar keinginan konsumen yang masuk. Jika suatu perusahaan tidak mengedepankan konsumen maka hal ini dapat mengakibatkan konsumen tidak melakukan pembelian kembali di kemudian hari karena keinginan yang disampaikan tidak didengarkan[3]. Oleh karena itu untuk mempertahankan kelangsungan hidup pelanggan di dunia bisnis kuliner, maka senantiasa melakukan perubahan-perubahan dengan harapan pengembangan produk yang dapat menyaingi produk pesaing. Hal tersebut dikarenakan bahwa pelanggan dipastikan akan menuntut peningkatan kualitas produk tersebut, Karena globalisasi menimbulkan penciptaan teknologi tinggi dalam bidang inovasi atau pengembangan produk dan penjualan[4].

Berdasarkan uraian diatas, maka akan dilakukannya penelitian lebih lanjut dengan menggunakan sampel yang lebih besar, dan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan membangun **“Sistem Informasi Pengembangan Produk dengan pendekatan CRM”** yang bisa memudahkan dalam mendapatkan prioritas produk yang akan dikembangkan sesuai keinginan konsumen.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, bisa diurai permasalahannya sebagai berikut :

1. Sulitnya mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen.
2. Sulitnya mengetahui prioritas kriteria produk mana yang harus dikembangkan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Adapun beberapa maksud dari sistem yang akan dibangun adalah sebagai berikut :

- a. Membangun sistem informasi Pengembangan Produk yang menjadi wadah dalam pengembangan produk sesuai penilaian dari konsumen.
- b. Membantu Ayam Geprek Bebas dalam mendapatkan data kriteria produk yang akan dikembangkan berdasarkan keinginan konsumen.

Adapun tujuan dari sistem yang akan dicapai dalam penelitian dan pembangunan sistem ini adalah :

- a. Sistem informasi dibangun dan diharapkan bisa memudahkan bagian marketing dalam mengembangkan produk yang sesuai keinginan konsumen.
- b. Sistem informasi dibangun dan diharapkan dapat membantu dalam menentukan produk yang memiliki prioritas tinggi untuk dilakukannya pengembangan produk agar tepat sesuai keinginan konsumen.

1.4. Batasan Masalah

Ruang lingkup berdasarkan batasan masalah ada beberapa batasan yang dapat digunakan sebagai berikut :

1. Data yang dikelola berupa data master diantaranya sebagai berikut :
 - a. Data Konsumen
 - b. Data Penilaian Produk
 - c. Data pengembangan produk
2. Proses yang terdapat dalam pengembangan produk.
 - a. Kuesioner Penilaian produk oleh konsumen
 - b. Perangkingan kebutuhan sesuai kuesioner

3. Output dari pembangunan sistem penentuan untuk pengembangan produk ialah :
Menentukan ranking prioritas produk yang akan dikembangkan.
4. Penelitian dibatasi hanya pada produk ayam geprek.
5. Rekomendasi untuk menentukan produk untuk pengembangan produk sesuai keinginan pelanggan menggunakan Quality function deployment dengan alat bantu House Of quality.
6. Jenis CRM yang dipilih adalah Analytical CRM.
7. Sistem ini dibangun berbasis web, menggunakan perangkat lunak sebagai berikut :
 - a. Bahasa pemrograman PHP sebagai perangkat pendukung pembuatan sistem.
 - b. Bootstrap Framework untuk CSS, Java Script, sebagai perangkat pendukung pembuatan user interface.
 - c. Dan bahasa pemrograman lainnya yang dibutuhkan.
8. Pengembangan produk, meliputi kondisi produk ayam geprek, varian rasa, pelayanan, dan harga.
9. Penelitian hanya sebatas analysis cabang ayam geprek bebas jln. Teuku umar.

1.5. Metodologi Penelitian

Adapun metodologi penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Metode Kuantitatif
Metode Kuantitatif merupakan metode yang menggambarkan fakta dan informasi dalam situasi atau kejadian sekarang secara sistematis, faktual dan akurat.
- b. Metode Komparatif
Metode Komparatif merupakan metode untuk membandingkan antara 2 kelompok atau atau lebih dalam suatu variabel tertentu.

1.6. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara (*interview*)

Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung mengenai hal-hal yang berkaitan dengan topik penelitian di Ayam Geprek Bebas, Bapak Ade selaku *Human Resource* yang berperan sebagai narasumber dalam wawancara yang dilakukan.

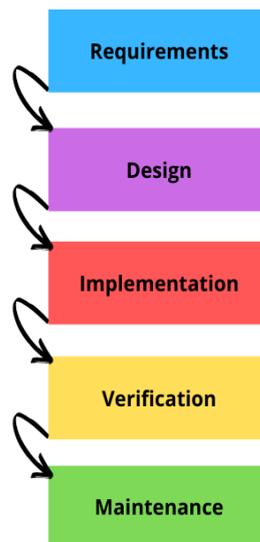
b. Observasi

Teknik mengumpulkan data dengan mengamati secara langsung di Ayam Geprek Bebas dan mengamati produk, keinginan pelanggan dan kompetitor dari Ayam Geprek Bebas.

c. Kuisisioner
Penyebaran kuisisioner kepada beberapa responden untuk memvalidasi kriteria dalam pengembangan produk di Ayam Geprek Bebas.

1.7. Metode Pembangunan Perangkat Lunak

Metode Pembangunan Perangkat Lunak yang digunakan adalah Model Waterfall. Model ini menerapkan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau berurutan mulai dari analisis kebutuhan, pembuatan desain, implementasi, verifikasi hingga perawatan perangkat lunak.



Gambar 1. 1 Metode Waterfall

1. *Requirements*

Tahap inisiasi adalah analisa kebutuhan sistem yang akan dibuat dan harus dapat dimengerti oleh klien dan developer.

2. *Design*

Tahap berikutnya adalah desain sistem, pada tahap ini developer merancang suatu arsitektur sistem berdasarkan hasil dari tahap sebelumnya yaitu tahap inisiasi.

3. *Implementation*

Berikutnya adalah tahap implementasi, dimana keseluruhan desain sistem yang telah disusun sebelumnya akan diubah menjadi kode-kode program dan modul-modul yang nantinya akan diintegrasikan menjadi sebuah sistem yang lengkap sesuai dengan kontrak kerja.

4. *Verification*

Pada tahap ini sistem yang sudah dibuat akan diintegrasikan dan di test untuk menguji apakah sistem tersebut telah berfungsi dengan baik dan yang tidak kalah penting adalah sesuai dengan kontrak yang telah disetujui.

5. *Maintenance*

Tahap akhir adalah pemeliharaan yang termasuk diantaranya instalasi dan proses perbaikan sistem apabila ditemukan adanya kesalahan/*bug* yang tidak ditemukan pada tahap testing.

1.8. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang permasalahan, mencoba mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi, menentukan tujuan dan kegunaan penelitian, yang kemudian diikuti dengan pembatasan masalah, asumsi, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Membahas berbagai konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan dan hal-hal yang berguna dalam proses analisis

permasalahan serta tinjauan terhadap penelitian-penelitian serupa yang telah pernah dilakukan sebelumnya termasuk sintesisnya.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi analisis dalam pembangunan sistem yaitu gambaran umum sistem, analisis basis data, analisis kebutuhan fungsional dan analisis kebutuhan non fungsional. Pada perancangan berisi mengenai perancangan data, perancangan menu, perancangan antarmuka dan jaringan semantik.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai implementasi dalam bahasa pemrograman yaitu implementasi kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak, implementasi basis data, implementasi antarmuka dan tahap-tahap dalam melakukan pengujian perangkat lunak.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi hal-hal yang bisa disimpulkan dari hasil keseluruhan penelitian yang dilaksanakan di Ayam Geprek Bebas dan aplikasi yang dibangun, serta saran untuk pengembangan sistem selanjutnya.