

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Baby Dear adalah UMKM yang bergerak di bidang Jasa, adapun jasa yang ditawarkan seperti, rental mainan dan Perlengkapan bayi atau Baby Dear Rental, cuci perlengkapan bayi atau Baby Dear Laundry, dan juga spa bayi atau Baby Dear Spa, dalam hal ini perlengkapan bayi yang dimaksud adalah perlengkapan untuk membawa bayi seperti kereta bayi, tas gendong bayi, tempat duduk mobil untuk bayi, dan lain-lain, dalam layanan Baby Dear Laundry terdapat dua jenis pencucian yang ditawarkan yaitu, cuci reguler, dan cuci khusus, perbedaannya adalah untuk yang regular peralatan hanya dicuci satu kali, sedangkan cuci khusus peralatan diberikan perawatan khusus dengan mencuci alat tersebut sebanyak dua kali, Baby Dear sendiri berada di Kab. Karawang, Jawa Barat. Saat ini UMKM Baby Dear Laundry sudah memiliki dua cabang, tepatnya di Karawang, dan di Cikarang.

Berdasarkan hasil survei lapangan dan hasil wawancara kepada Ibu Bertiana Cahyani selaku pemilik dari UMKM Baby Dear, layanan Baby Dear Laundry belum pernah melakukan pencatatan keluhan dari pelanggan dan sebelumnya pernah ada pelanggan yang melakukan kritik, namun hanya melalui mulut ke mulut, maka dari itu peneliti menyebar kuesioner pendahuluan untuk mengetahui pada layanan apa saja Baby Dear Laundry karawang ini yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki, kuesioner disebar ke 131 Pelanggan BabyDear Laundry, lalu didapat 30 responden yang mengisi kuesioner tersebut, dari 30 responden tersebut dapat dilihat 63.33% atau 19 pelanggan menyatakan tidak puas terhadap lahan parkir yang terletak di BabyDear Laundry, setelah dilihat dari kuesioner pendahuluan yang sudah disebar (Lampiran C-1), terlihat ada beberapa keluhan dari pelanggan yang muncul pada layanan Baby Dear Laundry, dengan adanya keluhan tersebut besar kemungkinan pelanggan akan beralih ke jasa laundry yang lain. Oleh karena itu pihak Baby Dear Laundry perlu mengetahui rekomendasi perbaikan pelayanan, dan menentukl perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan, agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dari masalah yang ada di Baby Dear Laundry Karawang ini maka Baby Dear Laundry Karawang butuh sebuah sistem yang dapat membantu Pemilik laundry untuk menentukan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan di Baby Dear Laundry Karawang dengan

menggunakan metode *Service Quality*(*Servqual*) dan dengan menggunakan pendekatan *Customer Relationship Management*(*CRM*).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dituliskan diatas maka didapatkan rumusan masalah yaitu, bagaimana membangun sistem yang dapat memberikan rekomendasi perbaikan kualitas layanan kepada pemilik BabyDear Laundry.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

### 1.3.1 Maksud

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sistem yang dapat memberikan rekomendasi perbaikan kualitas layanan kepada pemilik BabyDear Laundry.

### 1.3.2 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk membantu pemilik dalam menentukan perbaikan kualitas layanan di BabyDear Laundry menggunakan Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Layanan.

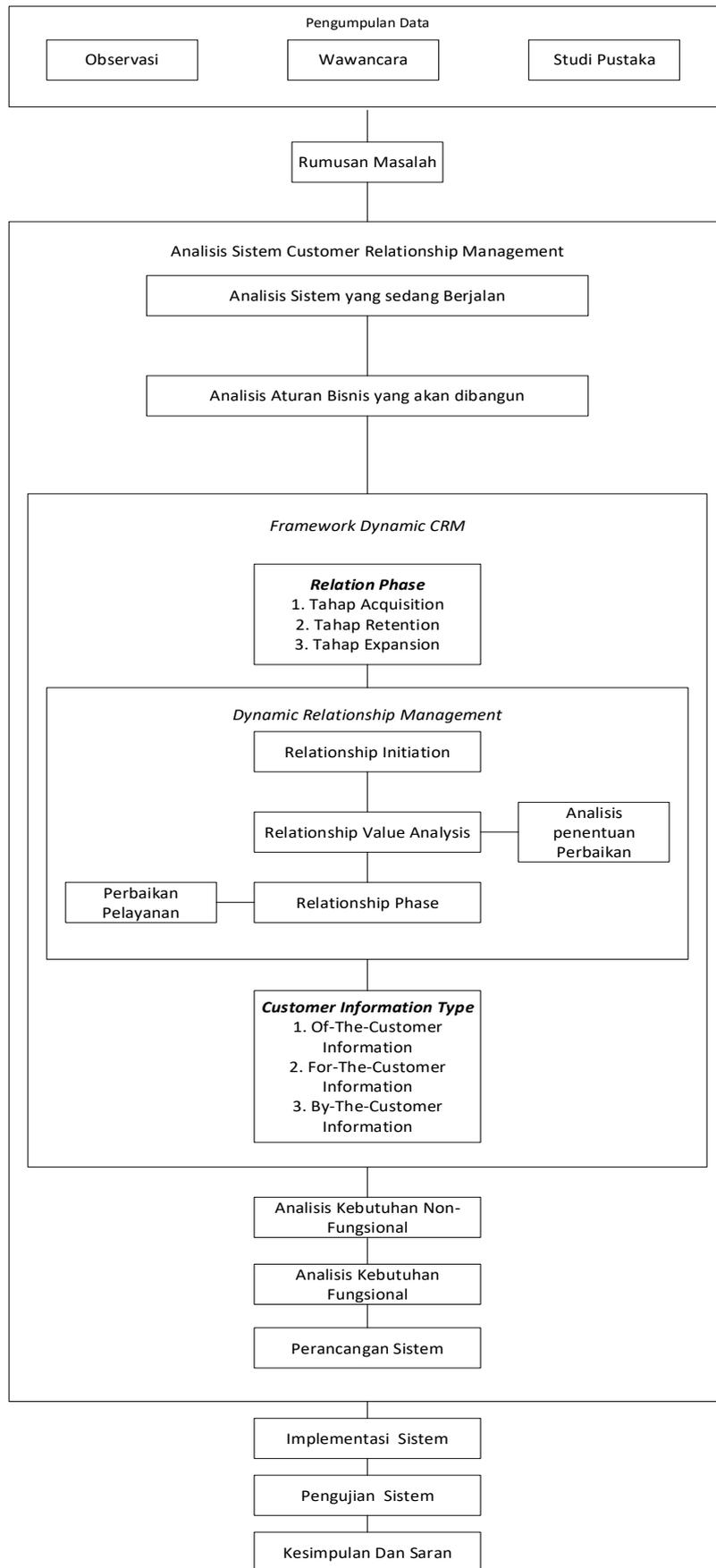
## 1.4 Batasan Masalah

Keterbatasan yang dihadapi peneliti, dan banyaknya keinginan pelanggan dan luasnya permasalahan yang ada, maka diperlukan batasan masalah untuk membatasi ruang lingkup penelitian. Adapun batasan masalah akan diuraikan sebagai berikut :

1. Data yang digunakan adalah data pelanggan yang menggunakan jasa/layanan pada Baby Dear Laundry Karawang dan data transaksi yang terjadi di layanan Baby Dear Laundry pada Januari 2020 - Juli 2020.
2. Proses pada sistem yang akan dibangun yaitu proses pengolahan data kuesioner, proses data keluhan, proses pengolahan data pelanggan, dan proses pengolahan data layanan.
3. Metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah metode *Servqual* dan menggunakan lima faktor, yaitu *Tangible* (berwujud/bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian/jaminan), *Empathy* (empati), dan *Reliability* (keandalan).
4. Jenis CRM yang akan dibangun adalah *Analytical CRM*.
5. Framework yang digunakan adalah *Framework Dynamic CRM*
6. Hasil sistem yang merupakan keluaran dari penelitian ini adalah informasi perusahaan, informasi layanan, informasi pelanggan, dan rekomendasi prioritas perbaikan kualitas layanan.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian adalah proses atau tahapan yang digunakan dalam sebuah penelitian untuk memecahkan suatu masalah yang logis, dan memerlukan data data yang mendukung penelitian tersebut. Alur penelitian ini digambarkan pada gambar 1.1.



**Gambar 1.1 Metodologi Penelitian**

Keterangan Metodologi Penelitian yang terdapat pada gambar diatas sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi dilakukan yaitu dengan mendatangi langsung Objek penelitian di Baby Dear Laundry Karawang, lalu dilakukan pengamatan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan yaitu dengan melakukan tanya jawab secara langsung di lokasi dan juga melalui media *meeting conference*.

3. Studi Pustaka

Melakukan pencarian sumber sumber yang dapat membantu peneliti dalam penelitian melalui sumber yang akurat seperti jurnal maupun buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.

4. Rumusan Masalah

Tahapan ini dilakukan untuk merumuskan masalah yang terjadi pada UMKM Babydear Karawang.

5. Analisis Aturan Bisnis yang sedang Berjalan

Untuk mengetahui aturan bisnis apa saja yang sedang berjalan maka dilakukanlah analisis ini, agar dapat diketahui bagaimana Aturan Bisnis di UMKM Babydear Karawang berjalan.

6. Analisis aturan bisnis yang akan dibangun

Yaitu melakukan analisis terhadap aturan bisnis yang akan dibangun di UMKM Babydear karawang.

7. Analisis menggunakan *Framework Dynamic CRM*

Pada tahap ini berisi tahap-tahap yang digunakan dalam membangun aplikasi yang menggunakan *Framework Dynamic CRM* :

a. *Relationship Phase*

Di fase ini perusahaan menggunakan informasi tentang Babydear Laundry, informasi tersebut akan digunakan untuk mempermudah pelanggan dan calon pelanggan mengetahui Babydear Laundry.

b. *Dynamic Relationship Management*

Fase ini merupakan bentuk hubungan dari perusahaan dan pelanggan.

Dynamic relationship berjalan seiring dengan domain relationship phase. Pada domain ini terdapat 3 bagian antara lain relationship initiation (pendataan pelanggan), relationship analysis (nilai pelanggan), lalu relationship phase (hubungan perusahaan dengan pelanggan).

c. *Customer Information Type*

Adalah fase yang memiliki tipe informasi yang berorientasi kepada pelanggan, pada fase ini terdapat domain yang dimana memiliki tiga tipe informasi antara lain, of-the-customer information (informasi mengenai pelanggan), for-the-customer information (informasi untuk pelanggan) dan by-the-customer information (informasi oleh pelanggan).

8. Analisis kebutuhan non fungsional

Terbagi menjadi beberapa analisis yaitu :

a. Analisis kebutuhan perangkat keras

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat keras terhadap sistem informasi perbaikan kualitas layanan laundry di UMKM Baby Dear Karawang, apakah perangkat yang ada sudah memenuhi kebutuhan minimal, dan memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat keras.

b. Analisis kebutuhan perangkat lunak

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat lunak terhadap sistem informasi perbaikan kualitas layanan laundry di UMKM Baby Dear Karawang, apakah perangkat yang ada sudah memenuhi kebutuhan minimal, dan memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat lunak.

c. Analisis Pengguna

Pada tahapan ini, peneliti menganalisis pengguna yang berperan dalam penggunaan sistem informasi perbaikan kualitas layanan laundry di UMKM Baby Dear Karawang.

9. Analisis Kebutuhan Fungsional

Peneliti akan melakukan perancangan terhadap Sistem Informasi yang akan dibangun, antara lain :

a. Diagram Konteks

Tahapan ini peneliti akan menganalisis secara umum proses aliran informasi

dari pengguna ke Sistem Customer Relationship Management yang kemudian akan dibangun.

b. Basis Data

Pada tahap ini, peneliti akan menganalisis apa saja yang dibutuhkan dalam database dalam membangun Sistem Customer Relationship Management ini. Dalam kasus penelitian ini peneliti menggunakan Tool yaitu Entity Relationship Diagram (ERD).

c. Data Flow Diagram (DFD)

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis secara khusus bagaimana proses aliran informasi yang terjadi antara pengguna ke Sistem Customer Relationship Management dan Database.

d. Spesifikasi Proses

Disini peneliti akan menganalisis setiap tabel yang ada pada database dan juga spesifikasinya dari Database dalam bentuk tabel

10. Perancangan Sistem

Merupakan proses penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa dari elemen yang berpisah kedalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi. Dalam perancangan ini ada beberapa tahapan yang antara lain : skema relasi, struktur tabel, perancangan struktur menu, perancangan antarmuka, perancangan pesan, dan jaringan semantik.

11. Implementasi Sistem

Dalam tahapan ini ada beberapa tahapan yaitu : Implementasi perangkat lunak, implementasi perangkat keras, implementasi basis data, dan implementasi antarmuka.

12. Pengujian Sistem

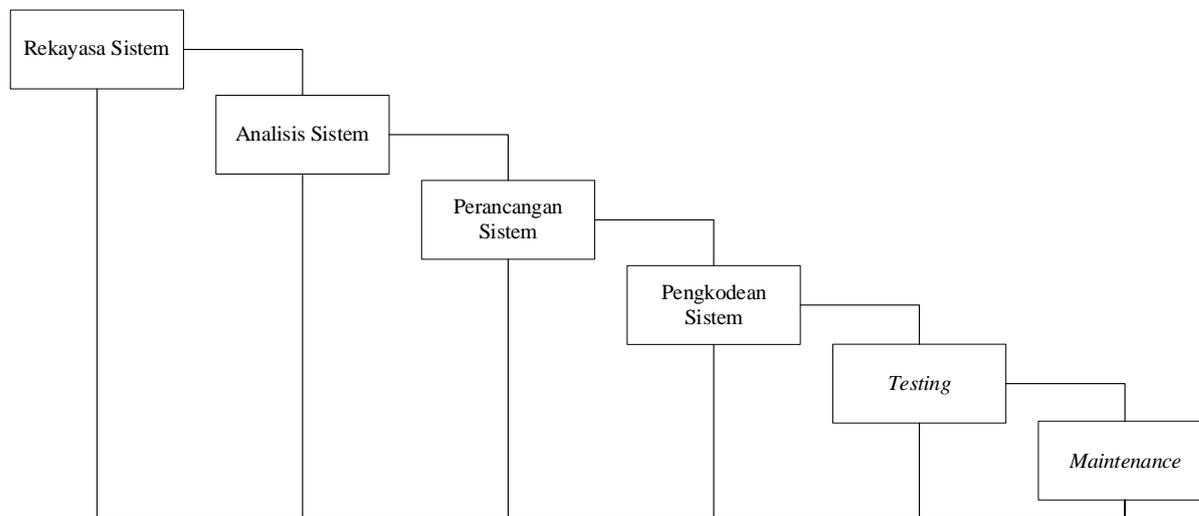
Yaitu tahapan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang dibangun dan untuk mengetahui bila terdapat error maupun kesalahan dalam sistem yang dibangun.

13. Kesimpulan dan saran

Pada tahapan ini terdapat pengambilan kesimpulan dan juga saran untuk pengembakan sistem kedepan.

### 1.5.1 Metode Pembangunan Perangkat Lunak

Metode pembangunan perangkat lunak yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *waterfall*. Dengan berupa tahapan sebagai berikut.



**Gambar 1.2 Metode Waterfall**

1. Rekayasa Sistem, yaitu kegiatan mengumpulkan data yang digunakan sebagai pendukung dalam pembangunan sistem, serta menentukan ke arah mana aplikasi nantinya akan dibangun.
2. Analisis Sistem, yaitu tahapan dimana peneliti mengumpulkan kebutuhan perangkat lunak yaitu, kebutuhan data, kebutuhan antarmuka, dan kebutuhan fungsional perangkat lunak, yang nantinya akan dianalisis untuk mendapatkan kebutuhan yang akan digunakan dalam perancangan sistem.
3. Perancangan Sistem, yaitu proses merancang sesuai dengan kebutuhan perangkat lunak ( rancangan struktur data, rancangan antarmuka, algoritma)

### 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam pembuatan laporan ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pendahuluan yang berisikan gambaran singkat mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi uraian mengenai teori yang berhubungan dengan permasalahan yang diambil oleh penulis dan teori yang digunakan sebagai panduan dasar dalam pengembangan sistem informasi ini.

## **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab ini menjelaskan tentang analisis kebutuhan perangkat lunak dan perangkat keras, rancangan sistem yang dijelaskan dengan beberapa diagram dan rancangan antarmuka.

## **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Bab ini merupakan tahap implementasi sistem, yaitu proses pembuatan sistem atau perangkat lunak dari tahap perancangan atau design ke tahap coding dengan menggunakan bahasa pemrograman yang akan menghasilkan sistem atau perangkat lunak yang telah dirancang sebelumnya kemudian dilanjutkan dengan melakukan pengujian untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah dibangun

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran pengembangan yang mungkin akan menjadi penelitian lanjutan atau penelitian lain