

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan-perusahaan berskala kecil hingga berskala besar yang ada saat ini terus mengalami perkembangan mengikuti perkembangan zaman. Perkembangan ini dirasa sangat cepat terjadi, terlebih lagi teknologi informasi juga turut berkembang dengan sangat cepat. Model bisnis pada perusahaan yang pada awalnya dilakukan dengan tanpa menggunakan bantuan perangkat komputer kini tidak sedikit perusahaan yang telah menjalankan bisnis dengan memanfaatkan teknologi yang terus berkembang dari bermacam-macam perangkat komputer yang ada pada saat ini. Hal ini dilakukan demi memenangkan persaingan antar perusahaan yang terjadi dengan sangat ketat.

Sari Good Bakery merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi dan penjualan makanan. Produk utama mereka adalah roti. Adapun produk yang mereka tawarkan yaitu roti keju, roti pizza, roti manis, roti tawar pandan, roti tawar bantal, roti sehat pandan, roti sehat tawar, roti sehat gandum, roti wijen, roti kadet, roti kasino rege, roti buaya, dan kue ulang tahun. Varian produk tersebut bertahan dari tahun 2014 hingga saat ini. Semakin bertambahnya perusahaan lain yang juga memiliki produk utama yang serupa dengan Sari Good Bakery tentu menimbulkan suatu persaingan antar perusahaan di bidang tersebut. Setiap perusahaan terus meningkatkan kualitas, berinovasi, hingga terus menekan harga jual demi merebut kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Permasalahan yang terjadi saat ini adalah strategi apa yang harus digunakan perusahaan agar dapat merebut pasar untuk mendapatkan pelanggan dan memelihara hubungan dengan pelanggan tersebut dalam jangka waktu yang panjang. Salah satu strategi yang dapat menjadi solusi permasalahan tersebut adalah menerapkan sistem informasi pelayanan pelanggan yang dapat menyediakan informasi bagi perusahaan berupa hal-hal yang menjadi ketidaksukaan dan kesukaan dari pelanggan. Sedangkan bagi pelanggan menyediakan informasi berupa hal-hal apa saja yang ditawarkan dan disediakan oleh perusahaan.

Sari Good Bakery telah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Tentu pelayanan tersebut ditujukan untuk membangun kemudian mempererat hubungan antara perusahaan dan pelanggan sehingga Sari Good Bakery dapat terus bersaing dengan perusahaan roti lainnya. Meski begitu, pelayanan yang saat ini dilakukan oleh Sari Good Bakery masih hanya sebatas melakukan promosi produk melalui pemasangan spanduk berisi informasi produk pada toko mereka, kemudian melakukan promosi dari mulut ke mulut sehingga produk cenderung hanya dikenal oleh masyarakat di sekitar toko dan penyampaian promosi cenderung mengalir dengan lambat. Lalu memberikan pelayanan yang baik dan mendengar komentar pelanggan mengenai pelayanan dan produk melalui tatap muka langsung maupun melalui telepon atau SMS (*Short Message Service*). Cara pelayanan tersebut terkadang berakibat terlupakannya komentar dikarenakan belum tersedianya fasilitas untuk menampung komentar tersebut sehingga berpotensi mengalami berkurangnya pelanggan. Proses pemesanan roti dan kue khusus juga dilakukan dengan pelanggan terlebih dahulu datang ke toko untuk

memilih roti dan kue khusus kemudian melakukan pembayaran DP pada toko. Proses pemesanan tersebut juga dapat dipermudah agar pelanggan dapat lebih mudah dalam melakukan pemesanan. Agar pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery dapat terus berjalan dengan baik dan optimal, maka perusahaan harus melakukan penerapan sistem informasi pelayanan pelanggan yang dapat melakukan promosi terhadap produk yang dijual oleh perusahaan kepada masyarakat luas melalui situs Sari Good Bakery, kemudian situs tersebut dapat menyimpan *feedback* dari pelanggan berupa *rating* dan hal apa saja yang membuat pelanggan merasa puas maupun tidak puas dari segi pelayanan maupun produk, juga situs tersebut dapat memfasilitasi pelanggan untuk dapat memesan roti dan kue khusus dirasa penting untuk dilakukan demi menghadapi persaingan yang sudah pasti akan terus semakin ketat.

Sebagai tujuan dari permasalahan beserta solusinya yang telah dipaparkan, yaitu untuk menerapkan sistem informasi pelayanan pelanggan sehingga dapat menarik pelanggan baru dengan lebih cepat, meningkatkan loyalitas dari para pelanggan, serta mempertahankan loyalitas pelanggan dan pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing perusahaan, peneliti tertarik untuk merancang suatu sistem informasi pelayanan pelanggan dengan judul penelitian “SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN PADA SARI GOOD BAKERY”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Promosi produk pada Sari Good Bakery masih dilakukan dengan pemasangan spanduk produk pada toko dan dilakukan dengan promosi

mulut ke mulut sehingga produk cenderung hanya dikenal oleh masyarakat di sekitar toko dan penyampaian promosi cenderung mengalir dengan lambat.

2. *Feedback* para pelanggan terhadap pelayanan maupun produk pada Sari Good Bakery masih dikomunikasikan secara tatap muka langsung maupun melalui telepon atau SMS antara pelanggan dan pihak Sari Good Bakery sehingga terkadang dilupakan dikarenakan belum tersedianya fasilitas untuk menampung komentar tersebut.
3. Proses pemesanan berupa roti dan kue khusus dilakukan dengan pelanggan terlebih dahulu datang ke toko untuk memilih roti dan kue khusus kemudian melakukan pembayaran DP pada toko sebenarnya dapat dipermudah demi nilai tambah di mata pelanggan.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah sistem informasi pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery dapat melakukan promosi terhadap produk yang dijual oleh perusahaan kepada masyarakat luas?
2. Bagaimanakah sistem informasi pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery dapat menyimpan *feedback* dari pelanggan berupa *rating* dan hal apa saja yang membuat pelanggan merasa puas maupun tidak puas dari segi pelayanan maupun produk?
3. Bagaimanakah sistem informasi pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery dapat memfasilitasi pelanggan untuk dapat memesan roti dan kue khusus dengan lebih mudah?

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Maksud dari perancangan sistem informasi pelayanan pelanggan yang dilakukan adalah untuk memudahkan perusahaan serta pelanggan dalam melakukan komunikasi demi terciptanya, meningkatnya, serta bertahannya hubungan bisnis yang baik antara perusahaan Sari Good Bakery dengan pelanggannya.

1.3.2 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk melakukan promosi terhadap produk yang dijual oleh perusahaan kepada masyarakat luas.
2. Untuk menampung serta memudahkan penyampaian *feedback* dari pelanggan berupa rating dan hal apa saja yang membuat pelanggan merasa puas maupun tidak puas dari segi pelayanan maupun produk.
3. Untuk memfasilitasi pelanggan untuk dapat memesan roti dan kue khusus dengan mudah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki kegunaan praktis dan kegunaan akademis bagi pengembangan ilmu, bagi peneliti, dan bagi peneliti lain dengan penjelasan sebagai berikut.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam melakukan peningkatan pelayanan yang sudah ada pada Sari Good Bakery dengan penerapan sistem informasi pelayanan pelanggan yang dirancang sehingga dapat

memudahkan perusahaan serta pelanggan dalam melakukan komunikasi demi terciptanya, meningkatnya, serta bertahannya hubungan bisnis yang baik antara perusahaan Sari Good Bakery dengan pelanggannya.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Dalam lingkup akademis, penelitian ini diharapkan dapat memiliki kegunaan sebagai berikut.

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu komparasi atau perbandingan antara teori yang telah dipelajari selama menuntut ilmu pada institusi pendidikan serta studi dari berbagai sumber lainnya dengan penerapannya pada kejadian nyata yang ada di perusahaan. Menjadi pengembangan ilmu tentang bagaimana penerapan teknologi informasi pada suatu perusahaan demi meningkatkan daya saing perusahaan.

2. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan serta wawasan peneliti dalam penerapan teknologi informasi pada suatu perusahaan, bagaimana meningkatkan nilai suatu proses bisnis pada perusahaan, terutama pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery.

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan ataupun referensi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitiannya sehingga ilmu yang terdapat pada penelitian ini dapat terus berkembang.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini diberikan batasan masalah agar dalam penjelasannya menjadi sesuai *target* yaitu sesuai dengan permasalahan yang ada dan dapat dipahami dengan mudah. Berikut adalah batasan masalahnya.

1. Sistem informasi pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery yang diusulkan ini menangani promosi produk, *feedback* terhadap produk berupa *rating* dan komentar, *feedback* terhadap pelayanan berupa komentar, dan pemesanan roti dan kue khusus.
2. Publikasi promosi produk harus terlebih dahulu disetujui oleh Owner perusahaan dan kemudian dikonfirmasi oleh Bagian Penjualan sebelum dipublikasikan kepada pelanggan.
3. Untuk dapat memberikan *feedback* terhadap produk dan layanan, pelanggan diharuskan melakukan registrasi akun terlebih dahulu.
4. Untuk dapat melakukan pemesanan roti dan kue khusus, pelanggan diharuskan melakukan registrasi akun terlebih dahulu.
5. Publikasi *rating* dan komentar terhadap produk harus terlebih dahulu disetujui oleh Bagian Penjualan sebelum dipublikasikan kepada pelanggan lain.
6. Pemesanan produk hanya berlaku untuk produk roti dan kue khusus.
7. Laporan penjualan ditujukan kepada Owner.

	a. Perancangan Desain																	
	b. Perancangan Program																	
3.	Pengujian Prototype																	
4.	Evaluasi Prototype																	
5.	Implementasi Prototype																	

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, identifikasi dan rumusan masalah penelitian, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah penelitian, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi penjelasan mengenai teori-teori yang berelasi dengan penelitian yang sedang dibahas. Terdapat juga penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini yang dijadikan acuan untuk pembuatan penelitian.

BAB III: OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini membahas objek penelitian yang berisikan sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, visi dan misi perusahaan, serta deskripsi tugas. Selain itu, dibahas juga mengenai metode penelitian yang dipakai, metode pendekatan dan pengembangan sistem, serta analisis sistem yang berjalan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan proses perancangan sistem yang meliputi diagram, perancangan antar muka, perancangan arsitektur jaringan, pengujian, dan implementasi.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang sudah dilakukan.