

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah segala macam pekerjaan masyarakat. Hal ini juga terjadi dalam manajemen hubungan pelanggan korporat. Manajemen hubungan pelanggan dalam suatu perusahaan merupakan bagian yang sangat penting dalam penyediaan informasi berkualitas dan layanan purna jual. Teknologi informasi yang ada saat ini dapat menggantikan pengolahan data manual dengan pengolahan data elektronik.

Perkembangan yang sangat penting dalam teknologi informasi adalah Internet. Internet menghubungkan jutaan orang di seluruh dunia, memberi mereka akses terhadap informasi, layanan, dan produk kapan saja, di mana saja. Hal ini berdampak besar terhadap bisnis dan perekonomian, karena memungkinkan perusahaan mengakses pasar global dengan lebih mudah dan efisien. Selain itu, Internet juga memungkinkan berbagai layanan online seperti belanja online, pembelajaran online, dan *e-Government*. Selain Internet, teknologi informasi juga telah mengubah cara kita bekerja secara mendasar. Komputer dan perangkat lunak telah membuat proses bisnis dan manufaktur menjadi lebih efisien dan otomatis. Teknologi kolaborasi seperti konferensi video, email, dan aplikasi berbasis cloud memungkinkan komunikasi dan kolaborasi jarak jauh antara karyawan dan tim. Selain itu, teknologi informasi meningkatkan pengelolaan dan analisis data, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik dan tepat waktu.

CV Tritex Solution adalah perusahaan yang didirikan oleh Triyanto pada tahun 2013 dengan alamat Jl. KRT Radjiman Widyodiningrat 5a, Rawaterate, Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13920. CV Tritex Solution bertanggung jawab atas penjualan dan penyewaan alat percetakan. Dalam kurun waktu lima tahun sejak berdirinya, CV Tritex Solution tidak hanya menjual dan menyewakan alat cetak, tetapi juga menjual consumables items untuk alat percetakan. Tujuan CV Tritex Solution adalah menjual produk konsumen dengan cara yang memenuhi kebutuhan yang diinginkan pelanggan dan tidak mengecewakan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pemilik CV Tritex

Solution, sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada perusahaannya masih menggunakan metode yang belum terintegrasi sehingga masih kurang optimal dalam memberikan layanan informasi pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa CV Tritek Solution memerlukan sistem informasi manajemen pelanggan berbasis web untuk memudahkan pemberian layanan informasi kepada pelanggannya.

Sistem yang dibutuhkan CV Tritek Solution adalah sistem berbasis website yang mudah diakses oleh pelanggan. *Website* ini memungkinkan pelanggan mengakses aplikasi melalui browsernya dalam bentuk link domain, tanpa perlu *download* aplikasi dari *Play Store* atau *App Store*. Dapat disimpulkan bahwa CV Tritek Solution memerlukan sistem informasi manajemen pelanggan berbasis *web* untuk memudahkan aktivitas karyawan dan pelanggan. Pengembangan *website* memerlukan tampilan *front-end* yang memudahkan pemberian layanan informasi kepada pelanggan.

Untuk mengembangkan sebuah website kita memerlukan metode pengembangan. Terdapat banyak metode pengembangan yang bisa dipakai, salah satunya metode pengembangan *prototype*. metode pengembangan perangkat lunak menggunakan metode *prototype* bekerja dengan cara membuat model sederhana dari sistem yang akan dikembangkan dan dilanjutkan dengan melakukan uji coba untuk menemukan masalah seperti kesalahan desain atau kesalahan fungsionalitas. Ini membantu dalam mengidentifikasi masalah sejak awal pengembangan dan mempermudah proses perbaikan sebelum sistem benar-benar dikembangkan. Selain itu, metode ini juga mempermudah komunikasi antara pengembang dan klien karena memungkinkan mereka untuk melihat dan mengevaluasi sistem sebelum implementasi akhir.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dilakukan penelitian dengan judul “Pengembangan Tampilan Front End Pada Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis *website* CV Tritek Solution Dengan Metode *Prototype*”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. CV Tritek Solution belum mempunyai sistem informasi manajemen hubungan pelanggan berbasis *website* dan masih bersifat manual.
2. CV Tritek Solution membutuhkan *website* untuk memudahkan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan informasi dan *after sales* CV Tritek Solution.
3. Belum adanya pengembang *front end* yang mengintegrasikan tampilan UI/UX dan *Back End* untuk sistem informasi manajemen hubungan pelanggan CV Tritek Solution.

1.3. Pembatasan Masalah

Untuk menjaga agar tidak berkembangnya suatu permasalahan dan keterbatasan waktu yang ada, maka pembatasan perlu dilakukan agar tetap sejalan dengan judul yang telah dibuat, maka penelitian ini dibatasi hanya pada:

1. Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan berbasis *website* secara kolaborasi dikerjakan oleh tim yang terdiri dari 3 orang, peneliti mengembangkan tampilan *Front-End*.
2. Pengembangan dilakukan menggunakan HTML, CSS, dan bootstrap sebagai framework.
3. Tampilan *Front-End* yang akan dikembangkan berbasis *website* dengan metode *Prototype*.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka “Bagaimana cara mengembangkan tampilan *Front-End* pada sistem informasi manajemen hubungan pelanggan berbasis *website* CV Tritek Solution dengan metode *prototype*”

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini adalah mengembangkan tampilan *Front-End* pada sistem informasi manajemen hubungan pelanggan berbasis *website* CV Tritek Solution dengan metode *prototype*.

1.6. Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menghasilkan tampilan *Front-End* yang optimal pada sistem informasi manajemen hubungan pelanggan CV Tritek Solution.
2. Dapat mempermudah CV Tritek Solution untuk melakukan pengelolaan informasi secara efisien dan efektif baik tempat maupun waktu.
3. Dapat membuat tampilan yang menarik dan *user friendly* sesuai dengan kebutuhan CV Tritek Solution
4. Memberikan kepuasan pelanggan terhadap penilaian pelayanan dari layanan CV Tritek Solution.

