

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara kita hidup, bekerja, dan berinteraksi dengan dunia. Teknologi informasi terdiri dari berbagai teknologi, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak, yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mengirim informasi. Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam cara kita melakukan bisnis, bekerja, dan berkomunikasi.

Salah satu perkembangan paling signifikan dalam teknologi informasi adalah internet. Internet menghubungkan jutaan orang di seluruh dunia dan memungkinkan akses ke informasi, layanan, dan produk dari mana saja dan kapan saja. Hal ini telah membawa dampak besar dalam bisnis dan ekonomi, karena bisnis dapat mencapai pasar global dengan lebih mudah dan efisien. Selain itu, internet juga memungkinkan adanya berbagai layanan online seperti *e-commerce*, *e-learning*, dan *e-government*. Selain internet, teknologi informasi juga telah membawa perubahan besar dalam cara kita bekerja. Komputer dan perangkat lunak telah memungkinkan proses bisnis dan produksi menjadi lebih efisien dan otomatis. Adanya teknologi kolaborasi seperti *video conference*, email, dan aplikasi berbasis *cloud* memungkinkan komunikasi dan kolaborasi jarak jauh antara pekerja dan tim. Selain itu, teknologi informasi juga telah memungkinkan adanya manajemen data dan analisis yang lebih baik, yang memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik dan tepat waktu.

CV Tritek Solution adalah sebuah perusahaan yang berdiri sejak tahun 2013 didirikan oleh Bapak Triyanto, yang beralamat di Jl. KRT Radjiman Widyodiningrat 5a, Rawaterate, Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13920. CV Tritek Solution melayani penjualan dan penyewaan alat percetakan. Selama 5 tahun berdirinya CV Tritek Solution selain melayani penjualan dan penyewaan alat percetakan CV Tritek Solution, juga menjual *consumables items* untuk alat percetakan. Jadi tujuan CV Tritek Solution menjual *consumables items* agar kebutuhan yang diinginkan pelanggan bisa terpenuhi dan tidak mengecewakan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bersama Pemilik CV Tritek Solution, bahwa sistem informasi manajemen pelanggan pada perusahaan tersebut masih manual dengan menggunakan aplikasi *whatsapp* dan email yang dimana masih belum memenuhi persyaratan manajemen pelanggan karena masih belum mempunyai platform tersebut untuk mengolah data yang dibutuhkan dalam sistem manajemen pelanggan. Contohnya, yaitu karyawan akan sulit dalam mengelola data pelanggan, lalu skalabilitasnya yang terbatas dapat mengganggu dalam

mengelola interaksi apabila perusahaan CV Tritek Solution terus berkembang, dan platform tersebut tidak memungkinkan untuk pelacakan dan analisis data sebagaimana mestinya sistem manajemen pelanggan yang benar. Oleh karena itu, perusahaan CV Tritek Solution membutuhkan sistem informasi manajemen pelanggan berbasis *website* sehingga dapat memudahkan dalam melakukan pelayanan informasi kepada para pelanggan.

Sistem informasi manajemen pelanggan yang dibutuhkan oleh perusahaan adalah *website* yang dirancang untuk membantu perusahaan mengelola interaksi dengan pelanggan mereka. Sistem ini memberikan perusahaan akses cepat dan mudah ke informasi pelanggan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengembangkan hubungan yang lebih baik. Ada beberapa aspek yang mempengaruhi kelayakan sebuah *website*, salah satunya adalah *Back-end* yang merupakan aspek penting dalam *website* karena merupakan bagian yang bertanggung jawab atas pengelolaan data dan logika bisnis dari sebuah aplikasi *website*. *Back-end* memainkan peran yang sangat penting dalam pengembangan *website* karena bertanggung jawab atas pengelolaan data, logika bisnis, keamanan, dan skalabilitas. Tanpa *Back-end*, aplikasi *website* tidak akan dapat berfungsi dengan baik dan tidak dapat mengakses atau memproses data yang diperlukan untuk beroperasi.

Dari pembahasan diatas, dapat dinilai bahwa layanan sistem manajemen hubungan pelanggan CV Tritek Solution membutuhkan sistem informasi yang dapat menyederhanakan. Oleh karena itu, penulis untuk mengembangkan sistem informasi manajemen pelanggan supaya dapat dilakukan dengan cepat dan informasi yang didapat lebih akurat.

Sistem yang akan dikembangkan adalah sistem berbasis *website*, yang dimana memudahkan para pelanggan untuk mengaksesnya. Karena dengan *website* pelanggan tidak perlu lagi mengunduh aplikasi yang ada di *Play Store* atau *App Store*, karena mengaksesnya melalui browser berupa link domain.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

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

1. Manajemen Pelanggan CV Tritek Solution masih menggunakan cara manual berbasis whatsapp dan email.
2. Karyawan dan pelanggan mengalami kesulitan dalam interaksi pengelolaan barang pada CV Tritek Solution.
3. Pelanggan kesulitan dalam melakukan transaksi jual beli karena tidak adanya sistem informasi secara online.

4. CV Tritek Solution tidak memiliki sistem informasi berbasis *website* untuk manajemen pelanggan CV Tritek Solution.

### 1.3. Batasan 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. Penelitian ini merupakan penelitian kolaborasi dari 3 mahasiswa, dalam penelitian ini yang saya lakukan pada bagian *Back-end*
2. Pengembangan sistem informasi manajemen pelanggan berbasis *website* difokuskan pada menampilkan laporan pelanggan, data karyawan, data pelanggan, data barang, dan data penjualan.
3. Proses pengembangan sistem informasi berbasis *website* dilakukan dengan metode *Waterfall*.
4. Pengembangan dilakukan menggunakan *Framework* Laravel yang menghasilkan *web service* berupa *endpoint* dalam sistem informasi manajemen pelanggan berbasis *website* CV Tritek Solution.

### 1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana mengembangkan *Back-end* sistem informasi manajemen hubungan pelanggan berbasis *website* CV Tritek Solution dengan metode *Waterfall*”

### 1.5. Tujuan Penelitian

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

### 1.6. Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menghasilkan sistem informasi manajemen hubungan pelanggan berbasis *website* CV Tritek Solution.

2. Dapat memudahkan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan informasi dan *after sales* yang ada di CV Tritek Solution secara efisien dan efektif baik tempat maupun waktu.

Memberikan kepuasan pelanggan terhadap penilaian pelayanan informasi dan *after sales* dari layanan CV Tritek Solution.

