

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam dunia *Information Technology* (IT), sudah bukan hal yang aneh lagi jika perkembangan teknologi informasi saat ini sangatlah pesat. Perkembangan tersebut akan menyebabkan persaingan di dunia bisnis menjadi semakin ketat, di mana perusahaan-perusahaan yang telah menerapkan komputerisasi di dalam segala kegiatan bisnisnya tentu lebih maju dan kompetitif, dibandingkan dengan perusahaan yang belum menerapkan komputerisasi. Dengan komputerisasi itulah, sebuah perusahaan dapat memproses segala informasi secara cepat dan mudah. Kemudahan dan kecepatan inilah yang dapat membuat seseorang pelanggan menjadi loyal atau setia pada perusahaan. Internet adalah salah satu teknologi yang sangat pesat perkembangannya dan sudah merupakan simbol dari cara berkomunikasi secara bebas, tanpa dibatasi ruang, jarak dan waktu. Informasi yang disajikan pun tidak terbatas pada teks dan gambar saja. Melainkan juga suara dan animasi gambar yang membuatnya menjadi interaktif. Dengan ditunjang oleh berbagai kelebihan yang dimiliki oleh internet, diantaranya biaya koneksi yang relatif terjangkau dan ketersediaan informasi yang tidak terbatas, internet kini menjadi alternatif utama untuk memenuhi segala kebutuhan terutama kebutuhan akan informasi [1].

Dengan semakin banyaknya pelaku bisnis local yang tergiur untuk terjun dalam bisnis rumah makan, persaingan dalam bisnis ini tidak lagi hanya berdasarkan keunggulan dalam rasa dan tampilan produk dari rumah makan (makanan dan minuman). Bahkan, globalisasi juga membawa dampak yang cukup signifikan terhadap persaingan di dalam bisnis rumah makan. Pengaruh perkembangan teknologi membuat peran komputer desktop tergantikan oleh penggunaan smartphone. Fungsi dan kemampuan yang setara dengan perangkat komputer desktop dan juga keunggulan mobilitas yang bisa dibawa kemana pun dengan mudah membuat smartphone banyak digunakan oleh masyarakat urban sekarang ini. Berbagai platform berlomba-lomba untuk menawarkan fungsi dan feature yang canggih membuat begitu ketat persaingan di dalam industri smartphone. Dengan penggunaan aplikasi Point Of Sale (POS) dapat

meningkatkan kualitas pelayanan, karena proses transaksi akan menjadi lebih cepat dan sistematis sehingga mendukung kualitas pelayanan terhadap konsumen serta berorientasi meningkatkan market, interest dan pelayan terhadap konsumen[2]. Implementasi CRM diperlukan sebagai strategi pemasaran guna meningkatkan penjualan[3]. Android versi 6.0 (Marshmallow) merupakan pemutakhiran dari Android versi 5.0 (Lollipop). Dari segi tampilan Android versi 6.0 (Marshmallow) dengan Android versi 5.0 (Lollipop) tidak ada perbedaan dengan kata lain tidak ada sesuatu yang baru antara Android versi 5.0 (Lollipop) dan Android versi 6.0 (Marshmallow) ini, hanya saja ada beberapa kelebihan dari Android versi 6.0 (Marshmallow) di bandingkan dengan Android versi 5.0 (Lollipop) yaitu dari segi keamanan dan penghemat daya android versi 6.0 (Marshmallow) yang lebih tinggi dibandingkan Android versi 5.0 (Lollipop) [4] .

Bakmie Yaahowu merupakan rumah makan yang berada di jalan Saonigoho Km 1 kecamatan Telukdalam Kabupaten Nias Selatan yang sudah berkembang. Rumah makan Bakmi Yaahowu sudah memiliki banyak *customer* dan dalam melakukan pencatatan transaksi masih manual yaitu dicatat dalam buku besar atau note sehingga terkadang terjadi kesalahan yang disebabkan *human error*. Selain itu penjualan di rumah makan Bakmie Yaahowu masih dilakukan secara *face to face* yaitu menunggu pelanggan masuk baik pelanggan lama maupun pelanggan baru. Selain itu, Rumah makan Bakmi Yaahowu belum memiliki sebuah sistem yang dapat meningkatkan hubungan dengan para *customer* sehingga belum dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Apalagi menghadapi persaingan bisnis dipasar yang sekarang ini semakin ketat.

Pada penelitian ini akan dibuat sistem yang mengimplementasikan *Customer Relationship Managemnet* untuk membantu pemilik Rumah Makan dalam penjualan dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada *customer* bahkan bisa menarik *customer* lain.

Dari uraian di atas, maka penulis mengajukan judul skripsi “**Implementasi Customer Relationship Management Dalam Perancangan Aplikasi POS (Point Of Sale) Berbasis Android (Studi Kasus : Rumah Makan Bakmi Yaahowu)**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat diambil dari latar belakang diatas yaitu :

1. Bagaimana membuat aplikasi *Point Of Sale* berbasis Android di rumah makan bakmie yaahowu. Aplikasi berisikan deskripsi jenis makanan, promosi makanan, fitur chat untuk *customer*, status pengiriman, registrasi *customer*, pemesanan makan secara online.
2. Bagaimana proses pembayaran transaksi dilakukan melalui transfer bank pada rekening yang telah ditetapkan dan dapat juga melakukan transaksi dengan secara langsung dan pengiriman barangnya di lakukan setelah *customer* mengkonfirmasi pembayaran dan telah divalidasi oleh admin.

## 1.3 Batasan Masalah

Mengingat permasalahan yang ada sangatlah luas dan supaya penelitian lebih terarah maka penulis melakukan pembatasan masalah pada :

1. Aplikasi untuk pelayanan menggunakan Mobile Android dan *Point Of Sale*
2. Aplikasi untuk bagian kasir menggunakan aplikasi *web basis*

## 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan perancangan Aplikasi POS berbasis Android di rumah makan Bakmi Yaahowu :

1. Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengimplementasikan aplikasi pemesanan Makanan berbasis Android guna untuk membantu para pengunjung untuk menentukan pesanan makanan yang tepat bagi para pengunjung. Begitu pula dari tujuan penelitian ini adalah untuk membantu Rumah Makan Bakmi Yaahowu dalam rangka pengenalan jenis makanan kepada pengunjung.
2. Untuk dapat mengimplementasikan Aplikasi POS berbasis Android di rumah makan Bakmi Yaahowu
3. Untuk membuat rancangan atau usulan implementasi Aplikasi POS berbasis Android di Rumah Makan Yaahowu.

Adapun tujuan dari perancangan Aplikasi POS berbasis Android dirumah makan bakmi yaahowu adalah membangun suatu aplikasi penjualan online di

rumah makan Bakmi Yaahowu, agar dapat meningkatkan hubungan dengan pelanggan serta dapat meningkatkan penjualan di rumah makan Bakmi Yaahowu agar bisa bersaing lebih luas. Dengan penerapan CRM dalam aplikasi *Pos Of Sale*.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan diatas penelitian ini bermanfaat untuk :

1. Aplikasi pemesanan makanan ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh menu makanan yang disediakan oleh Rumah Makan Bakmie Yaahowu.
2. Bagi pemilik rumah makan bisa digunakan untuk memasarkan produknya kepada masyarakat secara online sehingga meminimalisir biaya pemasaran.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Membahas tentang pengertian dan penjelasan mengenai teori-teori yang mendasari perancangan dan pembuatan sistem.

#### **BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM**

Menguraikan gambaran obyek penelitian, analisis semua permasalahan, perancangan sistem baik secara umum maupun spesifik.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Memaparkan dari hasil- hasil tahapan penelitian, mulai dari analisis, desain, hasil testing dan implementasinya.

#### **BAB V PENUTUP**

Menguraikan kesimpulan skripsi dan saran- saran sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.