

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk dunia bisnis. Teknologi informasi memungkinkan perusahaan untuk mengelola data dengan lebih efisien, merespons kebutuhan pelanggan secara cepat, dan meningkatkan kualitas layanan (Feladi, 2023). Dalam era digital saat ini, pelaku usaha dituntut untuk melakukan transformasi digital agar dapat bersaing secara efektif dan memperluas jangkauan pasar melalui media *online*.

Salah satu bentuk transformasi digital yang paling terlihat adalah meningkatnya penggunaan *platform e-commerce* dan sistem berbasis web untuk kegiatan operasional bisnis. Perusahaan-perusahaan seperti Amazon, Alibaba, dan Tokopedia telah membuktikan efektivitas *platform* digital dalam mempercepat proses penjualan, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta memperluas akses pasar (Indrajaya, 2022). Tak hanya perusahaan besar, usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) pun kini mulai memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi kerja dan pengalaman pelanggan (Sudradjat et al., 2021).

Go.grilled merupakan salah satu UMKM yang bergerak dalam bidang penyewaan alat BBQ dan penjualan bahan makanan siap panggang di Kota Singaraja. Saat ini, Go.grilled menjalankan kegiatan operasional secara manual, seperti menerima pesanan melalui pesan WhatsApp dan mencatat transaksi secara tertulis di buku catatan. Cara tersebut mengakibatkan sejumlah kendala, seperti

duplikasi data pesanan, risiko kehilangan informasi, serta ketidakteraturan pencatatan transaksi dan pelanggan. Permasalahan ini menyebabkan layanan kepada pelanggan menjadi kurang optimal dan menyulitkan dalam hal evaluasi bisnis (Eva Maria Maituman & Anugrah Ramadhani, 2022).

Pengembangan sistem informasi berbasis web menjadi solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi operasional Go.grilled. Sistem ini diharapkan dapat mempermudah proses pemesanan, mencatat transaksi secara otomatis, serta mengelola data pelanggan secara terpusat dan terstruktur. Namun, membangun sistem informasi semata tidak cukup tanpa adanya strategi jangka panjang untuk mempertahankan hubungan dengan pelanggan. Dalam hal ini, pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) dibutuhkan untuk menjaga keberlanjutan interaksi antara pelanggan dan perusahaan.

CRM merupakan strategi bisnis yang mengintegrasikan proses, teknologi, dan data pelanggan untuk meningkatkan loyalitas dan retensi. Salah satu siklus dalam CRM yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah siklus *regain*, yaitu strategi untuk menarik kembali pelanggan yang sudah tidak aktif dalam periode tertentu. Sistem informasi yang dikembangkan akan memiliki fitur penyaringan pelanggan tidak aktif berdasarkan histori pemesanan, serta menyediakan rekomendasi bagi admin untuk melakukan pendekatan ulang melalui tautan WhatsApp yang terintegrasi.

Hasil observasi dan wawancara dengan pemilik Go.grilled Kadek Yuda Wiryanatha, mengkonfirmasi bahwa proses manual yang dilakukan selama ini menyulitkan dalam melakukan rekap pesanan, melacak riwayat pelanggan, dan melakukan evaluasi terhadap pelanggan pasif. Dibutuhkan sistem informasi yang

mampu menyelesaikan permasalahan tersebut dan mendukung strategi bisnis berbasis CRM.

Dalam pengembangan sistem ini, digunakan metode *Agile* dengan pendekatan Scrum, yang memungkinkan pengembangan dilakukan secara bertahap melalui *Sprint-Sprint* yang terstruktur. Scrum memberikan fleksibilitas dalam menghadapi perubahan kebutuhan pengguna, serta mendorong proses evaluasi dan peningkatan sistem secara berkala (Agustini, 2023; Schwaber & Sutherland, 2020).

Dengan menerapkan sistem informasi berbasis web yang mengintegrasikan pendekatan CRM dan dikembangkan menggunakan metode Scrum, diharapkan Go.grilled dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat hubungan dengan pelanggan, serta memperluas jangkauan bisnis secara digital. Sistem ini akan mencakup fitur-fitur seperti katalog produk dan paket, keranjang belanja, pemesanan, pengelolaan data pelanggan, pencatatan transaksi, serta strategi *regain* yang mendukung peningkatan retensi pelanggan.

Penelitian ini berjudul “Pengembangan Sistem Informasi Website Go.Grilled Dengan Model Scrum.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, diidentifikasi beberapa permasalahan yang dapat dipaparkan, yaitu:

1. Bagaimana proses pengembangan sistem informasi web Go.grilled berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) menggunakan metode Scrum?
2. Bagaimana penerapan konsep CRM pada siklus *regain* dalam sistem informasi web Go.grilled?

3. Bagaimana hasil pengujian sistem informasi web Go.grilled berdasarkan metode *Black Box Testing*, *White Box Testing*, dan *User Acceptance Testing* (UAT)?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan agar ruang lingkup pembahasan lebih fokus dan tidak melebar ke aspek yang tidak relevan. Adapun batasan dalam pengembangan sistem informasi web Go.grilled berbasis CRM dengan metode Scrum adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan sistem informasi web ini terbatas pada beberapa fitur utama, yaitu fitur pembukuan, katalog menu (paket dan produk satuan), fitur pemesanan, fitur pengelolaan pesanan, dan pengelolaan katalog menu (paket dan produk satuan).
2. Penelitian ini hanya memfokuskan pada siklus *regain* dalam penerapan konsep *Customer Relationship Management* (CRM), yaitu proses untuk menarik kembali pelanggan yang sudah tidak aktif melakukan pemesanan dalam jangka waktu tertentu.
3. Implementasi konsep *regain* dalam sistem ini dilakukan melalui:
 - a. Fitur filter pelanggan pasif, yaitu pelanggan yang tidak melakukan pemesanan selama lebih dari tiga bulan,
 - b. Fitur tautan langsung ke WhatsApp pelanggan, yang memungkinkan admin menghubungi pelanggan secara personal dengan mudah untuk memberikan informasi promosi atau penawaran baru, pemberian promosi dilakukan diluar sistem.

4. Pengembangan sistem menggunakan metode Agile model Scrum, dengan pembagian dalam tiga *Sprint*, dan tidak membahas metode pengembangan perangkat lunak lainnya.
5. Sistem yang dikembangkan diperuntukkan hanya bagi dua jenis pengguna, yaitu admin dan pelanggan, tanpa mencakup integrasi dengan peran lain seperti kurir atau sistem pembayaran digital eksternal.
6. Sistem pembayaran terbatas pada 2 metode pembayaran yaitu, transfer dan cash.
7. Metode transfer terbatas pada upload bukti transfer hanya pada berhasil atau tidaknya bukti pembayaran di *upload*.
8. Proses pengecekan dan konfirmasi pembayaran dilakukan diluar sistem web Go.grilled.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, didapatkan tujuan dari penelitian yang dilakukan, sebagai berikut:

1. Untuk merancang dan mengembangkan sistem informasi web Go.grilled berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) menggunakan metode pengembangan Scrum.
2. Untuk menerapkan konsep CRM pada siklus *regain* dalam bentuk filterisasi pelanggan pasif dan integrasi tautan WhatsApp langsung ke pelanggan.
3. Untuk mengevaluasi hasil pengujian sistem informasi web Go.grilled melalui metode *Black Box Testing*, *White Box Testing*, dan *User Acceptance Testing* (UAT).

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, terdapat manfaat praktis kepada beberapa pihak, diantaranya :

1. Manfaat bagi Go.grilled
 - a. Memberikan solusi atas permasalahan pemesanan manual dan pencatatan pembukuan yang kurang efisien.
 - b. Membantu meningkatkan retensi pelanggan melalui fitur rekomendasi pelanggan pasif dan integrasi WhatsApp untuk mendukung strategi *regain* dalam CRM.
2. Manfaat bagi Peneliti
 - a. Sebagai media penerapan ilmu pengetahuan dan keterampilan dalam merancang serta mengimplementasikan sistem informasi berbasis web
 - b. Meningkatkan pemahaman praktis terkait pengembangan sistem menggunakan metode Scrum dan penerapan strategi CRM *regain* dalam konteks bisnis riil.
3. Manfaat bagi instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sebuah referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian pada bidang pengembangan sistem informasi web, maupun pengembangan sistem informasi berbasis CRM.