

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa saat ini, teknologi meningkat dengan sangat pesat dan sudah menjadi kebutuhan pokok bagi banyak orang, bahkan sudah tidak dapat ditinggalkan. Berbagai kalangan, profesi dan usia sudah mendapatkan manfaat dari teknologi. Banyak bidang usaha yang besar, menengah dan kecil sudah bergantung pada teknologi dalam menjalankan bisnisnya. Salah satu bidang usaha yang memerlukan teknologi adalah restoran.

Persaingan bisnis dibidang restoran semakin sulit, banyak sekali muncul kompetitor yang membawa ide-ide baru dan inovasi terancang setiap saat. Jika pelanggan belum puas dengan layanan yang diberikan restoran pada saat ini, maka pelanggan akan mudah berpindah pada restoran lain. Proses *customer relationship management* (CRM) yang diterapkan pada restoran dapat memberikan pelayanan yang baik pada pelanggan jika kebutuhan yang diharapkan pelanggan dapat diketahui dengan jelas. Hal ini dapat mengakibatkan pelanggan merasa memiliki kepuasan saat melakukan pemesanan pada restoran. Pada perkembangannya, *customer relationship management* (CRM) merupakan strategi pendekatan dalam mengelola hubungan baik antara pelanggan dan perusahaan. (Herliansyah, 2019)

Restoran Joglo Tiga Putri merupakan restoran yang beralamatkan di Duren, Tubanan, Kembang, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah 59453 yang didirikan pada tahun 2020 dengan nuansa rumah joglo sebagai tema utama dari restoran tersebut. Pada restoran Joglo Tiga Putri tidak hanya menyediakan penjualan dan pemesanan makanan tetapi juga digunakan sebagai reservasi tempat untuk meeting, resepsi ulang tahun, reuni dan makan bersama keluarga dengan sistem pemesanan melalui nomor telepon 082134001895 atau datang langsung ke restoran Joglo Tiga Putri di Tubanan untuk melakukan reservasi tempat. Sistem yang berjalan saat ini adalah pelanggan datang langsung ke restoran atau melalui pemesanan dengan nomor telpon melakukan pemesanan atau reservasi makanan, pelanggan menentukan jam

dan hari serta makanan yang akan dipesan, pada hari reservasi yang ditentukan setelah pelanggan datang, restoran akan menyiapkan menu yang dipesan pelanggan kemudian pelanggan dapat menikmati reservasi yang dipesan kemudian setelah selesai pelanggan dapat membayar sejumlah harga makanan yang dipesan.

Berdasarkan observasi dari sistem yang ada saat ini banyak sekali kelemahan. Sistem yang berlangsung saat ini tidak memberikan kemudahan pada pelanggan dalam hal reservasi tempat, sehingga pelanggan tidak harus datang langsung ke restoran untuk reservasi tempat, yang kemungkinannya jadwal reservasi bisa bersamaan dengan jadwal pelanggan lain, sehingga tidak efisien bagi pelanggan untuk datang langsung ke restoran atau dengan reservasi via chat, pelanggan tidak dapat memilih meja yang akan digunakan dan menu makanan yang akan dipilih. Bagi restoran hal tersebut sangat tidak menguntungkan, sehingga dapat menurunkan penjualan serta memicu munculnya rasa ketidakpuasan untuk datang kembali melakukan reservasi di restoran jika sebelumnya terjadi ketidakpastian pemesanan.

Penulis melakukan kajian terkait penelitian yang sudah dilaksanakan sebelumnya, terdapat beberapa sumber kajian yang digunakan dalam penelitian ini oleh penulis. Penelitian jurnal pertama dengan judul “Pengembangan Sistem Informasi Reservasi Dan *Customer Relationship Management* Pada Restoran 3 Wise Monkeys” bertujuan untuk membantu pelanggan serta perusahaan dengan membuat sistem reservasi restoran online untuk memesan tempat serta makanan dengan online. Hasil dari penelitian tersebut merupakan Sistem Informasi Reservasi Online dan *Customer Relationship Management* Restoran 3 Wise Monkeys. Berdasarkan penelitian ini, pelanggan akan sangat terbantu dikarenakan dapat melakukan pemilihan meja serta menu makanan sebelum pelanggan datang ke lokasi restoran. Dengan demikian pelanggan akan tertarik kembali ke restoran yang memiliki program-program berhadiah untuk pelanggan yang telah melakukan reservasi dengan online. Keuntungan untuk restoran yaitu dapat menghitung seberapa banyak pelanggan yang sudah menjadi langganan restoran, mengetahui menu-menu yang sering dipesan pelanggan dan jam sibuk restoran. (P et al., 2019)

Penelitian terkait jurnal kedua dengan judul “Perancangan Sistem Pemesanan Makanan Dengan Konsep *Customer Relationship Management* (CRM) Berbasis Web” Tujuan dari penelitian yaitu untuk dapat membuat aplikasi berbasis *website* pemesanan makanan. Penelitian ini juga menerapkan strategi konsep (CRM) *customer relationship management* yang berbasis web untuk memudahkan pengelolaan data pelanggan selama proses pemesanan di Café. Penerapan dalam *customer relationship management* (CRM) salah satunya yaitu memberikan diskon kepada pelanggan oleh pihak Cafe. Fitur yang lain pelanggan bisa memesan menggunakan pemesanan dengan media web serta melakukan registrasi data diri yang tersedia di halaman web, makanan yang dipesan dapat dikirim ke alamat pelanggan atau pelanggan dapat mengambil di café.(Herliansyah, 2019)

Penelitian terkait jurnal ketiga dengan judul “Sistem Informasi Penjualan Dengan Fitur *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Tria Salon Berbasis Web” bertujuan untuk merancang sistem informasi penjualan dengan fitur (CRM) *Customer Relationship Management* berbasis web. Yang kemudian akan membantu kinerja admin dalam mengelola data pelanggan, mengelola data produk dan jasa serta mengelola data transaksi. Dapat juga membantu pemilik salon dalam mengelola laporan pelanggan dan laporan transaksi serta dapat memberikan promosi kepada seluruh pelanggan.(Welda et al., 2019)

Dalam penelitian ini penulis menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) dalam membangun sistem informasi pemesanan pada bisnis restoran yang diharapkan agar terjadi jalinan hubungan yang kuat antara pelaku usaha dengan pelanggan. Dimaksudkan agar pelaku usaha dapat mengelola kinerja usahanya dengan lebih baik. Yaitu dengan membantu meningkatkan transaksi penjualan online, memperoleh lebih banyak pelanggan dengan lebih cepat serta meningkatkan loyalitas dan kepuasan para pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penulis mengambil kesimpulan bahwa aplikasi reservasi restoran berbasis *website* dapat diterapkan pada Restoran Joglo Tiga Putri Tubanan Kembang, dengan judul proposal “Implementasi *Customer Relationship Management* Pada Sistem Informasi Reservasi Restoran Joglo Tiga Putri Berbasis Web”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan identifikasi yang ada, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun Sistem Informasi Reservasi Restoran Pada Restoran Joglo Tiga Putri Berbasis Web?
2. Bagaimana implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada sistem informasi reservasi restoran?

1.3 Batasan Masalah

Untuk memperjelas tentang topik bahasan, penulis menentukan batasan-batasan masalah untuk penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Objek penelitian berfokus pada Restoran Joglo Tiga Putri Tubanan
2. Sistem yang dibuat berbasis *Website*
3. Terdapat tiga user yaitu *user* pelanggan, *user* admin, dan *user* owner
4. Fitur fitur yang digunakan dalam untuk implementasi *customer relationship management* adalah fitur diskon/promo, fitur penilaian fitur pengaduan dan saran serta fitur tambahan menu untuk pelanggan tetap.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin penulis dicapai berdasarkan latar belakang diatas yaitu sebagai berikut:

1. Membuat sistem informasi reservasi restoran yang dapat memudahkan pelanggan dalam pemesanan.
2. Penerapan fitur *customer relationship management* untuk meningkatkan penjualan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Pelanggan

1. Memudahkan pelanggan Restoran Joglo Tiga Putri dalam pemesanan tempat serta menu makanan dengan online sebelum tiba di restoran
2. Membantu pelanggan dalam menentukan meja serta menu makanan yang ada.

3. Memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam mengetahui menu yang sedang promo atau diskon dengan adanya fitur *customer relationship management*.
4. Pelanggan dapat melakukan pengaduan atau penilaian setelah melakukan reservasi
5. Meningkatkan kenyamanan pelanggan dengan adanya sistem yang efektif serta efisien

B. Admin

1. Menghindari kesalahan pencatatan meja dan menu makanan yang sudah dipesan
2. Mengelola data pelanggan yang sering datang ke restoran sehingga dapat diberikan hadiah
3. Mengetahui menu makanan yang sering dipesan
4. Dari data pelanggan dapat dilakukan analisa penjualan
5. Dapat menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama dengan adanya banyak diskon menu.

C. Owner

1. Membantu membuat laporan penjualan
2. Membantu memudahkan penjualan pada restoran
3. Memudahkan menghitung laba rugi restoran setiap saat
4. Mengetahui pelanggan lama dan pelanggan baru pada restoran