

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Saat ini teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat dan telah memasuki hampir seluruh bidang termasuk didalamnya bidang bisnis. Setiap perusahaan hendaknya memanfaatkan momen tersebut agar dapat memiliki nilai tambah sehingga bisa terus bersaing. Salah satu nilai tambah yang ditawarkan adalah aspek hubungan terhadap pelanggan. Dimana ketika perusahaan memiliki hubungan baik dengan pelanggan, pelanggan tersebut akan loyal terhadap produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan. Namun pada perkembangannya, sekarang banyak perusahaan yang berorientasi pada kepada konsumen, sehingga produk atau jasa yang dijual banyak disesuaikan dengan keinginan pelanggan. Perubahan ini menimbulkan persaingan yang cukup ketat dalam dunia usaha, karena produk atau jasa yang dijual kurang lebih sama. Kotler menunjukkan terdapat tiga orientasi bisnis yang terpenting, yakni produk, produksi dan penjualan (Buttle, 2007).

Startup BackInd merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pariwisata dan penginapan. Aplikasi BackInd (*Backpacker Management System*) merupakan aplikasi yang dirancang untuk membantu wisatawan dalam memberikan informasi lengkap seputar tempat wisata maupun *homestay*. Pada aplikasi terdapat dua jenis pengguna yang dibagi berdasarkan jenis penggunaannya yaitu pengguna sebagai *traveller (consumer)* dan pengguna sebagai penyedia jasa wisata dan *homestay (supplier)*. Saat ini terdapat dua modul yang sudah dibangun di aplikasi ini sesuai dengan target penggunaannya yaitu modul sistem administrasi dapat digunakan oleh penyedia jasa dan modul *mobile-based system* digunakan oleh *consumer*.

Pada modul sistem administrasi yang digunakan oleh jenis pengguna penyedia jasa, terdapat tentang proses memasukkan data, memperbaharui data dan mencetak data seputar jasa layanan / *homestay* dan wisata. Modul ini juga menjadi *central data* yang digunakan pada modul *mobile-based system* aplikasi BackInd. Modul sistem administrasi yang digunakan oleh jenis pengguna penyedia jasa, terdapat tentang proses memasukkan data, memperbaharui data dan mencetak data seputar jasa layanan

/ *homestay* dan wisata didalamnya. Modul ini juga menjadi central data yang digunakan pada modul *mobile-based system* aplikasi BackInd. Pada aplikasi BackInd sudah terdapat modul sistem administrasi yang dapat menampilkan tabel penjualan atau transaksi yang telah terjadi dalam aplikasi pengelola jasa.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan *startup* Backind terdapat beberapa aplikasi yang menawarkan produk pengelolaan perjalanan wisata dan pengelola usaha yang kami anggap sebagai pesaing atau kompetitor. Berikut adalah tabel perbandingan dari beberapa aplikasi yang ada dengan penelitian yang akan dilakukan seperti yang terdapat pada Tabel I.1 (Ningrum et al., 2018).

Table I.1 Analisis Kompetitor (Ningrum et al., 2018)

Layanan/ Kompetitor	Traveloka	TripAdvisor	AirBnB	Backind
<i>Platform Website dan Mobile apps</i>	v	v	v	v
Layanan				
Fitur untuk penyewaan tempat tinggal	v	v	v	v
Fitur untuk pemesanan tempat tinggal	v	v	v	v
Fitur untuk pemesanan tempat tinggal	-	-	-	v
Fitur pencarian berdasarkan lokasi Pengguna	v	v	v	v
Fitur perencanaan anggaran perjalanan wisata	-	-	-	v
Target Pasar				

Layanan/ Kompetitor	Traveloka	TripAdvisor	AirBnB	Backind
Penyedia Hotel	v	v	-	-
Penyedia Homestay dan Vila	v	v	v	v
Tempat wisata daerah	v	-	-	v
Wisatawan lokal	v	v	v	v
Wisatawan mancanegara	v	v	v	v
Sistem Pembayaran				
Pembayaran secara Credit Card	v	v	v	-
Pembayaran secara transfer dan debit	v	-	-	v

Berdasarkan perbandingan yang terdapat pada Tabel I.1, dapat diketahui bahwa aplikasi Backind memiliki keunikan pada fitur jika dibandingkan dengan beberapa kompetitor yang sudah ada dari tabel perbandingan tersebut.

Akan tetapi *startup* Backind masih kalah bersaing dengan *startup-startup* perbandingan pada tabel I.1 terutama pada sektor pengguna aplikasi. Hal tersebut dikarenakan produk dan jasa BackInd tidak diketahui masyarakat umum. Padahal, dalam segi fitur BackInd memiliki keunikan fitur yang lebih baik dibandingkan dengan aplikasi sejenis lainnya yang berkembang saat ini. Ketiga startup ini yaitu Traveloka, AirBnB dan TripAdvisor ketiganya sudah menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM). Tidak hanya berfungsi untuk mengelola customer, tetapi ketiga startup tersebut menggunakan CRM sebagai alat *marketing* untuk menyebarluaskan produk dan jasanya agar diketahui masyarakat umum melalui promosi, iklan serta media marketing lainnya sehingga dapat mendorong peningkatan jumlah pengguna aktif aplikasinya. Sebagai salah satu *starup* yang sangat familiar di Indonesia yaitu Traveloka yang memiliki nilai valuasi sebesar Rp 4,6 triliun rupiah pada tahun 2019

memiliki dampak positif dalam menerapkan CRM. Menurut (Beritasatu, 2017) mengatakan bahwa pada pertengahan tahun 2017, jumlah pengunduh aplikasi Traveloka berhasil meningkat hingga 50 persen. Bila tahun 2016 baru diunduh sebanyak 10 juta, namun 2017 sudah mencapai 15 juta pengunduh, dimana mayoritasnya merupakan pengguna aktif. CRM merupakan salah satu *key factor* dalam menggaet customer baru dan mempertahankan *customer loyalty* yang aktif ujanya. Sehingga, Traveloka sudah membuktikan bahwa CRM memiliki peran penting dalam keberlangsungan bisnis dan meningkatkan jumlah tiap customernya. Backind sebagai starup yang serupa dengan memiliki kelengkapan fitur yang lebih unggul, berpotensi lebih unggul dibandingkan starup lain yang serupa jika mengimplementasi CRM secara tepat.

BackInd dalam mengembangkan bisnisnya perlu meningkatkan jumlah pelanggan dan pengelolaan pelanggan secara maksimal. Salah satu strategi untuk meningkatkan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dengan membangun hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan, yaitu penerapan konsep *Customer Relationship Management (CRM)* (Utami et al., 2018). CRM adalah sebuah strategi bisnis yang digunakan untuk mempelajari tentang kebutuhan dan sifat pelanggan secara menyeluruh untuk mengembangkan hubungan dengan para pelanggan. Selain itu CRM bertujuan untuk meningkatkan akses yang lebih cepat dan kualitas dari proses bisnis yang melibatkan beberapa bidang yaitu pemasaran (*marketing*), pemesanan (*order*), dan pelayanan pelanggan (*customer service*) (Ashdown & Kyte, 2011). CRM yang dibangun merupakan sistem yang dapat mencatat menu apa saja yang sering dikunjungi oleh *user*, membantu memberikan informasi promo kepada *user*, fitur *survey* untuk mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan dari *homestay* dan *tourism* yang dikunjungi, dan dapat memajemen pengaduan dari *customer*. Sistem tersebut dibangun dengan menggunakan *framework* Laravel, bahasa pemograman PHP, dan *database* MySQL dengan metode *Rapid Application Development (RAD)*. Alasan penggunaan metode RAD karena memiliki beberapa kelebihan seperti waktu pengembangan aplikasi yang relatif cepat, fokus terhadap nilai yang dapat menjadi nilai tambah untuk kualitas perangkat lunak yang disesuaikan

dengan kebutuhan dari user dan pengkodean yang dilakukan agar dapat digunakan kembali. Dengan adanya pengembangan layanan dengan menambahkan modul CRM diharapkan dapat menarik calon *customer* menjadi *customer* dan menjaga hubungan baik *customer* agar tetap melakukan transaksi.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan yang ada, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja fitur berdasarkan layanan (CRM) yang perlu dikembangkan di dalam aplikasi *Backpacker Management System*?
2. Bagaimana arsitektur aplikasi untuk implementasi crm pada aplikasi crm *eksisting*?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan fitur yang dapat mencatat aktivitas user saat menggunakan aplikasi, fitur yang dapat membantu *user* mengetahui produk atau jasa yang ditawarkan, fitur yang dapat mengelola pengaduan, dan fitur yang dapat mengelola *feedback* dari *user*.
2. Mengimplementasi crm pada arsitektur aplikasi yang sudah ada.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan dari cakupan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun fokus terhadap pemrosesan data yang dilakukan oleh admin utama yaitu *input, update, delete, record* data pada modul CRM.
2. Sistem yang dibangun menggunakan kerangka kerja Laravel dengan Bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor* (PHP) dan *database Structure Query Language* (SQL).

I.5 Manfaat Penelitian

Terdapat manfaat yang akan dihasilkan dari penelitian ini, diantaranya:

1. Manfaat Keilmuaan

Mampu mengembangkan modul CRM pada aplikasi *backpacker* dengan menggunakan model pengembangan RAD berbasis *website* dan *mobile* yang saling terintegrasi.

2. Manfaat Untuk Industri

Bagi industri penyedia jasa wisata dan *homestay* dapat membantu meningkatkan penjualan produk jasa. Bagi wisatawan dapat membantu wisatawan dalam menikmati liburan dengan promo yang ditawarkan, dapat membantu wisatawan melaporkan masalah atau kendala yang terjadi ketika menggunakan aplikasi, dan dapat membantu wisatawan memberikan masukan tentang pengalaman setelah menginap di penginapan yang dikunjungi dan mengunjungi tempat wisata. Bagi *startup* BackInd dapat membantu meningkatkan perkembangan bisnis dengan lebih cepat.

I.6 Sistematika Pelaporan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini terdiri dari beberapa bab yang meliputi:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan uraian mengenai:

- a. Latar belakang berisi tentang alasan dilakukannya penelitian dengan mengacu pada masalah yang ada pada lingkungan sekitar.
- b. Perumusan masalah berisi tentang masalah apa saja yang akan diselesaikan dalam penelitian.
- c. Perumusan masalah berisi tentang masalah apa saja yang akan diselesaikan dalam penelitian.
- d. Batasan penelitian berisi tentang batasan-batasan yang telah ditentukan agar penelitian tetap fokus pada topik permasalahan yang diambil.
- e. Manfaat penelitian berisi tentang manfaat yang ditimbulkan setelah dilakukannya penelitian.
- f. Sistematika pelaporan berisi tentang tata cara dan aturan penyusunan pelaporan pada penelitian.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan uraian mengenai:

- a. Pembahasan tentang teori – teori relevan seperti teori tentang *startup*, *software engineering*, *web application*, *database*, *business model canvas*, *UML* dan teknik pengumpulan data yang dapat digunakan untuk mendukung penelitian.
- b. Pembahasan mengenai perangkat lunak yang digunakan, mulai perangkat lunak yang digunakan untuk pengembangan, kolaborasi dan pemodelan serta pengujian perangkat lunak yang sedang dikembangkan.

Pembahasan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam membangun perangkat lunak di dalam penelitian.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan pendefinisian model konseptual dari penelitian yang kemudian menentukan bagaimana cara penelitian akan dilakukan berdasarkan metode yang dipilih.

4. BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini menjelaskan tentang proses analisis dan perencanaan yang dilakukan dalam selama penelitian terhadap sistem aplikasi yang sedang dirancang, seperti proses menganalisis kebutuhan sistem, kompetitor, kelayakan bisnis dan proses perancangan proses bisnis seperti pembuatan *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram*, *class diagram* dan *deployment diagram* serta perancangan ERD.

5. BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang proses pengimplementasian perencanaan penelitian dan proses pengujian dari sistem aplikasi yang dirancang pada penelitian ini. Proses pengujian menggunakan beberapa metode diantaranya metode McCall dan *Black Box Testing*.

6. BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diberikan untuk penelitian ini yang digunakan untuk memperbaiki penelitian selanjutnya.