

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini teknologi berkembang dengan sangat cepat. Peran teknologi informasi telah menjadi bagian penting dari setiap manusia. Pemanfaatan teknologi dalam sebuah usaha, baik usaha kecil dan usaha yang sedang berkembang akan mengalami sebuah kemajuan dengan adanya sebuah sistem komputerisasi, sistem yang sudah terkomputerisasi yang akan menghasilkan akurasi, kecepatan dan ketepatan sumber sebagai masukan bagi pembuat kebijakan. Persaingan bisnis semakin banyak, dan tentunya teknologi informasi dapat menjadi sebuah solusi dalam mengembangkan usaha yang telah dirintis. perkembangan dunia teknologi informasi dan komunikasi. dengan kondisi dunia bisnis seperti ini, mengakibatkan para pesaing bisnis terus berusaha dalam peningkatan keunggulan dan kemampuan pebisnis dengan segala potensinya. Didalam bisnis, pemilik harus mampu mempelajari perilaku pelanggan dan menentukan keputusan yang tepat dalam meningkatkan layanan untuk pelanggan, meningkatkan keinginan pelanggan dalam rangka untuk mendapatkan loyalitas dari pelanggan sehingga usaha yang dirintis akan terus meningkat dan pelanggan akan kembali menggunakan jasa ataupun membeli produk dari usaha yang dirintis tersebut.

Petshop merupakan sebuah usaha yang terfokuskan mengenai hewan peliharaan yang menyediakan jasa perawatan hewan dan sumber daya pemeliharaan hewan. Berbagai perlengkapan hewan dan aksesoris hewan peliharaan juga dijual di pada Petshop. Pemilihan usaha petshop merupakan peluang yang berpotensi dikarenakan pangsa pasar hewan peliharaan di Indonesia mencapai 15,6% di Asia Tenggara. Sehingga mulai banyak usaha yang berkecimbung pada sektor hewan peliharaan. Salah satunya Petshop Clarissa Grooming yang berlokasi Jalan Raya Besito Lemah Gunung, RT.01/RW.02, Pejaten, Krandon, Kabupaten Kudus. Petshop Clarissa menyediakan jasa Grooming yang dapat jasa datang kerumah dan Antar-Jemput serta menyediakan Jasa Cat Hotel yaitu jasa penitipan Kucing, seringkali pecinta kucing kebingungan mencari penitipan ketika tiba-tiba harus berpergian dalam waktu yang cukup lama dan juga jarak yang jauh sehingga

pemilik kucing tidak dapat membawa kucing tersebut sehingga membutuhkan pihak lain untuk merawat kucing tersebut sementara waktu. Namun seringkali sistem yang pelayanan masih manual, dari proses transaksi hingga pencatatan dari jasa Grooming dan Cat Hotel. Hal ini membuat petshop membutuhkan perancangan sistem informasi manajemen petshop agar bisa memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi dan Booking Grooming dan Reservasi Cat Hotel. Pelayanan yang baik akan membuat para konsumen akan kembali menggunakan jasa dari Clarissa Grooming. Pelayanan pelanggan adalah salah satu cara menjalin hubungan personal dengan pelanggan dan menciptakan loyalitas. Dalam prosesnya, perusahaan turut menerapkan pentingnya pengetahuan produk, harga, distribusi, promosi, pemasaran, dan penjualan untuk meraih tujuan. Pelayanan pelanggan berbasis kepada ide mengenai pentingnya pelanggan mendapatkan pengalaman positif secara berkelanjutan saat berhubungan dengan perusahaan, baik di saat sebelum dan sesudah transaksi. Sebuah perusahaan yang menggunakan pelayanan pelanggan dengan baik mencari tidak sekedar penjualan dan transaksi semata. Untuk menjaga hubungan dengan konsumen akan diterapkan pula konsep Customer Relationship Management (CRM) yang diharapkan menjadi dasar hubungan yang baik dengan konsumen.

Customer Relationship Management akan menciptakan pandangan yang komprehensif terhadap pelanggan sehingga tercipta sebuah hubungan yang lebih baik antara pemilik layanan jasa dengan pelanggan. Konsep dari Customer Relationship Management (CRM) yakni menciptakan hubungan yang interactive sehingga memperoleh timbalbalik yang dapat dijadikan panduan dalam pengambilan keputusan. Customer Relationship Management (CRM) yang merupakan suatu sistem informasi yang sudah terintegrasi yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan dan mengembalikan kegiatan-kegiatan pra penjualan dan pasca penjualan dalam sebuah organisasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan bertujuan sebagai solusi bisnis didukung oleh teknologi informasi memberikan sebuah kemudahan dan peningkatan kualitas layanan kepada pelanggannya mulai *sample request*, *customer trial*, *customer complaint*, *customer grouping* sampai *customer satisfaction* (Talón-Ballester et al., 2018) Dengan implementasi konsep Customer Relationship Management pada Web

meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kesempatan kepada pelanggan melakukan kritik dan saran untuk Petshop. Permasalahan dalam memberikan kritik dan saran belum dilakukan secara maksimal. dengan meningkatkan kepuasan pelanggan memungkinkan pelanggan kembali menggunakan jasa yang kita berikan.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh Clarissa Gromming, solusi yang diberikan dengan membuat website Booking jasa Grooming dan Reservasi Hotel Cat yang ditawarkan oleh Clarissa Grooming menggunakan Website yang mudah diakses dan memberikan informasi seputar perawatan kucing serta mengimplementasikan konsep Customer Relationship Management untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalahnya adalah Bagaimana membangun suatu sistem informasi pengelolaan bisnis *Petshop Booking Gromming* dan *Cat Hotel* yang dapat dipakai pengguna untuk membantu mempermudah jasa pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga efektif dan efisien.

1.3. Batasan masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan rumusan masalah, agar penulis lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, Adapun Batasan-batasan masalah yaitu :

1. Sistem booking grooming dan cat hotel dalam penelitian ini dirancang berbasis website.
2. Sistem ini mengelola informasi layanan, jadwal dan informasi mengenai berita, share media sosial, saran dan kritik(ulasan) dan pemberian promo bagi pelanggan tetap.
3. Implementasikan sistem informasi pengelolaan bisnis *Petshop Booking Gromming* dan *Cat Hotel* akan menggunakan notifikasi whatsapp sebagai media broadcast informasi juga dilengkapi fitur booking online untuk jasa

Grooming dan Reservasi Hotel *Cat* dan pengelolaan data pendapatan atau keuntungan.

4. Output yang dihasilkan laporan reservasi dan laporan pendapatan.

1.4. Tujuan

Tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah Membuat sebuah Perancangan dan Membangun sistem *booking* untuk *grooming* dan *cat* hotel untuk mempermudah pengguna dalam melakukan pemesanan dan membantu pemilik usaha dalam pengelolaan bisnis yang menghasilkan sebuah laporan dan data yang lebih efisien dan efektif dengan menerapkan konsep CRM yang tepat guna menjaga hubungan pelanggan dan pemilik sehingga usaha akan terus berkembang.

1.5. Manfaat

a. Bagi Pemilik usaha

- 1) membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membantu mengelola bisnis sehingga usaha terus berkembang.
- 2) Mendorong loyalitas pelanggan, dengan adanya konsistensi dan kemudahan dalam mengakses dan menerima informasi, serta fitur saran dan kritik untuk meningkatkan layanan
- 3) Hasil penelitian dapat memberikan kemudahan dalam mengelola data sehingga menjadi laporan yang valid

b. Bagi pelanggan

- 1) pelanggan akan dengan mudah mengakses informasi yang diperlukan dan juga memberi kemudahan dalam melakukan booking grooming dan booking cat hotel
- 2) Memudahkan pelanggan maupun calon pelanggan dalam mendapatkan informasi yang mengenai layanan yang ada pada Petshop Clarissa

c. Bagi Akademis

Sebagai bahan pembelajaran dan studi banding bagi mahasiswa lain dimasa yang akan datang.

d. Bagi peneliti

Menambah wawasan pengalaman dan pengetahuan tentang sistem *Booking Grooming* dan Reservasi *Cat Hotel* serta mengimplementasikan pengetahuan dalam menganalisa dan merancang sebuah website sistem manajemen *booking grooming* dan reservasi *cat hotel*.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Metode Pengumpulan Data

Agar mendapatkan data yang benar-benar akurat, relevan, valid dan *reliable* dalam penelitian ini maka penulis memiliki dan melakukan pengumpulan data dengan cara :

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari instansi dengan pengamatan langsung maupun pencatatan terhadap objek penelitian yang akan saya teliti, meliputi:

1. Wawancara

Dengan metode wawancara langsung dengan pihak yang terkait yaitu Ibu Fina Indah Mariana selaku owner Petshop Clarissa yang berkaitan dengan pengelolaan pelayanan petshop.

2. Observasi

Untuk memperjelas data yang dikumpulkan, penulis juga mendatangi lokasi objek penelitian untuk melihat dan mengamati secara langsung proses. Data yang didapatkan dari observasi ini yaitu data *booking grooming*, reservasi *cat hotel*, data pelanggan, dan data produk perawatan yang digunakan.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dengan memberikan data kepada pengumpul data. Data mempunyai sifat yang mendukung data primer seperti buku, dokumentasi dan literatur yang masih dalam pembahasan yang sama meliputi:

1. Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi di buku seperti buku rekayasa perangkat lunak, laporan-laporan yang berkaitan dan dapat dijadikan dasar teori serta dapat dijadikan bahan perbandingan dalam penelitian yang akan dilakukan dengan melihat referensi laporan skripsi yang sudah ada sebelumnya.

2. Studi Dokumentasi

Metode studi dokumentasi merupakan pengumpulan data dari literatur-literatur dan dokumentasi dari internet, buku ataupun sumber informasi lain. Dalam penelitian ini pengumpulan data yang akan digunakan adalah dengan meminta data dari objek penelitian seperti data mengenai cara *Booking Grooming*, reservasi *Cat Hotel* produk perawatan yang digunakan dan lain-lain. Hal ini dilakukan supaya informasi dan data yang didapat benar-benar valid.

1.6.2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan yang diterapkan pada penelitian ini adalah dengan pengembangan metode waterfall. Waterfall model pertama kali diperkenalkan oleh Winston Royce tahun 1970. Waterfall Model merupakan model klasik yang sederhana dengan aliran sistem yang linier. Output dari setiap tahap merupakan input bagi tahap berikutnya. Model ini melibatkan tim SQA (*Software Quality Assurance*). Tahapan pada waterfall model tidak akan selesai jika tidak disetujui SQA. Jika Terjadi modifikasi pada tahap tertentu (data tidak sesuai dengan dokumen sebelumnya), proses harus kembali pada tahap sebelumnya untuk penyesuaian dan peninjauan ulang, dimana setiap tahapan selalu dilakukan verifikasi atau testing. Tahapan pada model waterfall meliputi

1. Analisis dan definisi persyaratan Pelayanan, batasan, dan tujuan sistem ditentukan melalui konsultasi dengan user.

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara kepada Ibu Fina Indah Mariana selaku owner Petshop Clarissa dan melakukan observasi secara

langsung untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam pembuatan sistem.

2. Perancangan sistem dan perangkat lunak, Kegiatan ini menentukan arsitektur sistem secara keseluruhan.

Dalam hal ini penulis menentukan alur dari sistem yang akan dibuat dengan menggunakan metode perancangan *Unified Modeling Language (UML)*.

3. Implementasi dan pengujian unit Perancangan perangkat lunak direalisasikan sebagai serangkaian program.

Dalam hal ini penulis membuat database sesuai dengan perancangan yang telah dibuat pada tahap sebelumnya. Kemudian penulis juga membuat coding sampai selesai hingga sistem dapat dijalankan dengan baik.

4. Integrasi dan pengujian system Unit program diintegrasikan atau diuji sebagai sistem yang lengkap untuk menjamin bahwa persyaratan sitem telah terpenuhi.

Pada tahap ini sistem diuji dengan pembimbing dan penyelia mencoba menggunakan sistem yang telah dibuat.

1.6.3. Metode Perancangan Sistem

Pada perkembangan teknik pemrograman berorientasi objek, muncul sebuah standar bahasa pemrograman yang dirancang khusus untuk membangun perangkat lunak dengan pendekatan tersebut, yakni *Unified Modeling Language (UML)*. UML hadir sebagai respons terhadap kebutuhan akan pemodelan visual yang dapat menspesifikasikan, menggambarkan, membangun, dan mendokumentasikan sistem perangkat lunak.(Riri Fitri Sari, 2021). UML merupakan bahasa visual yang digunakan untuk pemodelan dan komunikasi terkait suatu sistem, menggunakan diagram dan teks pendukung (Norjanah et al., 2022). Berbagai jenis diagram UML mncakup:

1. Use Case Diagram

Use Case Diagram adalah suatu bentuk pemodelan untuk perilaku (behavior) dari sistem informasi yang sedang dibangun. *Use Case Diagram* merinci interaksi antara satu atau lebih aktor dengan

sistem informasi yang sedang dikembangkan. Ada beberapa actor dalam software pengolahan data petshop, yaitu admin, owner, customer dan karyawan.

2. *Class Diagram*

Diagram kelas atau *class diagram*, memvisualisasikan struktur sistem dengan merinci definisi setiap kelas yang dibangun dalam sistem. Setiap kelas dilengkapi dengan apa yang dikenal sebagai atribut dan metode atau operasi.

3. *Sequence Diagram*

Sequence diagram mencerminkan perilaku objek dalam suatu kasus pengguna dengan merinci rentang waktu hidup objek dan pesan-pesan yang saling dikirimkannya. Diagram ini secara visual mengilustrasikan interaksi antar objek dan alur pesan dalam suatu urutan dalam kasus pengguna atau operasi tertentu.

4. *Activity Diagram*

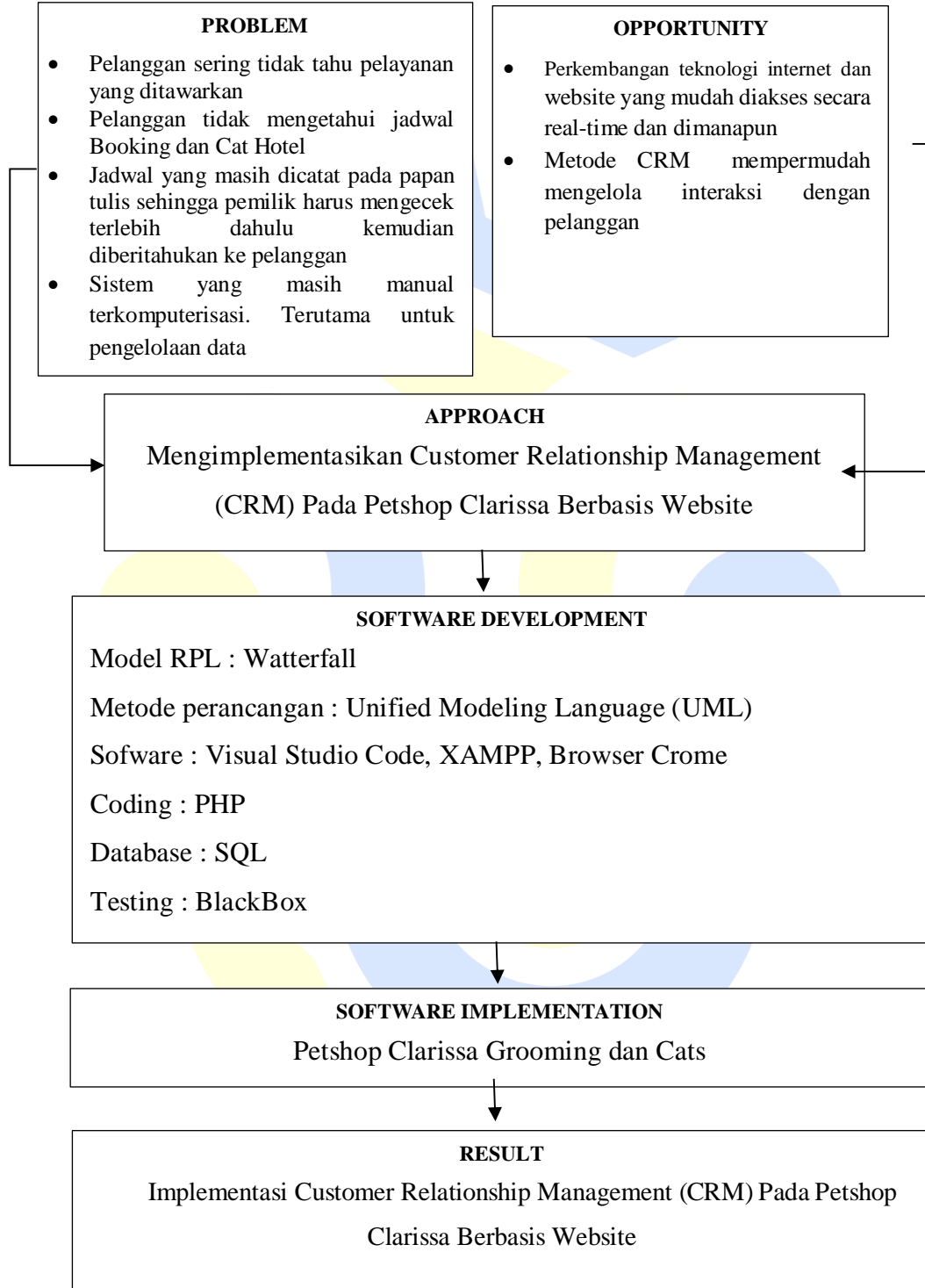
Activity diagram adalah representasi grafis dari alur kerja, proses bisnis, atau aktivitas dari sebuah sistem atau perangkat lunak. Fokus utama dari diagram ini adalah urutan langkah atau aktivitas yang terjadi dalam sistem, bukan apa yang dilakukan oleh para pelaku (aktor). Jadi aktivitas menyoroti aktivitas yang dilakukan oleh sistem itu sendiri.

5. *Statechart Diagram*

Statechart diagram digunakan untuk memvisualisasikan perubahan status atau transisi dalam suatu mesin, sistem, atau objek. Diagram ini menyajikan siklus hidup objek melalui berbagai keadaan yang dapat ditemui oleh objek tersebut, beserta peristiwa-peristiwa (event) yang memicu perpindahan objek dari satu keadaan ke keadaan lainnya.

1.7. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran yang akan dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam diagram berikut :



Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran