

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pernikahan yang diambil dari kata nikah memiliki arti ikatan janji perkawinan seorang laki-laki dan seorang perempuan sesuai keentuan agama dan hukum yang berlaku. Pernikahan merupakan momen sakral dan penting dalam hidup seseorang. Dalam pernikahan biasanya pengantin mengadakan pesta pernikahan yang bertujuan untuk berbagi kebahagiaan kepada kerabat, teman dan saudara. Pada momen inilah calon pengantin disibukan dengan berbagai persiapan, mulai dari dekorasi, makanan, undangan dan masih banyak lagi. Persiapan pernikahan yang matang dan terencana menjadi kunci kelancaran acara.

Dalam acara pernikahan, ada organisasi yang dapat mengatur jalannya acara mulai dari perencanaan, persiapan dan pelaksanaan acara, biasa disebut dengan *Wedding Organizer*. Menurut Sumarsono (Yustiqomah dkk., 2023) *Wedding Organizer* atau WO merupakan sebuah lembaga atau badan yang secara khusus melayani jasa pada bidang pernikahan. Secara tim membantu calon pengantin mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan acara sakral pernikahan agar berjalan lancar sesuai dengan yang diinginkan pengantin. WO membantu calon pengantin dalam merencanakan, mengatur, dan melaksanakan pernikahan dari awal hingga akhir. WO menyediakan berbagai layanan, mulai dari mencari vendor pernikahan, mengurus perizinan, hingga mengatur dekorasi dan katering.

Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk industri pernikahan. Beberapa WO sudah memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan, salah satunya penggunaan sosial media. Calon pengantin kini banyak yang menggunakan jasa WO untuk membantu kelancaran acara pernikahannya. Kendala yang sering dialami adalah belum adanya fasilitas yang memuat berbagai penyedia layanan jasa WO di setiap daerah. Akibatnya mengharuskan para calon pengantin untuk mencari secara mandiri melalui sosial media yang ada, para calon pengantin juga harus teliti dalam memilih penyedia layanan jasa WO yang memiliki riwayat baik dan bisa dipercaya. Tentunya hal tersebut akan memakan banyak waktu dalam proses

pemilihan jasa WO, apalagi jika tidak ada ulasan yang jelas dari pelanggan yang telah menggunakan layanan jasa WO sebelumnya.

Customer Relationship Management atau CRM adalah suatu strategi yang digunakan perusahaan untuk mengelola interaksi dan hubungan dengan pelanggan. CRM bertujuan membangun hubungan atau relasi pelanggan kepada perusahaan dalam jangka panjang. Dengan mengatur dan mengolah mengenai pengalaman pelanggan terhadap perusahaan, memungkinkan perusahaan dapat membangun kepuasan dan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Skor Kepuasan Pelanggan, atau CSAT, adalah cara lain untuk mengukur seberapa puas pelanggan terhadap barang, layanan, atau pertemuan perusahaan. Bisnis dapat menentukan seberapa bahagia konsumen dengan transaksi tertentu, termasuk penjualan produk, pembayaran, pengiriman, percakapan layanan pelanggan, dan sebagainya, dengan mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan. Temuan pengukuran CSAT disajikan sebagai skor yang dapat digunakan untuk menilai seberapa baik kinerja bisnis dalam memberikan layanan terbaik kepada konsumen

Berdasarkan permasalahan yang penulis uraikan di atas, calon pengantin atau customer memerlukan solusi suatu system yang dapat membantu mempermudah dalam mencari WO, serta bisa mendapatkan WO sesuai kebutuhan yang di inginkan sehingga penulis mengangkat permasalahan tersebut untuk dijadikan laporan penelitian dengan judul **“Implementasi *Customer relationship Management (CRM)* Pada Sistem Pelayanan *Wedding Organizer* Berbasis Web Menggunakan *Customer Satisfaction Score (CSAT)* Sebagai Indikator Kepuasan Pelanggan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang permasalahan tersebut, permasalahan bisa dapat dirumuskan adalah bagaimana cara membuat suatu sistem penyedia paket layanan *Wedding Organizer* dengan *Customer Relation Management* untuk mempermudah calon pengantin dalam memilih layanan tersebut.

1.3 Batasan Masalah

Dari permasalahan utama, adapun batasan masalah agar ruang lingkup yang dibahas tidak meluas, diantaranya :

1. Proses penelitian dilakukan di beberapa perusahaan yang bergerak di bidang *Wedding Organizer* (WO) meliputi : Run Management, Deka Wedding Organizer, Swatantra Event Organizer, Pangestu Wedding Organizer, Asmaradana Wedding Organizer.
2. Data yang diperoleh dari hasil penelitian meliputi data perusahaan, data jenis paket dan harga, data pelanggan, dan data acara.
3. Sistem yang dibangun meliputi proses registrasi, informasi layanan WO, proses pemesanan, proses pembayaran, proses laporan dan proses pengisian skor dan ulasan.
4. Sistem yang dihasilkan berupa aplikasi berbasis web
5. Penelitian ini menggunakan metode *Customer relationship Management (CRM)* dengan perhitungan *Customer Satisfaction Score (CSAT)* sebagai indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan
6. Pembayaran dilakukan 2x dengan cara DP (*Down Payment*) sebesar 50% dan mengupload bukti pembayaran ke sistem
7. Sistem yang dibuat tidak mengikutsertakan pembatalan DP

1.4 Tujuan

Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu dapat memberikan hasil system yang bermanfaat bagi customer/calon pengantin dan penyedia layanan jasa *Wedding Organizer* yang dapat meningkatkan pelayanan melalui indikator kepuasan pelanggan dengan menerapkan *Customer Satisfaction Score* untuk mengukur kepuasan customer terhadap pelayanan yang telah diberikan.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1.5.1 Manfaat Praktis

1. Bagi Individu

Manfaat penelitian ini bagi individu adalah dapat melakukan penelitian dan pemecahan masalah, mengembangkan dan menerapkan ilmu yang dipelajari mahasiswa Program Studi Sistem Informasi.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini bermanfaat bagi pendidik sebagai sumber data dan informasi tentang motivasi berprestasi dalam penyelesaian skripsi, sehingga mereka dapat merancang strategi pembelajaran, metode belajar, dan layanan yang lebih sesuai bagi mahasiswa dengan berbagai karakteristik.

3. Bagi Universitas Muria Kudus

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi acuan atau referensi di perpustakaan.

1.5.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbang pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam meningkatkan motivasi berprestasi yang berkaitan dengan penulisan skripsi

1.6 Metode Penelitian

Metode dalam penelitian terdiri dari langkah-langkah dan prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dan data, dengan tujuan menyelesaikan masalah dan menguji hipotesis penelitian. Dalam mendapatkan data yang tepat dan akurat demi kesempurnaan sistem yang akan dibangun, berbagai metode pengumpulan data, metode pengembangan RAD, dan metode perancangan sistem UML. Penelitian ini difokuskan pada Run Management, Deka Wedding Organizer, Swatantra Event Organizer, Pangestu Wedding Organizer, dan Asmaradana Wedding Organizer.

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Data yang valid, relevan dan akurat, maka untuk mendapatkannya penulis melakukan mengumpulkan data tersebut dengan cara :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah informasi baru yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber utama, seperti instansi atau objek penelitian, melalui pencatatan atau pengamatan langsung terhadap obyek yang sudah dilakukan penelitian, meliputi :

a. Observasi

Pengamatan dan pencatatan dari peristiwa suatu objek secara langsung oleh peneliti merupakan bagian dari kegiatan observasi, seperti mengamati sistem yang ada, data pelanggan, data paket layanan.

b. Wawancara

Dengan cara tanya jawab secara langsung yang berkaitan dengan penelitian terhadap pimpinan organisasi atau sumber yang ada, seperti mewawancarai pemilik dan pegawai terkait sistem yang sudah ada dan pengelolaan yang sudah dilakukan. Penulis juga menanyakan data terkait secara langsung kepada pemilik atau pegawai.

2. Sumber Data Sekunder

Informasi yang terdapat dalam buku, dokumen, dan karya sastra lainnya.

a. Studi Kepustakaan

Metode ini melibatkan buku untuk sebagai sumber pengumpulan informasi. Agar dapat memberikan jawaban dengan menggunakan gagasan, temuan penelitian, dan sudut pandang para tokoh, maka studi literatur ini bersumber dari berbagai buku dan terbitan berkala yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti peneliti.

b. Studi Dokumentasi

Salah satu cara untuk mendapatkan data adalah melalui dokumentasi, yang melibatkan pengumpulan dan pemeriksaan berbagai jenis makalah. Studi dokumentasi penelitian ini didasarkan pada laporan yang memberikan penjelasan mengenai data yang relevan.

1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

Tergolong dalam teknik incremental, merupakan model proses pengembangan perangkat lunak *Rapid Application Development* (RAD). Penekanan dalam siklus

pengembangan yang singkat dan cepat (Azhari & Zulfikar, 2022). RAD menggunakan metode iteratif (berulang) dalam pengembangan sistem, dimana model kerja (working model) dari sistem dibangun di awal fase. Pengembangan yang ditujukan untuk menentukan kebutuhan pengguna dan kemudian menghilangkannya. Tahapan yang digunakan ada lima, yaitu:

a. Perencanaan Kebutuhan

Yang dilakukan pada kegiatan tahap awal ini adalah melakukan perencanaan, termasuk analisis kebutuhan, ruang lingkup proyek, batasan dan penentuan kebutuhan sistem.

b. Desain Sistem

Pada tahap ini, jika masih terdapat penyimpangan desain dari kebutuhan pengguna yang diidentifikasi pada fase sebelumnya, proses dalam desain mapupun perbaikan dilakukan secara iteratif. Fase ini menghasilkan perangkat lunak yang spesifik dan mencakup perancangan model sistem, arsitektur, pemodelan data sampai perancangan user interface.

c. Proses Pengembangan

Proses pengembangan ini mengubah desain sistem yang telah dibuat dan disepakati menjadi versi final yang semula adalah versi beta aplikasi. Aktivitas pengembangan dan aktivitas integrasi harus dilanjutkan pengembang dengan bagian lain, serta mempertimbangkan *feedback* dari pengguna atau pelanggan. Jika proses berjalan dengan baik, pengembang dapat melanjutkan ke tahap berikutnya, namun jika aplikasi yang dikembangkan tidak memenuhi persyaratan, maka kembali ke tahap perancangan sistem.

d. Implementasi

Desain sistem diimplementasikan oleh pengembang yang sudah disetujui pada fase sebelumnya. Dilakukannya proses pengujian untuk mengidentifikasi jika ada kesalahan yang ada sebelum sistem diimplementasikan. Pada tahap ini, umpan balik akan diberikan oleh pengguna pada sistem yang sedang dibangun dan mendapatkan persetujuan dari sistem tersebut.

1.6.3 Metode Perancangan Sistem

Unified Modeling Language (UML) menurut (Marlinda, 2021) merupakan suatu sistem desain perangkat lunak yang mempunyai bahasa konsisten dan berguna dalam menentukan visualisasi, mengkontruksi, dan mendokumentasikan yang terdapat dalam sistem perangkat lunak. Diagram UML menyediakan kumpulan model menggunakan konvensi yang dikenal baik. Dalam industri perangkat lunak, UML kini menjadi bahasa pemodelan standar untuk desain, dokumentasi, dan visualisasi sistem perangkat lunak.

Unified Modelling Language (UML) ada jenis-jenis diagram sebagai berikut:

1. *Usecase Diagram*

Interaksi *usecase* antara aktor dan *usecase* ditampilkan dalam diagram *usecase*. Aktor dalam konteks ini mungkin berupa orang, objek, atau sistem lain yang berkomunikasi dengan sistem yang sedang dikembangkan. Dari sudut pandang pengguna, *usecase* menentukan kemampuan sistem atau kriteria yang harus dipenuhi oleh sistem

2. *Class Diagram*

Class diagram, terkadang disebut diagram kelas, menggambarkan bagaimana kelas-kelas yang berbeda berinteraksi di dalam sistem. digunakan untuk menunjukkan hubungan antara kelas dan paket sistem. Ini menawarkan gambar diam dari pengaturan. Dalam satu sistem, banyak diagram kelas yang sering dikembangkan. Alat perancangan yang ideal untuk tim pengembangan perangkat lunak adalah diagram kelas.

3. *Sequence Diagram*

Interaksi objek yang dikelompokkan menurut urutan waktu dijelaskan dengan menggunakan diagram urutan. Sederhananya, *sequence diagram* adalah gambaran rinci yang memuat kronologi logis (urutan) modifikasi yang harus dilakukan guna mencapai hasil yang diinginkan seperti yang ditunjukkan pada *usecase diagram*.

4. *Activity Diagram*

Diagram aktivitas adalah representasi visual dari alur kerja kasus penggunaan bisnis. Diagram alur ini menggambarkan tugas-tugas yang terlibat dalam alur

kerja, poin pengambilan keputusan, siapa yang bertanggung jawab menyelesaikan setiap tugas, dan alat yang digunakan.

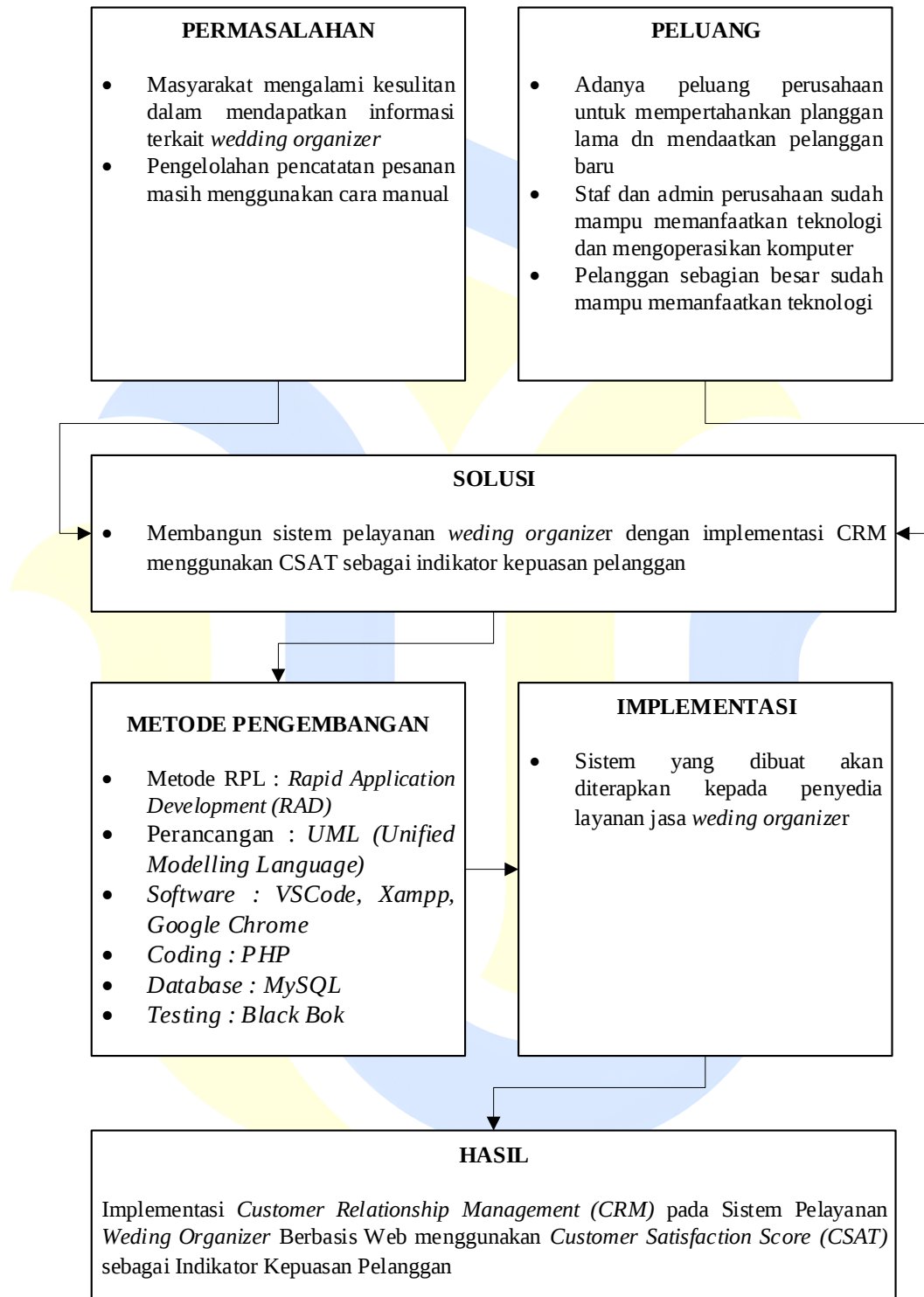
5. *Statechart Diagram*

Diagram statechart dapat digunakan untuk menampilkan beberapa keadaan di mana suatu item mungkin berada. Diagram statechart digunakan untuk menggambarkan perilaku dinamis sistem jika diagram kelas memberikan gambaran statis dari kelas-kelas dan koneksinya



1.7 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini ada kerangka pemikiran yang telah dirancang dalam gambar 1. 1 adalah sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran



(Halaman ini sengaja di kosongkan)