

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri makanan dan minuman mengalami peningkatan setiap tahunnya terkhusus pada bisnis kuliner. Yang termasuk bisnis kuliner antara lain adalah restoran, toko kue, toko camilan, cafe dan catering yang bisa memberikan jasa dan produknya bagi pengguna akhir maupun penjual perantara. Bisnis jasa catering pada saat ini sangat diminati oleh banyak orang, karena banyaknya permintaan dari masyarakat yang memerlukan jasa tersebut (Anggraeni & Sisdiyanto, 2024).

Di era digital saat ini, pemanfaatan sistem informasi telah menjadi kebutuhan mendasar bagi berbagai jenis bisnis, termasuk industri kuliner seperti rumah makan dan layanan catering. Pondok Roso adalah salah satu rumah makan dan penyedia layanan catering yang populer di kalangan masyarakat. Dengan meningkatnya permintaan akan layanan catering untuk berbagai acara, seperti pertemuan keluarga, acara kantor, hingga perayaan pernikahan, Pondok Roso perlu beradaptasi dengan tren dan kebutuhan pelanggan yang mengharapkan kemudahan dalam pelayanan. Meningkatnya persaingan pasar, mempertahankan kepuasan pelanggan dan meningkatnya pemesanan menjadi tantangan yang harus diatasi.

Di Pondok Roso Rumah Makan dan Catering, alur pemesanan masih dilakukan secara manual. Pelanggan harus menghubungi pihak catering melalui telepon, WhatsApp, atau datang langsung untuk mendapatkan informasi terkait layanan, menu, dan paket yang tersedia. Setelah memilih menu yang diinginkan pelanggan melakukan pembayaran DP secara tunai atau transfer bank, dan akan melakukan pelunasan jika catering sudah diantar. Proses manual ini memakan waktu, rentan terhadap kesalahan, terutama dalam memenuhi pesanan dengan volume tinggi atau waktu yang mendesak dan juga mengurangi kepuasan pelanggan.

Salah satu inovasi yang relevan untuk mengatasi masalah ini adalah melakukan penerapan metode CRM (*Customer Relationship Management*) dalam sistem informasi berbasis web, yang memungkinkan interaksi lebih terstruktur

antara pelanggan dan penyedia layanan, serta menyediakan fitur pemesanan yang lebih mudah dan ramah pengguna. Metrik yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan disini adalah CSAT (*Customer Satisfaction Score*), CSAT sendiri dinilai melalui survei sederhana yang meminta pelanggan untuk memberikan umpan balik tentang seberapa puas mereka dengan layanan atau produk yang mereka terima.

Dengan adanya sistem informasi pemesanan berbasis web yang terintegrasi dengan metode CRM diharapkan dapat menjadi solusi yang efektif bagi Pondok Roso. Implementasi metode CRM juga relevan dalam konteks pengelolaan pemesanan makanan. Sistem ini akan mempermudah pelanggan untuk melakukan pemesanan secara mandiri kapan saja dan di mana saja.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang suatu sistem dengan mengimplementasikan metode CRM untuk kepuasan pelanggan dan pemesanan makanan pada Pondok Roso Rumah Makan dan Catering. Sistem ini diharapkan dapat memberikan pengalaman pemesanan yang lebih nyaman bagi pelanggan, mempermudah pengelolaan operasional catering.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yaitu bagaimana membangun suatu sistem yang mengimplementasikan metode *Customer Relationship Management* (CRM) untuk kepuasan pelanggan dan pemesanan makanan pada Pondok Roso Rumah Makan dan Catering yang dapat memudahkan proses pemesanan, pemilihan menu, dan interaksi yang lebih terstruktur antara pelanggan dan penyedia layanan. CRM berfungsi untuk membantu mengelola hubungan dengan pelanggan yang dapat memberikan layanan yang lebih personal. Dengan adanya sistem ini, diharapkan proses pemesanan di Pondok Roso menjadi lebih efisien, mengurangi risiko kesalahan dalam pencatatan, serta memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, perlu adanya batasan masalah agar dapat lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan masalah. Maka, penulis membatasi permasalahan pada:

1. Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi pemesanan makanan dan layanan catering secara online pada Pondok Roso.
2. Fitur pemesanan makanan dan pemilihan menu akan dilakukan dalam satu platform berbasis web yang terintegrasi dengan metode CRM untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan interaksi yang lebih terstruktur.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan sebuah sistem informasi pemesanan makanan berbasis web yang dapat memfasilitasi proses pemesanan dan pembayaran layanan catering di Pondok Roso. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat:

1. Mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan makanan secara online, sehingga proses menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien.
2. Menerapkan fitur pemesanan makanan dan pemilihan menu dalam satu platform berbasis web yang terintegrasi dengan metode CRM, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui interaksi yang lebih terstruktur dan responsif.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Pemilik Usaha

1. Membantu meningkatkan kualitas dalam pelayanan dan pengelolaan bisnis agar terus berkembang.
2. Penerapan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) dapat membantu meningkatkan kepuasan *customer* / pelanggan .
3. Membantu memudahkan pengelolaan data pelanggan untuk strategi pemasaran yang lebih efektif.

b. Bagi Pelanggan

1. Mendapatkan layanan yang lebih cepat, efektif dan efisien dengan fitur pemesanan makanan berbasis teknologi.
2. Memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi tentang Produk dan layanan di Pondok Roso Rumah Makan dan Catering.

c. Bagi Akademisi dan Penelitian Selanjutnya

1. Untuk menambah referensi tentang implementasi metode CRM pada industri FnB (*Food and Beverage*).
2. Memberikan referensi tentang penerapan teknologi informasi guna peningkatan pengalaman pelanggan.
3. Menjadi dasar bagi pengembangan sistem yang lebih inovatif di masa yang akan datang.



1.6 Kerangka Pikir



Gambar 1. 1 Kerangka Pikir