

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan usaha bisnis yang terjadi saat ini sangat ketat, perubahan waktu, tren dan selera yang ada di masyarakat dapat menimbulkan sebuah peluang usaha yang akan dibaca oleh perusahaan untuk membentuk suatu usaha baru. Perkembangan pada usaha di dunia bisnis yang berkembang di Indonesia dapat dirasakan juga pada jenis bisnis kuliner. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2018, jumlah usaha penyediaan makanan dan minuman skala menengah besar menurut provinsi dan jenis usaha, pada provinsi banten ada sebanyak 584 rumah makan/restoran(BPS 2018).

Salah satu jenis usaha kuliner penyedia makanan dan minuman adalah Warung Bang Burhan (WBB). Warung Bang Burhan menyediakan berbagai macam makanan dan minuman, keadaan Warung Bang Burhan saat ini telah berkembang khususnya diwilayah Pondok Kacang, Tangerang Selatan. Namun saat ini usaha pada Warung Bang Burhan tidak memiliki rencana pemasaran strategi khusus untuk mengelola dan melayani para konsumen Pemasaran yang dilakukan oleh Warung Bang Burhan saat ini adalah menggunakan *Word Of Mouth* atau yang biasa dikenal dengan pemasaran langsung yang dilakukan dari pelanggan satu kepada pelanggan lainnya.

Banyaknya pelaku usaha yang saat ini telah menyadari perkembangan dari teknologi, dan mulai memanfaatkan keberadaan teknologi untuk melancarkan kegiatan bisnisnya, menjadikan hal tersebut sebagai keunggulan serta strategi pemasaran yang dapat menarik perhatian dan memudahkan konsumen nya. Salah satunya adalah dengan menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM), merupakan keseluruhan proses membangun dan memelihara hubungan pelanggan yang menguntungkan dengan mengantarkan nilai dan kepuasan pelanggan .

Seiring dengan berkembangnya zaman, *Customer Relationship Management* juga mengalami perkembangan. Perkembangan tersebut diikuti dengan berkembangnya teknologi informasi yang terjadi di lingkungan masyarakat saat ini. *Customer Relationship Management* yang awalnya mengelola hubungan pelanggan dengan bertemu secara langsung, kini bisa dilakukan melalui media elektronik atau disebut *Electronic Customer Relationship Management* (e-CRM). Bentuk e-CRM berupa media *online* (Ramadhan 2016).

e-CRM menerapkan strategi bisnis yang menggunakan teknologi informasi yang memberikan perusahaan suatu pandangan pelanggannya secara luas, yang dapat diandalkan dan terintegrasi sehingga semua proses

dan interaksi pelanggan membantu dalam mempertahankan dan memperluas hubungan yang menguntungkan secara bersama. Penerapan teknologi dalam CRM merupakan respon terhadap perubahan-perubahan yang ada dalam dunia. Istilah *e-CRM* merupakan pengembangan dari CRM yang dilakukan secara elektronik.

Berdasarkan permasalahan tersebut penelitian ini akan menganalisis dan merancang Desain *User Interface e- Customer Relationship Management* Restoran, *e-CRM* memanfaatkan teknologi komunikasi digital untuk memaksimalkan penjualan untuk pelanggan yang ada dan terus mendorong penggunaan layanan online. Teknologi *e-CRM* di desain dengan maksud untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu *User Centered Design* (UCD).

Hasil akhir dalam membangun rancangan desain *User Interface* aplikasi *e-CRM*, diharapkan dapat menghasilkan tampilan dan fungsionalitas yang maksimal serta memiliki nilai *usability*. Metode yang diusulkan merupakan pendekatan untuk pengembangan produk yang mendasari proses dalam informasi yang dikumpulkan tentang individu dan pengaturan dimana produk dapat digunakan.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti fenomena yang ada terkait " **Perancangan Desain User Interface Dan User Experience Aplikasi e-CRM Restoran Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) Studi Kasus Pada Restoran Warung Bang Burhan**".

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat diidentifikasi dari latar belakang diatas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis informasi kebutuhan pengguna pada aplikasi *e-customer relationship management* restoran dengan metode *User Centered Design* ?
2. Bagaimana merancang solusi desain *user interface e-customer relationship management* yang baik berdasarkan analisis fitur sistem *e-crm* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapaun tujuan penelitian ini diharapkan dapat berguna secara praktis, sebagai berikut :

1. Menghasilkan analisis informasi kebutuhan pengguna dengan menggunakan metode *user centered design*
2. Menghasilkan rancangan desain *user interface* yang mudah dipahami untuk mengakses aplikasi *mobile* yang *responsive* dan sesuai dengan kebutuhan *user*

3. Memberikan rekomendasi desain antarmuka sistem *e-Customer Relationship Management* yang dapat menampilkan fitur pendaftaran konsumen, pembuatan member konsumen, daftar katalog produk, transaksi konsumen, kegiatan promosi, dan layanan *contact us* serta email.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan analisis dan perancangan sistem *e-CRM* diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak sebagai berikut :

1. Dapat memberikan rekomendasi desain antarmuka dan berkontribusi bagi pihak restoran dalam mengembangkan suatu inovasi tren teknologi saat Ini.
2. Memberikan kontribusi dari solusi perancangan desain *user interface* aplikasi *e-CRM* restoran dan mendukung perkembangan kemajuan teknologi.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian diutamakan pada masalah-masalah dalam lingkup tugas akhir ini, antara lain :

1. Perancangan desain *User Interface* aplikasi *e-CRM* Restoran berbasis *mobile* Android
2. Penelitian ini dilakukan sampai dengan tahapan final desain antarmuka sistem.
3. Antarmuka aplikasi dirancang dengan menggunakan Figma Untuk Menghasilkan desain antarmuka (*User Interface*) dan interaksi pengguna.
4. Membuat antarmuka aplikasi dengan fitur – fitur dari Fase *e-CRM*.
5. Membuat desain rancangan antarmuka aplikasi hanya dari sudut pandang pengguna / pelanggan.
6. Fase – fase dari CRM digunakan sebagai penentuan dari fitur Aplikasi *e-CRM* Restoran.
7. Menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) yang berfokus kepada pengguna.
8. Responden penelitian dan *Usability testing* dengan *standards* ISO 9241-11 yang dilakukan terhadap sampel dari calon pengguna aplikasi yaitu seseorang pelanggan dari Restoran Warung Bang Burhan dengan jumlah 10 orang

1.6 Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini mudah di mengerti, tugas akhir ini akan diuraikan secara garis besarnya dalam beberapa bab penulisan dengan rincian sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada Bab ini membahas latar belakang, Perumusan masalah, Tujuan dan Manfaat penelitian, Ruang Lingkup, Kerangka Berfikir, Serta Sistematika Penulisan.

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori yang akan jadi dasar pemikiran sebagai landasan penulis dalam membuat tugas akhir ini.

BAB 3 : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kerangka berfikir, teknik pengumpulan data, analisa permasalahan, serta metode yang dipakai pada tugas akhir ini

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai perancangan desain aplikasi yang akan dibangun dengan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD).

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan masalah-masalah yang telah dibahas.