

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era industri 4.0 ini, persaingan dalam dunia usaha semakin mengharuskan perusahaan untuk melakukan inovasi untuk memberikan pengalaman yang menarik kepada pelanggan dan juga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, perusahaan harus lebih memperhatikan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan, perusahaan juga harus merubah pola pikirnya dari yang semula berorientasi pada keuntungan menjadi berfokus kearah faktor - faktor potensial lainnya seperti keinginan, kepentingan serta hubungan jangka panjang dan tingkat kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan.

Berhubung dengan semakin banyak dan semakin ketatnya persaingan di dunia usaha dan bisnis, perusahaan dituntut untuk menciptakan inovasi agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu agar dapat memenuhi semua kebutuhan yang dibutuhkan oleh perusahaan, peneliti diminta untuk membuat aplikasi dengan menggunakan metode scrum berbasis *website*.

Metode scrum adalah kerangka kerja pengembangan dengan penggunaan prinsip pendekatan agile untuk dapat mengatasi segala macam masalah secara kreatif dan adaptif. Dipilih agile karena, lebih cepat beradaptasi dengan perubahan, agar meningkatkan produktivitas dan kreativitas, berhenti membuat waktu untuk pekerjaan yang kurang memberikan nilai kepada perusahaan,



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



menghasilkan produk lebih baik dengan kepuasan konsumen yang lebih tinggi, oleh karena itu metode scrum sangat efektif dalam pembuatan aplikasi.

Aplikasi ini mencakup beberapa hal yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti fitur pengingat berupa notifikasi agar pelanggan dapat mengonsumsi produk secara tepat waktu dan dalam waktu yang telah ditentukan oleh *customer* dan fitur untuk pelanggan agar dapat melihat kembali produk yang telah dibeli untuk pembelian produk yang nantinya akan digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti memberikan penawaran terbaik kepada *customer*, serta untuk memudahkan admin untuk melihat lebih jelas data *customer details* baik data *customer* maupun pembelian produk dari *customer* dari pelanggan secara otomatis.

Disini peneliti sebagai *backend developer*, dan aplikasi ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman javascript, framework *node.js*, dan *express.js*.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan terciptanya *customer experience* dan aplikasi mampu menampung data *customer* menggunakan *website*. Penelitian ini berjudul “Aplikasi Backend Untuk Meningkatkan *Customer Experience* Dan Mendapatkan Data *Customer* Menggunakan Metode Scrum Pada Studi Kasus Livera”.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat ditemukan identifikasi masalah:



1. Pelanggan belum mendapatkan *customer experience* yang cukup setelah pembelian produk.
2. Belum adanya fitur untuk pelanggan agar dapat melihat kembali produk yang telah dibeli untuk pembelian produk.
3. Belum adanya penawaran terbaik untuk *customer* setelah pembelian produk.
4. Pelanggan belum mendapatkan fitur notifikasi untuk mengonsumsi produk.
5. Admin belum dapat melihat data *customer details* secara otomatis.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka batasan masalah yang diambil:

1. Belum adanya fitur untuk pelanggan agar dapat melihat kembali produk yang telah dibeli untuk pembelian produk.
2. Pelanggan belum mendapatkan fitur notifikasi untuk mengonsumsi produk.
3. Admin belum dapat melihat data *customer details* secara otomatis.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian aplikasi ini bertujuan untuk mengimplementasikan fitur notifikasi, fitur untuk pelanggan agar dapat melihat kembali produk yang telah dibeli, dan pengambilan data pelanggan yang otomatis bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta memudahkan admin.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat penelitian bagi perusahaan:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- a. Meningkatkan kepuasan pelanggan dan pelayanan yang diberikan perusahaan.
- b. Memudahkan *service* untuk *customer* dan meringankan beban perusahaan.
- c. Fitur yang dibuat pada aplikasi memudahkan perusahaan untuk menginput data secara otomatis.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Manfaat Penelitian bagi pelanggan dan khalayak umum:

- a. Pelanggan dapat merasa puas dengan layanan otomatis yang disediakan.
- b. Memberikan pengetahuan kepada masyarakat umum tentang produk yang ditawarkan oleh perusahaan, dan fitur pengingat untuk mengonsumsi produk yang maksimal.
- c. Memberikan pengetahuan kepada pelanggan tentang konsumsi produk yang maksimal, sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.

3. Manfaat penelitian bagi penulis:

- a. Penulis mendapatkan kesempatan untuk menerapkan ilmu yang sudah didapatkan selama perkuliahan sebagai mahasiswa program Teknik Informatika di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
- b. Penulis mendapatkan pembelajaran dan pengalaman dalam membuat aplikasi yang akan dipakai oleh perusahaan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.