

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 ke arah 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, 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 situs web.

Metode *scrum* adalah sebuah kerangka kerja pengembangan dengan penggunaan prinsip pendekatan *agile* untuk mengatasi segala macam masalah secara kreatif dan adaptif. Peneliti menggunakan pendekatan *agile* karena pendekatan ini dapat meningkatkan produktivitas, setiap tim dapat mengerjakan setiap tugas tanpa harus menunggu tim lain untuk menyelesaikan tugasnya. Selain itu, *developer* menjadi memiliki banyak waktu untuk berkembang sesuai keinginan mereka sendiri.



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.



Aplikasi ini mencakup beberapa hal yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti fitur pengingat berupa notifikasi agar pelanggan dapat mengonsumsi produk secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan mendapatkan data pelanggan yang nantinya akan digunakan oleh admin pada perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti memberikan penawaran terbaik kepada pelanggan.

Pada pembuatan aplikasi ini, peneliti sebagai *frontend developer* menggunakan bahasa pemrograman *HyperText Markup Language*, *Cascading Style Sheet*, dan kerangka kerja *react.js*.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan terjadinya peningkatan dalam kepuasan pelanggan dan aplikasi dapat mampu menampung data pelanggan menggunakan situs web dan basis data.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan diatas, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

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



C. Batasan Masalah

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

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan layanan perusahaan dengan mengimplementasikan fitur untuk melihat kembali produk yang sudah dibeli dan pengingat berupa notifikasi pada aplikasi, serta pengambilan dan penampilan data pelanggan yang bertujuan agar admin dapat melihat data pelanggan secara otomatis.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat penelitian bagi perusahaan:
 - a. Meningkatkan pelayanan yang diberikan perusahaan.
 - b. Memudahkan layanan untuk pelanggan dan meringankan beban perusahaan.
 - c. Fitur yang dibuat pada aplikasi memudahkan perusahaan untuk memasukkan data secara otomatis.
2. Manfaat Penelitian bagi pelanggan dan khalayak umum:
 - a. Pelanggan dapat merasa puas dengan layanan yang disediakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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. Memberikan pengetahuan kepada masyarakat umum tentang produk yang ditawarkan oleh perusahaan.
- c. Memberikan pengetahuan kepada pelanggan tentang konsumsi produk sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.

3. Manfaat penelitian bagi peneliti:

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

© 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.