

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada perkembangan teknologi saat ini, industri kuliner mengalami perubahan signifikan dalam cara beroperasi dan berinteraksi dengan pelanggan. Salah satu perubahan penting adalah pengenalan teknologi dalam mengelola hubungan pelanggan dan manajemen keanggotaan. Keanggotaan pelanggan merupakan salah satu strategi yang efektif untuk meningkatkan loyalitas dan mempertahankan basis pelanggan yang solid. Di tengah persaingan yang ketat, usaha kuliner perlu memiliki sistem manajemen keanggotaan yang efisien dan terintegrasi.

Bos Salad Bengkalis merupakan perusahaan kuliner yang menawarkan salad sehat dan segar. Seiring dengan berkembangnya usaha ini, kebutuhan untuk mengelola data pelanggan, memberikan *reward*, dan memantau transaksi menjadi semakin penting. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah sistem manajemen keanggotaan yang berbasis *mobile* untuk memudahkan pengelolaan dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan.

Pengembangan sistem manajemen keanggotaan pelanggan ini akan menggunakan metode *RAD (Rapid Application Development)*. Metode *RAD* dipilih karena memberikan pendekatan yang cepat dan berulang terhadap pengembangan aplikasi, sehingga memungkinkan sistem untuk dikembangkan dan diimplementasikan secara cepat dengan kualitas yang konsisten. Metode ini juga memungkinkan adanya umpan balik terus menerus dari pengguna, yang sangat penting untuk memastikan sistem yang dibangun sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

Melalui sistem manajemen keanggotaan pelanggan ini, diharapkan Bos Salad Bengkalis dapat meningkatkan efisiensi operasional, memberikan pelayanan

yang lebih baik kepada pelanggan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan melalui program keanggotaan dan *reward* yang menarik. Penerapan sistem ini juga diharapkan dapat memberikan data yang lebih akurat dan terstruktur mengenai perilaku dan preferensi pelanggan, yang pada akhirnya dapat digunakan untuk mengembangkan strategi bisnis yang lebih efektif.

Dengan demikian, pengembangan Sistem Manajemen Keanggotaan Pelanggan Pada Usaha Kuliner Berbasis *Mobile* Menggunakan Metode *RAD (Rapid Application Development)* merupakan strategi penting bagi Bos Salad Bengkalis dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang di era digital saat ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka bisa dirumuskan sumber masalah ini yaitu bagaimana merancang dan mengembangkan sistem manajemen keanggotaan pelanggan berbasis *Mobile* menggunakan metode *Rapid Application Development (RAD)*, untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan efisiensi operasional di Bos Salad Bengkalis.

Adapun Batasan masalah agar pembahasan masalah ini menjadi lebih terarah serta permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas maka batasan masalah yang akan dibahas yaitu fitur yang akan dikembangkan mencakup pendaftaran *member*, manajemen profil *member*, sistem poin dan *reward*, serta manajemen transaksi. Dan juga sistem ini akan dikembangkan menggunakan metode *Rapid Application Development (RAD)*, studi kasus Bos Salad Bengkalis.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sistem manajemen keanggotaan pelanggan berbasis *mobile* yang efektif dan efisien untuk Bos Salad Bengkalis, serta mengimplementasikan metode *Rapid Application Development (RAD)* dalam pengembangan sistem untuk mempercepat proses pembangunan dan iterasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh sistem manajemen keanggotaan yang terintegrasi dan efisien, yang dapat membantu dalam mengelola data pelanggan, transaksi, dan program *reward*.
2. Memperoleh pengalaman yang lebih baik dan terstruktur dalam program keanggotaan dan *reward*.
3. Memudahkan akses ke layanan Bos Salad Bengkalis melalui platform *Mobile*.
4. Memberikan contoh perancangan sistem manajemen keanggotaan yang bisa diterapkan atau dimodifikasi sesuai kebutuhan usaha kuliner lainnya.