

# Analisis BRD untuk Aplikasi Pengelolaan Data Pelanggan

Nama: Andrue Reyhan Piercel Lionard

NIM: 20230803022

## 1. Latar Belakang

Aplikasi ini bertujuan untuk mengelola data pelanggan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sistem ini memanfaatkan fitur CRUD (Create, Read, Update, Delete) untuk memungkinkan admin mengelola data pelanggan secara efisien. Data pelanggan yang dikelola mencakup informasi seperti nama, email, nomor telepon, dan alamat. Pengelolaan data ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan, mengurangi kesalahan dalam pencatatan manual, dan memastikan bahwa data pelanggan selalu terkini.

## 2. Tujuan dan Sasaran

- **Tujuan:** Membantu perusahaan dalam mengelola data pelanggan secara lebih efisien dan akurat. Proses pengelolaan data yang lebih cepat dan mudah diakses dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan mempermudah analisis serta pengambilan keputusan.
- **Sasaran:**
  - Meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data pelanggan.
  - Memastikan bahwa data pelanggan yang ada selalu up-to-date.
  - Mengurangi kesalahan yang terjadi karena pencatatan manual atau pengelolaan data yang tidak terorganisir.

## 3. Identifikasi Pengguna

Pengguna utama dari aplikasi ini adalah:

- **Admin:** Pengguna yang bertanggung jawab untuk memasukkan, memperbarui, dan menghapus data pelanggan. Admin memiliki akses penuh untuk mengelola semua data.
- **Staf Lainnya:** Meskipun akses mereka terbatas, staf yang memerlukan informasi pelanggan (misalnya, staf pemasaran atau layanan pelanggan) dapat mengakses data yang relevan untuk tujuan operasional.

## 4. Kebutuhan Fungsional

Aplikasi ini harus memenuhi beberapa kebutuhan fungsional yang mendasar:

- **CRUD (Create, Read, Update, Delete):** Admin dapat melakukan input data pelanggan baru, mengedit data pelanggan yang sudah ada, atau menghapus data yang tidak relevan.
- **Akses Data Real-Time:** Data pelanggan yang diperbarui dapat segera diakses oleh pihak yang membutuhkan (misalnya, staf layanan pelanggan atau tim pemasaran).

- **Pencarian dan Filter Data:** Admin harus dapat mencari dan menyaring data pelanggan dengan menggunakan berbagai kriteria (nama, jenis kelamin, alamat, dll.).
- **Keamanan:** Sistem harus dilengkapi dengan mekanisme untuk memastikan bahwa hanya admin yang dapat mengedit atau menghapus data pelanggan. Akses ke data juga harus dilindungi dengan otentikasi yang aman.

## 5. Kebutuhan Non-Fungsional

- **Keamanan Data:** Aplikasi harus menjaga kerahasiaan dan integritas data pelanggan, dengan menggunakan enkripsi atau metode keamanan lainnya.
- **Skalabilitas:** Sistem harus dapat menangani jumlah data pelanggan yang terus berkembang seiring waktu tanpa menurunkan kinerja.
- **User Interface (UI):** Antarmuka pengguna harus mudah digunakan dan intuitif, memungkinkan admin untuk mengelola data dengan cepat dan efisien.
- **Ketersediaan:** Aplikasi harus dapat diakses kapan saja oleh admin dan staf yang membutuhkan, memastikan kelancaran operasional.

## 6. Alur Kerja dan Interaksi Pengguna

- a. Admin akan memulai dengan login ke sistem.
- b. Setelah login, admin dapat melihat daftar pelanggan yang sudah terdaftar.
- c. Admin kemudian dapat menambahkan pelanggan baru, mengedit data pelanggan yang sudah ada, atau menghapus data yang tidak diperlukan.
- d. Data yang diperbarui atau ditambahkan akan disimpan dalam database dan dapat segera diakses oleh pengguna lain yang memerlukan informasi tersebut.

## 7. Kriteria Sukses

Beberapa kriteria kesuksesan untuk aplikasi ini adalah:

- **Kemudahan Penggunaan:** Admin dapat dengan mudah menambah, mengedit, dan menghapus data pelanggan tanpa kesulitan.
- **Efisiensi Operasional:** Proses pengelolaan data pelanggan dapat dilakukan dengan cepat dan tanpa kesalahan.
- **Akurasi Data:** Semua data pelanggan yang dimasukkan ke dalam sistem harus akurat dan up-to-date.

## 8. Analisis SWOT

### A. Strengths (Kekuatan)

- Sistem yang efisien dan mudah digunakan untuk pengelolaan data pelanggan.
- Kemampuan untuk mengakses data secara real-time oleh pengguna yang membutuhkan.
- Meminimalisir kesalahan manusia dan mempercepat proses pengelolaan data.

### B. Weaknesses (Kelemahan)

- Aplikasi hanya mengelola data umum pelanggan, bukan data lebih lanjut seperti riwayat transaksi atau interaksi.

- Keterbatasan akses, di mana hanya admin yang memiliki kontrol penuh terhadap data pelanggan.

### C. Opportunities (Peluang)

- **Pengembangan Fitur Lebih Lanjut:** Menambahkan fitur untuk melacak riwayat interaksi atau transaksi pelanggan dapat memperkaya aplikasi ini.
- **Integrasi dengan Sistem Lain:** Aplikasi ini bisa diintegrasikan dengan sistem lain seperti sistem penjualan, sistem pemasaran, atau CRM untuk meningkatkan kolaborasi dan efisiensi.
- **Peluang Ekspansi:** Aplikasi ini dapat dikembangkan untuk digunakan oleh perusahaan atau bisnis lain di berbagai sektor, membuka peluang untuk perluasan pasar.

### D. Threats (Ancaman)

- **Keamanan Data:** Keamanan data pelanggan sangat penting. Potensi kebocoran data atau serangan siber dapat menjadi ancaman serius jika sistem tidak dilengkapi dengan fitur pengamanan yang memadai.
- **Kompetitor:** Banyak aplikasi pengelolaan data pelanggan yang sudah tersedia di pasaran, termasuk sistem CRM yang lebih canggih, yang mungkin menjadi pesaing bagi aplikasi ini.
- **Perubahan Regulasi:** Regulasi mengenai perlindungan data pribadi, seperti GDPR, dapat mempengaruhi cara aplikasi ini menangani data pelanggan, yang mungkin membutuhkan pembaruan sistem

## KESIMPULAN

Aplikasi pengelolaan data pelanggan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data pelanggan dengan menggunakan fitur CRUD (Create, Read, Update, Delete). Dengan kemampuan untuk menambah, memperbarui, dan menghapus data pelanggan secara cepat dan mudah, aplikasi ini membantu admin dalam menjaga data pelanggan tetap terorganisir dan akurat. Meskipun demikian, aplikasi ini memiliki keterbatasan dalam hal hanya mengelola data umum pelanggan dan kurangnya fitur untuk melacak riwayat transaksi atau interaksi pelanggan. Selain itu, keamanan data juga menjadi perhatian penting, yang perlu diperhatikan lebih lanjut untuk melindungi informasi pelanggan yang sensitif.

Namun, aplikasi ini memiliki berbagai peluang untuk pengembangan lebih lanjut. Menambahkan fitur seperti riwayat transaksi, integrasi dengan sistem CRM, dan peningkatan keamanan dapat memperkaya fungsionalitas aplikasi ini. Pengembangan fitur ini akan membantu perusahaan dalam memberikan layanan yang lebih personal dan efisien kepada pelanggan. Secara keseluruhan, aplikasi ini memberikan solusi yang efektif untuk pengelolaan data pelanggan, namun perlu dilakukan pembaruan dan pengembangan agar dapat bersaing dengan aplikasi serupa di pasar dan mematuhi regulasi perlindungan data pribadi yang berlaku.