

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Omnichannel adalah pendekatan integrasi dan koordinasi berbagai platform yang digunakan perusahaan untuk berinteraksi dengan pelanggan. Tujuan utama dari omnichannel adalah memberikan pengalaman pelanggan yang mulus dan konsisten di seluruh platform. Dengan omnichannel, pelanggan dapat berinteraksi dengan merek melalui berbagai titik kontak, seperti media sosial, email, website, dan aplikasi mobile, dengan pengalaman yang terintegrasi dan seragam. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan memperkuat hubungan dengan pelanggan [1].

CV Adikarya Infinit merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengembangan perangkat lunak dan teknologi informasi. Dalam menjalankan berbagai proyeknya, CV Adikarya Infinit telah banyak membantu klien-kliennya dalam menghadirkan solusi digital yang inovatif dan efektif, terutama di bidang pengelolaan media sosial. Dengan meningkatnya penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi dan pemasaran, CV Adikarya Infinit menyadari pentingnya integrasi berbagai platform media sosial untuk menciptakan efisiensi dalam manajemen konten dan interaksi dengan pelanggan.

Salah satu klien utama CV Adikarya Infinit adalah PT Medika Khas Sadawira, sebuah perusahaan yang bergerak di sektor layanan kesehatan. PT Medika Khas Sadawira memiliki akun media sosial yang bernama “Herbabenka” yang aktif di platform media sosial seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp. Akun “Herbabenka” ini digunakan untuk menjangkau dan berinteraksi dengan pelanggan mereka.

Namun, PT Medika Khas Sadawira menghadapi beberapa tantangan dalam manajemen akun media sosial mereka. Pengelolaan media sosial yang dilakukan secara terpisah di setiap platform menyebabkan kesulitan dalam koordinasi dan sinkronisasi, memakan waktu yang signifikan bagi tim manajemen,

dan berpotensi menghasilkan pengalaman pelanggan yang tidak konsisten. Selain itu, kurangnya efisiensi dalam merespons umpan balik pelanggan di berbagai platform mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan dan hilangnya peluang bisnis. Data pengguna yang tersebar di berbagai platform juga menyulitkan analisis yang komprehensif, menghambat perusahaan dalam mendapatkan wawasan mendalam mengenai perilaku dan preferensi pelanggan.

Melihat kebutuhan ini, CV Adikarya Infnit mengusulkan pengembangan sebuah aplikasi omnichannel yang dirancang khusus untuk PT Medika Khas Sadawira. Aplikasi ini bertujuan untuk mengintegrasikan semua platform media sosial yang digunakan oleh PT Medika Khas Sadawira ke dalam satu sistem terpadu. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan PT Medika Khas Sadawira dapat lebih mudah dalam mengelola berbagai akun media sosial mereka.

Penelitian ini akan berfokus pada pengembangan dan implementasi aplikasi omnichannel oleh CV Adikarya Infnit, serta mengevaluasi dampaknya terhadap manajemen media sosial di PT Medika Khas Sadawira. Studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pentingnya integrasi media sosial dalam strategi komunikasi perusahaan, serta bagaimana sebuah solusi digital dapat membantu perusahaan dalam menghadapi tantangan di era digital yang semakin kompleks.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Terpisahnya Proses Manajemen Media Sosial saat ini, PT Medika Khas Sadawira mengelola proses manajemen media sosial secara terpisah di setiap platform seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp. Setiap platform memiliki antarmuka dan prosedur yang berbeda. Hal ini menyulitkan koordinasi dan sinkronisasi antar platform, memakan waktu yang signifikan bagi tim manajemen media sosial, dan berpotensi menghasilkan pengalaman pelanggan yang tidak konsisten.
2. Kurangnya efisiensi dalam interaksi dengan pelanggan, pengelolaan terpisah

menyebabkan kesulitan dalam merespons dengan cepat terhadap pertanyaan atau umpan balik pelanggan yang datang dari berbagai platform. Tim manajemen sosial media mungkin tidak dapat merespons secara efisien karena informasi terpisah. Potensi penurunan kualitas pelayanan pelanggan, hilangnya peluang bisnis yang muncul secara cepat, dan kurangnya adaptabilitas terhadap perubahan kebutuhan pelanggan.

3. Kesulitan dalam memaksimalkan potensi data pengguna data pengguna tersebar di berbagai platform, menyulitkan analisis data yang komprehensif. Integrasi data yang kurang memungkinkan organisasi untuk mendapatkan wawasan yang mendalam mengenai perilaku pengguna dan preferensi mereka.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang dan mengembangkan sebuah platform media sosial omnichannel bagi PT. Medika Khas Sadawira.

Dengan menyatukan platform di PT. Medika Khas Sadawira menciptakan ekosistem terpadu yang memungkinkan koordinasi yang lebih baik, pengelolaan yang efisien, dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Mengintegrasikan data dari berbagai platform media sosial yang digunakan PT Medika Khas Sadawira (Facebook, Instagram, dan WhatsApp).
2. Mengintegrasikan sistem pengelolaan konten untuk meningkatkan efisiensi dalam penyajian dan pembaruan konten di seluruh platform media sosial.
3. Menyederhanakan proses interaksi dengan pelanggan melalui satu platform, memungkinkan tim manajemen sosial media memberikan respons yang lebih cepat dan konsisten.

### **1.4. Batasan Masalah**

Untuk menyederhanakan pembahasan pada penelitian ini, maka masalah dibatasi sebagai berikut:

1. Fokus pada integrasi data dari platform media sosial yang umum digunakan, seperti Facebook, Instagram dan WhatsApp.

2. Membatasi jenis konten yang diintegrasikan, seperti teks, gambar, dan video, untuk memastikan konsistensi dan relevansi.

### **1.5. Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan objek sesuai fakta dan apa adanya. Dengan menggunakan analisis deskriptif, peneliti dapat menganalisis dan mengidentifikasi masalah yang ada. Proses pengumpulan data dan pembangunan perangkat lunak adalah dua tahap dari penelitian ini.

#### **1.5.1. Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah proses atau cara untuk mengumpulkan informasi atau data dari sumber yang relevan dengan tujuan penelitian atau analisis tertentu [2]. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini

1. Studi Literatur

Studi literatur merujuk pada analisis, evaluasi, dan kajian teoritis dari tulisan-tulisan yang relevan dengan topik atau subjek tertentu [3]. Pada penelitian ini studi literatur dilakukan dengan cara merangkum dan membaca beberapa literatur seperti jurnal, paper, ataupun artikel di internet yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

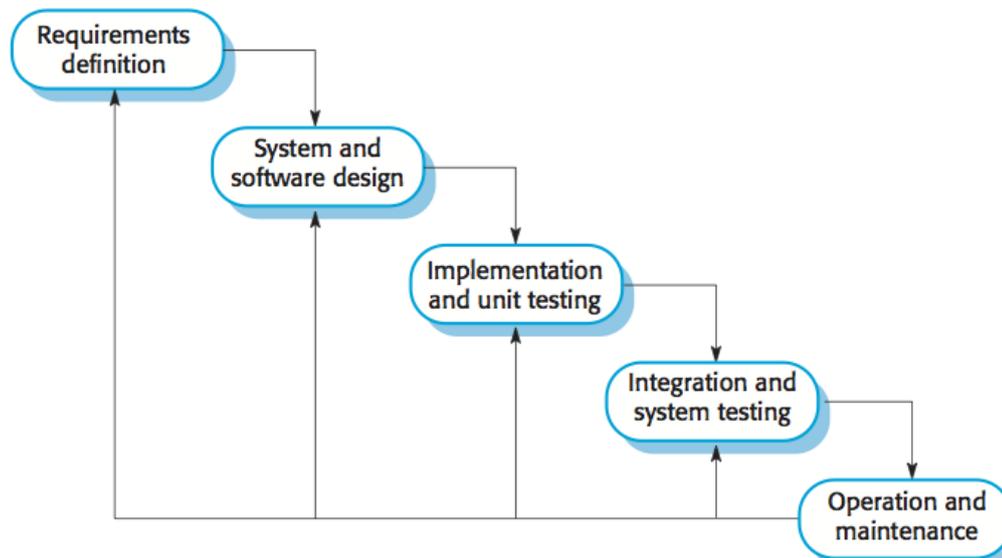
2. Wawancara

Wawancara merupakan Teknik penggalian informasi melalui percakapan secara langsung, melalui telepon, video call, ataupun platform online lainnya antara peneliti dengan partisipan.

#### **1.5.2. Pembangunan Perangkat Lunak**

Pada tahapan ini, metode dalam pembangunan perangkat lunak yang digunakan adalah metode *Waterfall*. Karena metode ini cocok digunakan pada penelitian yang skalanya kecil dan juga memiliki tahapan-tahapan yang sederhana. Metode ini memiliki urutan tahapan yang jelas dan setiap tahap harus

selesai sebelum memulai tahap berikutnya. Berikut adalah gambaran umum dari tahapan dalam metode waterfall dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut [4].



Gambar 1.1 Overview metode waterfall

Dari gambar metode Waterfall diatas, maka prosedur *waterfall* yang diterapkan pada Aplikasi ini sebagai berikut :

1. *Requirements and Definition*, pada tahap ini yaitu melakukan observasi data, menetapkan fitur, dan tujuan sistem melalui wawancara dengan pelaku kepentingan di perusahaan atau tempat terkait. Semua langkah ditetapkan secara detail dan digunakan sebagai kualifikasi sistem. Hasil dari tahap observasi tersebut kemudian dianalisis dan digunakan sebagai bahan untuk mengembangkan platform sosial media omnichannel.
2. *System and Software Design*, pada tahap ini membuat sebuah desain *system* berdasarkan syarat *system* yang sebelumnya sudah di tetapkan. Pada tahap ini bertujuan untuk memberikan perancangan system yang harus dikerjakan. Desain mencakup antarmuka aplikasi, logika bisnis.
3. *Implementation and Unit Testing*, pada tahap ini perancangan yang sudah di buat selanjutnya diterjemahkan dalam Bahasa pemrograman menjadi serangkaian unit program. Kemudian dilanjutkan pengujian system pada setiap

unit program. System ini dikembangkan menggunakan teknologi Laravel, NodeJS, dan MySQL.

4. *Integration and System Testing*, pada tahap ini yaitu pengintegrasian setiap unit system menjadi sebuah system utuh. Kemudian dilakukan pengujian program untuk memastikan kesesuaian syarat system. Pengujian sistem mencakup simulasi penggunaan aplikasi dalam lingkungan yang menyerupai kondisi nyata. Tujuan utama adalah memastikan bahwa aplikasi berfungsi sesuai dengan kebutuhan dan tujuan yang telah ditetapkan.
5. *Operation and Maintenance*, Pada tahap ini dilakukan penerapan dari aplikasi yang telah dibangun, karena aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan. Selain itu pada tahap ini dilakukan pemeliharaan terhadap aplikasi, pemeliharaan tersebut dapat berupa perbaikan aplikasi karena suatu bug (kesalahan) yang tidak ditemukan pada langkah sebelumnya atau berupa penambahan fitur dan fungsi baru.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang akan dijalankan. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, perumusan dari masalah yang akan dihadapi, menentukan tujuan dan kegunaan penelitian yang kemudian diikuti dengan pembatasan masalah, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas mengenai teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti. Teori – teori diambil berdasarkan buku dan jurnal yang sudah valid atau benar. Pada bab ini juga akan dilakukan peninjauan terhadap penelitian - penelitian yang serupa yang pernah dikerjakan sebelumnya, yang nantinya akan digunakan sebagai acuan dalam penelitian.

### **BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini berisi analisis kebutuhan dalam membangun aplikasi yang terdiri dari analisis masalah, analisis kebutuhan fungsional dan non-fungsional. Selain itu terdapat juga perancangan antarmuka untuk sistem yang akan dibangun sesuai hasil analisis yang telah dilakukan.

### **BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Bab ini berisi hasil implementasi sistem terhadap perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan, dan implementasi antar muka. Selain itu dilakukan tahap-tahap pengujian terhadap sistem yang dibuat.

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian yang dilakukan.