BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Soon Poh Technologies adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan pemasangan *Base Transceiver Station* dari provider-provider yang ada di Indonesia. Dalam kegiatan pelayanan pemesanan jasa pemasangan *Base Transceiver Station* pada PT Soon Poh Technologies menggunakan *email to email* dengan konsumen memberikan data perusahaan mereka yang akan menggunakan jasa pemasangan *Base Transceiver Station*. Pendataan pemesanan dan *konsumen* masih dalam format *Microsoft Excel*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai PT Soon Poh Technologies dan beberapa konsumen, permasalahan yang ada ialah sulitnya memasarkan jasa pelayanan pemasangan *Base Transceiver Station* kepada konsumen maupun calon konsumen. Belum adanya media promosi yang menawarkan jasa pemasangan. Proses pemesanan yang membutuhkan waktu yang relatif lama juga menjadi salah satu kendalanya karena *email* untuk pemesanan yang tak sampai atau *pending* sehingga mengakibatkan terhambatnya proses pemesanan, selain itu dalam kegiatan menjalin atau membina hubungan yang baik dengan konsumen berjalan dengan lambat dikarenakan perusahaan belum memiliki sarana untuk menampung kritik, saran dan keluhan yang mendukung untuk menangani hubungan antara perusahaan dengan konsumen maupun calon konsumen yang berpotensi secara tidak langsung akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

Perusahaan belum memiliki sarana tanya jawab yang memudahkan konsumen untuk mendapatkan informasi mengenai pelayananan maupun tagihan yang dapat ditanggapi secara cepat, sehingga konsumen dapat lebih cepat mengetahui informasi atau tanggapan yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu perlu adanya media yang membantu dalam proses pemasaran, pemesanan, menampung keluhan, penyampaian informasi tanpa kendala ruang dan waktu. Penyampaian informasi berupa *notifikasi* kepada *konsumen* yang berkaitan dengan pemesanan maupun informasi biaya, selain kepada *konsumen*

pegawai yang terkait dengan pemesanan maupun pemasaran produk akan mendapatkan *notifikasi* secara langsung apabila ada *konsumen* yang melakukan pemesanan sehingga dapat dikonfirmasi atau ditindak lanjuti dengan cepat oleh perusahaan, serta jika ada keluhan dari *konsumen* bisa ditampung dalam sarana yang akan disediakan, sehingga ada masukan kritik dan saran dari *konsumen* untuk memperbaiki kinerja dari perusahaan.

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan diatas maka diperlukannya suatu penerapan konsep *e-service* pada jasa pelayanan pemasangan Base *Transceiver Station* PT Soon Poh Technologies. *E-service* merupakan suatu aplikasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang memiliki unsur penyedia layanan, penerima layanan dan pendukung pelanggan yang bermanfaat untuk mengakses basis pelanggan yang lebih besar, memperluas jangkauan pasar, meningkatkan citra perusahaan dan berpotensi sebagai peningkatan pengetahuan layanan konsumen maupun calon konsumen [3].

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka masalah dapat diidentifikasi ialah sebagai berikut:

1. Perusahaan mengalami kesulitan dalam proses pemasaran jasa pelayanan pemasangan *Base Transceiver Station*.
2. Perusahaan mengalami kesulitan dalam pengelolaan data pemesanan.
3. Konsumen kesulitan untuk mendapatkan informasi terutama pada saat melakukan pemesanan jasa pemasangan *Base Transceiver Station*.
4. Konsumen dan perusahaan membutuhkan akses komunikasi yang bisa lebih cepat tanggap dalam menyampaikan kritik, saran dan keluhan.
5. Perusahaan dan konsumen membutuhkan akses komunikasi yang bisa lebih cepat dalam menanggapi tanya jawab antara perusahaan dan konsumen.
6. Perusahaan kesulitan dalam menjaga loyalitas dari konsumen yang menguntungkan bagi perusahaan dan konsumen.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang diidentifikasi maka maksud dari penulisan skripsi ini adalah membangun sebuah aplikasi *e-service* di PT Soon Poh Technologies. Tujuan yang akan dicapai dalam pembangunan aplikasi ini adalah:

1. Membantu perusahaan dalam proses pemasaran jasa pelayanan pemasangan *Base Transceiver Station.*
2. Mempermudah perusahaan dalam pengelolaan data pemesanan.
3. Membantu konsumen untuk mendapatkan informasi terutama pada saat akan memesan jasa pemasangan *Base Transceiver Station*.
4. Membantu konsumen untuk menyampaikan kritik, saran dan keluhan pada perusahaan.
5. Membantu perusahaan dan konsumen memiliki akses komunikasi yang bisa lebih cepat menanggapi tanya jawab antara perusahaan dan konsumen.
6. Mempermudah perusahaan dalam menjaga loyalitas dari konsumen yang saling menguntungkan perusahaan dan konsumen.

1.4 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar penulisan skripsi dapat memberikan pemahaman yang terarah sesuai dengan yang diharapkan. Batasan masalah dalam skripsi ini adalah:

1. Aplikasi ini dibangun untuk membantu kegiatan *marketing* dengan pendekatan konsep *e-service*.
2. Data yang digunakan berhubungan dengan kegiatan pemesanan yaitu data pemesanan, data konsumen, informasi biaya dalam pelayanan pemasangan *Base Transceiver Station.*
3. Secara umum aplikasi ini digunakan oleh enam *user,* yaitu *admin*, *marketing*, *accounting*, *project manager officer*, *konsumen* dan pengunjung(calon konsumen).
4. Keluaran sistem berupa informasi perusahaan, visi dan misi perusahaan, laporan pemesanan, informasi pemesanan, informasi biaya dan informasi konsumen.

5. Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur sebagai berikut:
   a. Pemesanan

      Fitur ini berguna untuk konsumen yang memesan jasa pemasangan Base Transceiver Station.
   b. Registrasi

      Fitur ini berguna untuk calon konsumen yang belum mendaftarkan perusahaannya dalam memesan dan mendapatkan informasi lain dari PT Soon Poh Technologies.
   c. Produk

      Fitur ini menampilkan bagaimana bentuk visual dari produk yang akan dibuat.
   d. Suara Konsumen

      Fitur ini berguna sebagai media komunikasi berupa tanya jawab antara konsumen dan pegawai PT Soon Poh Technologies serta untuk mengisi keluhan atau kritik dan saran kepada perusahaan sehingga kinerja perusahaan PT Soon Poh Technologies dapat lebih maksimal.

6. Demi keamanan, aplikasi ini mengharuskan *sign in* terlebih dahulu agar data aman dan tidak diketahui oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan.
7. Analisis dan pemodelan sistem yang digunakan adalah terstruktur menggunakan tools Flow map, ERD dan DFD.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk membangun aplikasi ini adalah metode analisis deskriptif, yaitu suatu metode dalam meneliti dengan mencari dan mengemukakan data berdasarkan keadaan instansi yang sebenarnya.

Penelitian ini terdiri dari 2 tahap, yaitu:

1. Tahap pengumpulan data

Pengumpulan data bisa diartikan mengamati variabel yang akan diteliti dengan berbagai metode secara objektif. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Studi lapangan

1. Observasi

Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung (studi kasus) terhadap objek yang diteliti yaitu pegawai PT Soon Poh Technologies.

2. Wawancara

Pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara lisan dengan pihak yang berkaitan yaitu bagian *marketing*, *project manager officer*, beberapa *konsumen, admin* dan calon *konsumen*.

b. Studi pustaka

Studi pustaka yaitu studi data yang dilakukan melalui penelusuran literatur atau buku-buku referensi pendukung sebagai landasan berfikir atau teori dan dari data-data statistik yang didapat sebagai input sistem.

2. Tahap pengembangan perangkat lunak

Paradigma yang digunakan dalam membangun perangkat lunak adalah model *waterfall.* Model ini melakukan pendekatan secara sistematis dan urut mulai dari level rekayasa sistem lalu menuju ke tahap analisis, perancangan, pengkodean, testing, dan pemeliharaan. Sesuai dengan namanya *waterfall* (air terjun) maka tahapan dalam model ini disusun bertingkat, setiap tahap dalam model ini dilakukan berurutan [5]. Berikut beberapa tahap seperti yang telah dijelaskan di atas :

a. *Requirements definition*

   Requirements definition merupakan tahap mengumpulkan kebutuhan secara lengkap kemudian dianalisis dan didefinisikan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh program yang akan dibangun. Fase ini harus dikerjakan secara lengkap untuk bisa menghasilkan desain yang lengkap.

b. *System and software design*

   System and software design merupakan tahap desain yang dikerjakan setelah kebutuhan selesai dikumpulkan secara lengkap.

c. *Implementation and unit testing*

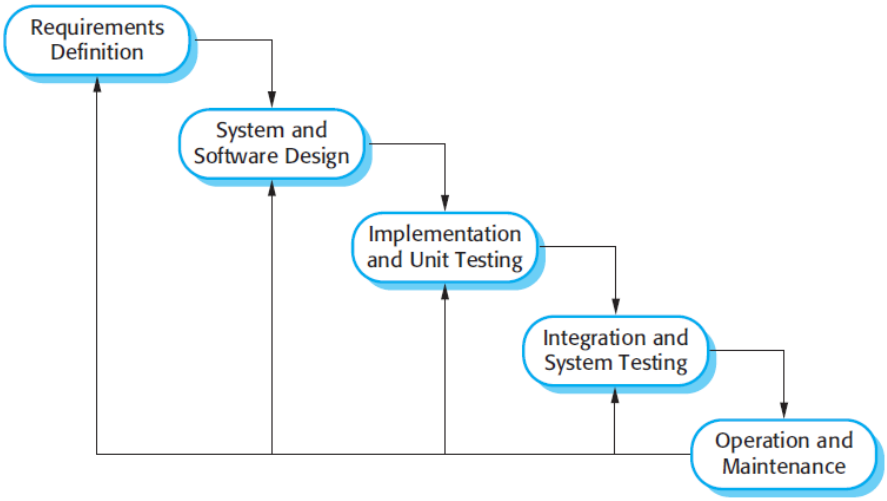
Implementation and unit testing merupakan tahap desain program yang diterjemahkan ke dalam kode-kode dengan menggunakan bahasa pemrograman yang sudah ditentukan. Program yang dibangun langsung diuji baik secara unit.

d. *Integration and system testing*

Integration and system testing merupakan tahap penyatuan unit-unit program kemudian diuji secara keseluruhan (*system testing).*

e. *Operation and maintenace*

Operation and maintenace merupakan tahap mengoperasikan program dilingkungannya dan melakukan pemeliharaan, seperti penyesuaian atau perubahan karena adaptasi dengan situasi sebenarnya.



Gambar 1.1 Model *Waterfall [5]*

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun untuk konsumenikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan yang ingin dicapai, batasan masalah, metodologi penelitian yang diterapkan dalam memperoleh dan mengumpulkan data serta sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Berisi tentang profil dari PT Soon Poh Technologies dan berbagai konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik masalah yang diambil dan hal-hal yang berguna dalam proses analisis permasalahan.

BAB III. ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Berisi analisis masalah dan perancangan sistem mulai dari menganalisis sistem yang sedang berjalan hingga dibuatkannya sistem usulan untuk perbaikan.

BAB IV. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Berisi hasil implementasi analisis dari perancangan sistem yang dilakukan, serta hasil pengujian sistem untuk mengetahui apakah aplikasi yang dibangun sudah memenuhi kebutuhan.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dari implementasi dan uji coba yang dilakukan. Selain itu juga berisi saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengembangan aplikasi di masa yang akan datang.