BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dalam dunia bisnis tidak hanya bergantung pada kualitas produknya saja, tetapi juga melihat dari sisi kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Dari sisi kualitas produk yang ditawarkan dapat lebih mendorong pelanggan untuk membeli produk yang ditawarkan dapat mendorong pelanggan untuk membeli produk yang ditawarkan. Kualitas layanan merupakan suatu hal yang sangat penting. Pelayanan yang bermutu tinggi yang dapat memberikan keselarasan terhadap kebutuhan pelanggan.

Pada dasarnya setiap perusahaan selalu mempunyai tujuan mendapatkan profit semaksimal mungkin, tetapi terkadang perusahaan cenderung melupakan bahwa pelanggan merupakan aset perusahaan terpenting dalam mencapai tujuan perusahaan, dan perusahaan kurang memperhatikan keinginan pelanggan. Pelanggan mempunyai peran yang penting bagi kelangsungan perusahaan, karena jika perusahaan kurang memahami dan tidak mengenali pelanggannya dengan baik, maka perusahaan tidak akan mendapatkan pelanggan yang loyal.

Persaingan perusahaan saat ini lebih menekankan pada bagaimana perusahaan dapat mempertahankan serta memperhatikan keinginan pelanggan. Melalui Program yang baik dan tepat sasaran, memungkinkan terciptanya kesetiaan pelanggan dan keloyalan pelanggan terhadap perusahaan. Penerapan program baru dapat dikembangkan untuk memperoleh pelanggan baru, meningkatkan hubungan Dengan pelanggan, serta mempertahankan pelanggan, yang pada akhirnya terwujudnya sebuah kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan. Berdasarkan perkembangan teknologi dan kebutuhan costumer akan

akses layanan cepat dan praktis, maka saya akan membangun sebuah aplikasi pelayanan pasca transaksi dengan pemanfaatan *Sms Gateway*.

Akan tetapi perkembangan teknologi semakin berkembang pesat, maka dari itu untuk mengimbangi perkembangan tersebut maka akan di bangun dari sistem konvensional ke dalam sebuah sistem yang terkomputerisasi yang memanfaatkan teknologi informasi yang berfungsi untuk meningkatkan pelayanan pelanggan secara elektronik.

Jumlah pelanggan yang datang perharinya mencapai 600 pengunjung sampai 700 pengunjung perhari tiap weekday, sedangkan untuk weekend mencapai 1000 pengunjung per harinya. Sedangkan untuk proses pelayanan pasca transaksi karnivor restaurant belum mempunyai sebuah program dimana program tersebut bisa memlihara pelanggan yang sudah ada, jadi ketika pelanggan telah melakukan transaksi, itu hanya berhenti sampai proses transaksi tanpa ada proses lanjutan, dimana proses lanjutan ini diantaranya memberikan sebuah kenyamanan supaya pelanggan yang telah bertransaksi bisa kembali keperusahaan. Sedangkan strategi yang diterapkan perusahaan untuk tetap menjaga pelanggan setia mereka sesekali mengadakan undian yang disebut *"Lucky Draw"* dimana setiap pelanggan yang bertransaksi Rp.250.000 akan mendapatkan kupon undian.

Melihat permasalahan diatas penulis akan mengembangkan aktivitas perusahaan terkait dengan promosi dan pemasaran serta pelayanan pasca transaksi. Dengan dibangunnya sebuah aplikasi pelayanan pasca transaksi dengan pemanfaatan media elektronik diharapkan menimbulkan sebuah loyalitas kepada perusahaan. Dari uraian diatas maka penulis tertarik membahas hal tersebut dan membuat judul **"APLIKASI TRANSAKSI PENJUALAN DAN SMS GATEWAY SEBAGAI PENDUKUNG PROGRAM PEMASARAN PADA KARNIVOR RESTAURANT"**.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berikut identifikasi masalah dan rumusannya terkait masalah yang dijelaskan diatas :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang ada sebagai berikut :

1. Perusahaan belum memiliki fasilitas *Web* yang dapat mempromosikan produk perusahaan, menginformasikan mengenai produk perusahaan dan membantu pelanggan untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap mengenai produk.
2. Perusahaan belum bisa mengelola dan menyimpan data pelanggan yang telah melakukan transaksi dengan perusahaan, sehingga perusahaan tidak bisa memberikan penawaran khusus demi mempertahankan pelanggan.
3. Belum adanya program yang dilaksanakan setelah pasca transaksi sehingga kemungkinan pelanggan tidak kembali lagi bisa terjadi.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diajukan, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem Informasi Pelayanan yang berjalan di Karnivor Restaurant.
2. Bagaimana perancangan Sistem Informasi pelayanan pasca transaksi dengan pemanfaatan *Sms Gateway* pada Karnivor Restaurant.
3. Bagaimana testing Sistem Informasi pelayanan pasca transaksi dengan pemanfaatan *Sms Gateway* pada Karnivor Restaurant.
4. Bagaimana implementasi Sistem Informasi pelayanan pasca transaksi dengan pemanfaatan *Sms Gateway* pada Karnivor Restaurant.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian yang diambil penulis dalam penyusunan skripsi ini, yaitu:

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah merancang dan membuat *Aplikasi* pelayanan pasca transaksi dengan pemanfaatan *Sms Gateway* pada Karnivor Restaurant, supaya memudahkan perusahaan dalam memberikan penawaran khusus kepada pelanggan, agar memudahkan perusahaan dalam mengelola dan menyimpan data pelanggan yang telah melakukan transaksi, serta mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi tentang perusahaan maupun produk yang ditawarkan perusahaan. Hal ini diharapkan dapat melayani pelanggan dengan maksimal sehingga para pelanggan pun merasa puas sehingga para pelanggan akan loyal terhadap perusahaan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dapat diperoleh dengan dilakukannya penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem informasi pemasaran, dan pelayanan pelanggan yang berjalan pada Karnivor Restaurant.
2. Untuk membuat aplikasi pelayanan pasca transaksi dengan pemanfaatan *Sms Gateway*.
3. Melakukan pengujian terhadap aplikasi pelayanan pasca transaksi dengan pemanfaatan *Sms Gateway* pada Karnivor Restaurant.
4. Melakukan tahap implementasi yang sesuai untuk menentukan kualitas dari aplikasi pelayanan pasca transaksi dengan pemanfaatan *Sms Gateway* pada Karnivor Restaurant.

1.4. Kegunaan Penelitian

Berikut beberapa kegunaan dari penelitianyang telah dilakukan:

1.4.1. Kegunaan Praktis

Keggunaan praktis dari hasil penelitain yang dilakukan penulis bagi Karnivor Restaurant yaitu dengan adanya aplikasi pelayanan pasca transaksi dengan pemanfaatan *Sms Gateway* dapat mambantu :

1. Bagi Karnivor Restaurant, sebagai solusi terbaru bisnis dalam menarik, maupun mempertahankan pelanggan secara maksimal.
2. Bagi Karyawan, sebagai efektifitas dan kemudahan dalam melakukan kinerja dalam melayani seluruh pelanggan.
3. Bagi Pelanggan, mempermudah konsumen dalam mengakses berbagai informasi yang ada pada Karnivor restaurant, penyampaian keluhan,kritik dan saran serta mempermudah pelanggan mengisi kuesioner ketika perusahaan membutuhkan evaluasi.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk :

1. Pengembangan Ilmu hasil penilitian ini diharapkan menjadi sebuah pembanding antara Sistem Informasi dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan, sehingga dengan adanya perbandingan tersebut dapat menguntungkan berbagai pihak.
2. Peneliti lain bisa dijadikan sebagai bahan acuan atau referensi untuk pengembangan penelitian dibidang yang sama.
3. Penulis Membandingkan antara teori yang telah didapat di perkuliahan dengan kenyataan di lapangan, dan juga menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan mengenai aplikasi pelayanan pasca transaksi dengan pemanfaatan *Sms Gateway* pada Karnivor Restaurant.

1.5. Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah yang ada dalam penelitian ini, yaitu :

1. Aplikasi pelayanan pasca transaksi dengan pemanfaatan teknologi *SMS Gateway* ini mencakup proses transaksi penjualan, pendaftaran pelanggan menjadi member.
2. Sistem informasi ini hanya membahas mengenai penggunaan media yang digunakan untuk membangun hubungan antara pelanggan dengan perusahaan.
3. Proses transaksi hanya digunakan untuk mendapatkan data transaksi yang dilakukan pelanggan untuk digunakan pada program aplikasi pelayanan pasca transaksi dengan pemanfaatan teknologi *Sms Gateway.*
4. Pelayanan *Sms Gateway* akan diberikan kepada pelanggan yang melakukan transaksi dengan minimum pembelian dalam satukali transaksi.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Karnivor Restaurant yang berlokasi di Jl. Riau No.127 Bandung. Adapun tahap-tahap penelitian yang dilakukan adalah seperti yang terlihat pada tabel 2.1 dibawah ini :

Tabel 1.1. Waktu Penelitian

No	Kegiatan Yang Direncanakan	Tahun 2013																							
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	**Identifikasi Kebutuhan**																								
	Observasi																								
	Wawancara																								
2	**Membuat Prototype**																								
	Perancangan Prosedur																								
	Perancangan Activity Diagram																								
	Perancangan Sequence Diagram																								
	Perancangan Colaboration Diagram																								

	Perancangan Class Diagram																							
3	*Menguji Protoype*																							
4	**Pengembangan Sistem**																							
	a. Pembuatan Aplikasi																							
5	**Pengujian Sistem**																							
	a. Testing Sistem																							
6	**Implementasi**																							
	a. Implementasi Sistem																							