

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu unsur terpenting dalam komunikasi pemasaran. Pelayanan kepada pelanggan bertujuan memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan pelanggan. Persaingan saat ini semakin ketat, dimana pelanggan menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi kepada pemenuhan kepuasan pelanggan sebagai tugas utama. Pelayanan konsumen atau pelanggan adalah bukan sekedar suatu keunggulan kompetitif. Pada banyak industri sistem pelayanan banyak digunakan sebagai ujung tombak yang membuat industri bisa bertahan dalam dunia persaingan yang ketat ini. Layanan merupakan standar baru dalam pelanggan menilai kinerja suatu perusahaan.

Sistem interaksi saat ini yang di gunakan pada RUMAH SABLON saat ini sangat terbelah sangat tertinggal pemesanan yang masuk hanya di catat dan di beri waktu yang sudah di janjikan, dimana jika sebelum waktu yang di berikan produk sudah selesai di kerjakan maka barang akan menumpuk di gudang hingga waktu yang di tentukan.

SMS (*Short Message Service*) merupakan suatu teknologi yang memungkinkan untuk mengirim dan menerima pesan antar pengguna mobile phone. SMS Gateway adalah suatu platform yang menyediakan mekanisme untuk EUA menghantar dan menerima SMS dari peralatan mobile (HP, phone, dll) melalui SMS Gateway'sshortcode. SMS gateway merupakan sistem aplikasi

untuk mengirim dan/atau menerima SMS, terutama digunakan dalam aplikasi bisnis, baik untuk kepentingan promosi, servis kepada *customer*, pengadaan *content* produk atau jasa, dan seterusnya. Karena merupakan sebuah aplikasi, maka fitur-fitur yang terdapat di dalam SMS *gateway* dapat dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan. Beberapa fitur yang umum dikembangkan dalam SMS *gateway* adalah *auto-reply*, pengiriman massal, pengiriman terjadwal.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis hendak menerapkan sebuah sistem pelayanan konsumen pada Rumah Sablon dan mengangkat menjadi tugas akhir dengan judul **“Implementasi SMS Gateway dan SMS Broadcast untuk Pelayanan Konsumen pada Rumah Sablon Screen Printing”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah “Bagaimana membuat sistem layanan konsumen dengan SMS *gateway* dan SMS *broadcast* pada RUMAH SABLON” ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun beberapa batasan masalah pada sistem ini, yaitu :

1. Dapat menerima pesan dalam bentuk SMS tepat waktu sesuai dengan jadwal yang di tentukan.
2. Dapat meneriman informasi seputar promosi.
3. Dapat menerima kritik atau saran dari konsumen.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian adalah untuk membuat “sistem layanan konsumen dengan SMS *gateway* dan SMS *broadcast* pada RUMAH SABLON”

#### **1.5 Metode Penelitian**

##### **1.5.1 Metode Pengumpulan Data**

Sebagai usaha dalam memperoleh data yang relevan dan terarah sesuai dengan permasalahan yang dihadapi, maka perlu adanya suatu metode pengumpulan data yang tepat untuk mencapai tujuan dalam penelitian. Untuk itu penulis menerapkan beberapa metode dalam penelitian ini, antara lain :

##### **1.5.1.1 Studi Lapangan**

###### **1. Observasi**

Studi ini merupakan cara untuk melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Mencari dan menyimpulkan masalah yang ada dan menentukan solusi dari permasalahan tersebut.

###### **2. Wawancara**

Metode yang langsung bertanya pada narasumber terkait untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan.

##### **1.5.1.2 Studi Pustaka**

Merupakan upaya pengumpulan data dan teori melalui buku-buku, surat kabar serta informasi non manusia sebagai penunjang penelitian seperti dokumen, agenda, hasil penelitian, catatanm dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

## 1.5.2 Metode Analisis

### 1. Analisis PIECES

Metode PIECES adalah metode analisis sebagai dasar untuk memperoleh pokok-pokok permasalahan yang lebih spesifik. Dalam menganalisis sebuah sistem, biasanya akan dilakukan terhadap beberapa aspek antara lain analisis terhadap kinerja, informasi, ekonomi, pengendalian, efisiensi dan pelayanan. Analisis ini disebut analisis PIECES (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency and Service*). Analisis PIECES ini sangat penting untuk dilakukan sebelum mengembangkan sebuah sistem informasi karena dalam analisis ini biasanya akan ditemukan beberapa masalah utama maupun masalah yang bersifat gejala dari masalah utama. [1]

### 2. Kebutuhan Fungsional

Analisis ini menjelaskan tentang bagaimana sistem ini dapat berjalan dan apa saja yang dapat dilakukan oleh sistem.

### 3. Kebutuhan Non Fungsional

Analisis ini berisi tentang apa saja properti yang dibutuhkan untuk menunjang sistem berjalan.

### 4. Analisis Kelayakan

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah sistem tersebut sudah layak atau belum untuk dipasarkan

### 1.5.3 Metode Perancangan

Metode perancangan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan UML (Unified Modeling Language) yang berfungsi untuk menggambarkan batasan-batasan sistem, aliran data atau proses-proses yang terjadi dalam sistem, fungsi-fungsi dalam sistem dan keterkaitan antar objek dalam sistem.

### 1.5.4 Metode Kuesioner

Metode Kuesioner Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada beberapa responden untuk dijawab. Dalam hal ini penulis melakukan pengumpulan data melalui kuesioner kepada pelanggan Rumah Sablon untuk mendapatkan data penilaian terkait alur kerja sistem informasi dan fitur-fitur yang tersedia dalam penelitian penulis ini.

### 1.5.5 Metode Testing

Metode testing yang digunakan dalam penelitian ini *Black Box Testing*

### 1.5.6 Metode Implementasi

Adapun metode Implementasi yang digunakan adalah metode yang digunakan untuk mencoba system berjalan dengan baik dan benar.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan dan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan dan menjelaskan pengertian mengenai sistem informasi, karakteristik sistem, kompoen sistem informasi, proses perancangan sistem, dan pembuatan program.

## BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas tentang tinjauan umum perusahaan, analisis sistem, analisis kebutuhan, perancangan sistem, dan perancangan antar muka. Analisis sistem menggunakan indentifikasi masalah dan analisis Piesces. Analisis kebutuhan terbagi menjadi 3 yaitu: Fungsional, non fungsional dan kelayakan sistem. Sedangkan untuk perancangan sistem mempunyai alur sistem berjalan.

## BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMAHASAN

Bab ini berisikan hasil dari rancangan sistem yang dibuat, membahas dan menjelaskan berupa hasil screenshot. Implementasi basis data, implementasi sistem, implementasi SMS GATEWAY, pengujian sistem, dan pemeliharaan sistem. Implementasi basis data membahas dan menjelaskan basis data yang dibuat sesuai dengan rancangan. Implementasi sistem membahas halaman yang telah dirancang implementasi SMS GATEWAY membahas konfigurasi gammu, sistem dan modem. Dan mebahas pembuatan sms gateway. Pengujian sistem terbagi menjadi 2 yaitu pengujian halaman sistem dan pengujian sms gateway.

## BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan penulis tentang sistem yang telah dibuat dan penulis memberikan saran untuk membangun sebuah sistem yang lebih baik lagi.

