

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis penyewaan rumah kost sudah sangat menjamur di Indonesia (terutama Yogyakarta), ditambah lagi dengan banyaknya universitas-universitas yang berada di kota Yogyakarta menjadikan rumah kost banyak diburu oleh pelajar atau mahasiswa yang sedang menempuh pendidikannya di kota pelajar ini.

Diiringi dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat akhir-akhir ini menjadikan teknologi sebagai alat bantu manusia dalam menjalankan kegiatan atau pekerjaannya sehingga menjadi lebih mudah, khususnya pada pengelolaan bisnis rumah kost, teknologi informasi seharusnya dapat dijadikan sebagai alat bantu untuk memudahkan pengelolaan rumah kost sehingga pemilik kost dapat memperoleh manfaat dari hadirnya teknologi informasi.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengelola rumah kost adalah metode *Customer Relationship Management* atau biasa disebut CRM. CRM adalah suatu strategi bisnis yang dirancang untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan. CRM diterapkan dengan cara mengumpulkan informasi tentang pelanggan dan melakukan analisa dari informasi yang sudah terkumpul[1]. Seluruh informasi yang terkumpul dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti mengetahui sudah berapa lama penghuni kost menempati kamar kost dan menentukan tanggal jatuh tempo tagihan kepada penghuni kost.

Untuk memaksimalkan kinerja dari *Customer Relationship Management* dapat menggunakan *SMS Gateway*, *SMS Gateway* adalah sebuah sistem yang digunakan untuk mengirim ataupun menerima pesan singkat (SMS), dan biasanya digunakan untuk kepentingan bisnis, seperti mengirim notifikasi kepada

pelanggan secara otomatis dan menyebarkan pesan berisi promosi kepada banyak orang secara bersamaan[2].

Sistem informasi *customer relationship management* (CRM) yang dipadukan dengan *SMS Gateway* akan sangat memudahkan para pemilik ataupun pengelola rumah kost dalam mengelola seluruh sumber daya kost hingga penghuninya menjadi lebih mudah dan efisien.

Pada kenyataannya masih banyak pemilik rumah kost yang belum memanfaatkan sistem informasi seperti yang telah diuraikan untuk mengelola bisnis rumah kostnya, terutama pada D'Mocca Kost yang sejak pertama kali berdiri hingga saat ini belum memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal dalam pengelolaan kostnya, seperti:

1. Belum menggunakan media online (*website*) untuk sarana promosinya.
2. Data penghuni kost masih belum di kelola secara terkomputerisasi.
3. Pencatatan bukti pembayaran sewa kost masih dicatat manual dengan kwitansi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu “Bagaimana membuat Sistem Informasi Manajemen Kost Terintegrasi SMS Gateway dengan Metode *Customer Relationship Management* (CRM) Berbais Website?”.

1.3 Batasan Masalah

Beberapa batasan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi yang dibuat berbasis *website*.
2. Tampilan antar muka website dibuat dengan *template HTML*.
3. Server diasumsikan sudah terpasang *control panel*.
4. *SMS Gateway* menggunakan layanan pihak ketiga.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Menghasilkan sistem informasi manajemen kost berbasis website.
2. Diharapkan dapat mempermudah pengelolaan bisnis rumah kost.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah:

1. Mempermudah pengelolaan bisnis rumah kost.
2. Data tersimpan dengan rapi dan terorganisir.
3. Proses pencarian data menjadi lebih mudah.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Pengambilan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan ini, maka digunakan beberapa metode sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Menganalisa dan mengamati langsung ke lokasi D'Mocca Kost untuk mengetahui secara detail proses aktivitas yang terjadi.

2. Metode Kepustakaan

Mengumpulkan data pustaka melalui buku-buku yang berkaitan dengan *customer relationship management* dan *SMS Gateway* yang digunakan sebagai penunjang penelitian.

3. Wawancara

Wawancara dilakukan langsung kepada pemilik kost sesuai pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan.

1.6.2 Metode Perancangan Sistem

Metode perancangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua:

1. Pemodelan Proses (*Process Modeling*)

Pemodelan proses adalah cara formal untuk menggambarkan bagaimana bisnis beroperasi. Mengilustrasikan aktivitas-aktivitas yang dilakukan dan bagaimana data berpindah di antara aktivitas-aktivitas itu. Ada banyak cara untuk mempresentasikan proses model. Cara yang populer adalah dengan menggunakan *Data Flow Diagram* (DFD).

2. Pemodelan Data (*Data Modeling*)

Data model adalah cara formal untuk menggambarkan data yang digunakan dan diciptakan dalam suatu sistem bisnis. Model ini menunjukkan orang, tempat atau benda dimana data diambil dan hubungan antar data tersebut. Penyusunan pemodelan data harus seimbang dengan pemodelan proses. Salah satu cara pemodelan data adalah dengan *Entity Relationship Diagram* (ERD).

1.6.3 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model Sekuensial Linier (*Waterfall Development Model*)

Model Sekuensial Linier atau yang sering disebut Model Pengembangan Air Terjun, merupakan paradigma model pengembangan perangkat lunak paling tua dan paling banyak digunakan. Tahapan dari model pengembangan sistem ini adalah:

1. *Communication*
2. *Modeling*
3. *Construction*
4. *Deployment*

1.6.4 Metode Testing

Pada tahap ini dilakukan untuk menguji program yang telah dibuat dilakukan dengan pengujian *black box*, yaitu pengujian yang dilakukan hanya dengan mengamati hasil eksekusi melalui data uji dan memeriksa fungsional dari perangkat lunak.

Jika terdapat kesalahan maka sistem harus diperbaiki sesuai dengan rancangan yang ada, sehingga sistem layak untuk digunakan.

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini akan disusun secara sistematis kedalam 5 bab, masing-masing bab diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Diuraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II DASAR TEORI

Bab ini berisi tentang konsep dasar sistem, konsep dasar informasi, konsep dasar sistem informasi, konsep dasar manajemen, konsep dasar *customer relationship management*, konsep dasar *SMS gateway*, konsep dasar pemodelan sistem, konsep basis data, konsep dasar *website*, dan perangkat lunak yang digunakan.

BAB III TINJAUAN UMUM

Bab ini berisi gambaran umum, analisis sistem yang sedang berjalan pada D'Mocca Kost, serta kelemahannya.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang perancangan hingga implementasi Sistem Informasi Manajemen Kost yang diintegrasikan dengan *SMS Gateway*.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran mengenai sistem informasi yang telah dibuat.

