

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi *website* berkembang dengan pesat di Indonesia 1 dekade terakhir. Perkembangan tersebut tidak luput dari perkembangan infrastruktur dalam menjalankan *server* untuk menjalankan aplikasi berbasis web. Kebutuhan *server* tersebut memberikan peluang bisnis baru terutama untuk penyedia *hosting website*.

Jetorbit (PT Jetorbit Teknologi Indonesia) adalah perusahaan yang menyediakan *web hosting* dan *domain*. Membuat *website* jadi lebih mudah dengan layanan *hosting* yang prima baik dari segi kualitas produk, bantuan teknis, *data center* dan juga komposisi piranti lunak yang kami gunakan.

Dalam perkembangan teknologi yang semakin pesat di era sekarang ini, kebutuhan adanya layanan *hosting* meningkat pesat seiring meningkatnya digitalisasi dan membutuhkan aplikasi web maka sangat diperlukan layanan *hosting*. Jetorbit sendiri merupakan salah satu penyedia layanan *hosting* dan pembelian domain, tetapi untuk saat ini sistem penagihan pada jetorbit masih menggunakan layanan pihak ketiga yaitu *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)*.

Sistem *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)* adalah salah satu solusi billing dan dukungan yang paling populer di industri web hosting dan pengembang berbasis tagihan. *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)* menawarkan solusi untuk manajemen pengguna, penagihan, dan dukungan bagi bisnis online [1].

Saat ini, PT Jetorbit menggunakan layanan *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)*, yang terintegrasi dengan *API (Application Programming Interface)* pada bagian *front end*. menyediakan berbagai fitur yang sangat berguna, termasuk manajemen klien yang memungkinkan penyimpanan dan pengelolaan data pelanggan dengan mudah, sistem dukungan tiket yang terintegrasi, memungkinkan pelanggan untuk mengajukan pertanyaan atau melaporkan masalah yang mereka hadapi. Sistem ini memastikan bahwa setiap permintaan atau masalah dapat dilacak, diprioritaskan, dan ditangani dengan cepat oleh tim dukungan PT

Jetorbit.

Namun, penggunaan *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)* memerlukan pembelian lisensi, yang dapat menjadi beban finansial bagi pengguna. Biaya lisensi ini meningkatkan biaya operasional bagi perusahaan, membuat *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)* menjadi pilihan yang lebih mahal dibandingkan beberapa alternatif lainnya [1].

Lisensi software merupakan kontrak atau perjanjian antara pengguna software dengan pemberi lisensi untuk menggunakan software [2]. Karena itu, dalam *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)*, perusahaan dibatasi dalam hal pengeditan kode. Pembatasan lisensi ini menghalangi perusahaan untuk secara bebas menambahkan fitur baru yang tidak tersedia dalam *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)*, membatasi kemampuan adaptasi dan inovasi.

Penelitian ini untuk meningkatkan fleksibilitas dalam mengelola tagihan pembelian layanan *hosting* dan domain. Meskipun perusahaan sebelumnya telah menggunakan *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)* untuk mengelola tagihan pembelian, ada kebutuhan untuk mengubah sistem dengan pendekatan *frontend* dan *backend* yang baru guna meningkatkan pengalaman pengguna dan mempermudah dalam pengembangan ke depannya.

1.2 Perumusan masalah

- a. *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)* merupakan perangkat lunak yang membantu proses bisnis pada layanan hosting dan domain. Namun, *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)* memiliki model lisensi bulanan yang memerlukan biaya berkelanjutan. Hal ini menjadi beban operasional bagi PT. Jetorbit Teknologi Indonesia. Oleh karena itu, bagaimana cara mengatasi keterbatasan *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)* dalam hal lisensi bulanan sehingga dapat mengurangi biaya operasional perusahaan?
- b. Dalam upaya mengurangi ketergantungan pada *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)* dan mengurangi biaya operasional, diperlukan suatu aplikasi berbasis website yang dapat menggantikan fungsi *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)* dalam mengatur proses bisnis penyediaan hosting dan domain. Bagaimana merancang dan mengembangkan aplikasi tersebut sehingga mampu memenuhi kebutuhan bisnis PT. Jetorbit Teknologi Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)* memiliki model lisensi bulanan yang memerlukan biaya berkelanjutan oleh karena itu penelitian ini bertujuan agar dapat mengurangi ketergantungan pada *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)* dan biaya lisensi bulanan, sehingga menurunkan biaya operasional PT. Jetorbit Teknologi Indonesia.
- b. *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)* adalah perangkat lunak yang mengelola berbagai aspek bisnis penyedia layanan hosting dan domain, termasuk manajemen pelanggan, pembayaran, dan dukungan teknis. Untuk mengurangi ketergantungan pada pihak ketiga penulis merancang dan mengembangkan aplikasi berbasis website yang dapat menggantikan fungsi *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)* yang mampu mengatur seluruh proses bisnis penyediaan hosting dan domain dengan baik, mulai dari manajemen pelanggan, pembayaran, hingga dukungan teknis.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada perancangan aplikasi manajemen pembayaran pada PT. Jetorbit Teknologi Indonesia, yaitu :

- a. Aplikasi hanya mencakup proses pembelian *hosting* atau domain yang dimulai dari pelanggan memilih produk hingga pengiriman *invoice* melalui email.
- b. Aplikasi tidak dapat mengecek transaksi berhasil atau tidak, admin akan mengecek secara manual.
- c. Aplikasi tidak dapat membuatkan *hosting* atau domain yang sudah dibeli pelanggan secara otomatis.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari merancang aplikasi manajemen pembayaran pada PT. Jetorbit Teknologi Indonesia adalah sebagai berikut :

- a. Mempermudah pelanggan untuk melihat informasi paket *hosting* yang disediakan serta melakukan transaksi *hosting* ataupun domain secara *online*.
- b. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan yang lebih cepat.
- c. Mengurangi biaya operasional yang dikeluarkan untuk berlangganan lisensi *WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)* setiap bulannya.