

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan jaman seperti teknologi internet dan nirkabel yang semakin maju dan modern pada saat ini, secara tidak langsung menuntut setiap orang yang ada di dalamnya untuk bergerak mengikuti agar dapat bertahan dan tidak ketinggalan jaman.

Salah satunya adalah PT Gracia Inti Computer Surabaya didirikan di Surabaya pada tahun 1990 berdasarkan akte notaris nomer 143/78/1990 dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) nomer 549/13-1/PM/VII/1990. Perusahaan tersebut berlokasi di jalan Darmo Permai Selatan Surabaya.

Pada mulanya perusahaan ini hanya bergerak di bidang usaha jasa, yaitu menerima *service* untuk unit komputer dan printer. Tetapi karena semakin banyaknya pesanan (*order*) yang diterima dan seiring juga dengan berkembangnya teknologi informasi sehingga usahanya semakin berkembang maka perusahaan memutuskan untuk mengembangkan usahanya dari hanya menerima *service* saja kemudian menjual unit komputer rakitan dan juga menjual aksesoris-aksesoris komputer serta menerima jasa pembuatan program-program untuk keperluan akuntansi.

Pemasaran dari PT Gracia Inti Computer masih mengandalkan koneksi dan *sales* pemasaran yang ada, hal ini dirasakan masih kurang oleh *owner* dari PT Gracia Inti Computer, karena adanya keterbatasan kemampuan pemasaran dari

tiap individu yang ada pada bagian pemasaran. Hal itu yang membuat *owner* menginginkan adanya pemasaran yang dapat mencakup daerah yang luas.

Peningkatan pemasaran perusahaan sangat berkaitan erat dengan peningkatan pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan banyak mencari cara untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya, salah satu harapan dari *owner* adalah dapat melayani kebutuhan untuk pemecahan masalah pelanggan terhadap program yang telah dibeli dari PT Gracia Inti Computer untuk pelanggan yang berada di daerah yang tidak dapat mengakses internet atau tidak ada fasilitas yang mendukung untuk mengakses internet dan juga termasuk pemesanan program baru.

Dari beberapa masalah dan kendala yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan hal terpenting saat perusahaan memutuskan untuk meningkatkan penjualan dan pemasaran perusahaan dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan adalah dengan menggunakan perangkat nirkabel seperti *handphone* untuk layanan pemesanan program dan untuk pelayanan kepada pelanggan berupa *Customer Relationship Management (CRM)*.

Dengan menerapkan beberapa solusi penting di atas, tugas akhir ini akan melakukan pembuatan prototipe perangkat lunak layanan problem solving purna jual *online* dan WAP, agar dapat dijadikan sebagai fasilitas tambahan yang mendukung peningkatan sarana penjualan dan pemasaran program dan layanan berupa *support* yang diberikan untuk kebutuhan informasi bagi pelanggan.

Alasan menggunakan WAP adalah agar memudahkan support bagi para pelanggan, karena tidak semua pelanggan dapat mengakses internet dari tempat mereka berada, sedangkan untuk *handphone* hampir dapat di pastikan sudah

banyak yang memiliki dan dapat mengurangi masalah biaya yang besar, karena dengan WAP dapat mengantisipasi masalah biaya yang besar itu tersebut. Hal ini sudah dibuktikan oleh Pamungkas, 2008.

1.2 Perumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang permasalahan maka dirumuskanlah permasalahan dalam Tugas Akhir ini, yaitu :

1. Bagaimana membangun aplikasi layanan *problem solving* untuk pelanggan dalam penggunaan program yang ada.
2. Bagaimana membangun aplikasi pemesanan program berbasis WAP yang mampu berfungsi untuk penjualan dan pemasaran program perusahaan.
3. Bagaimana membangun aplikasi WAP yang terintegrasi dengan Website yang berguna untuk layanan *problem solving* purna jual.

1.3 Pembatasan Masalah

Memperhatikan luasnya cakupan permasalahan yang ada, maka perlu diberikan suatu batasan untuk memperjelas bahasan dalam Tugas akhir ini.

Adapun batasan permasalahan yang di berikan dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Pembahasan hanya pada *Handphone* bertipe GSM.
2. Sistem informasi berbasis WAP ini digunakan oleh pelanggan yang memiliki *Handphone* dengan fasilitas GPRS.
3. Aplikasi ini tidak membahas masalah waktu tunggu dan kegagalan koneksi pada server provider maupun operator.

4. Aplikasi ini tidak sampai pada tahapan implementasi pada perusahaan, tetapi hanya dalam bentuk simulasi.
5. Tidak membahas masalah keamanan perangkat lunak (security).

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, dapat ditetapkan beberapa tujuan yang dapat mendukung tugas akhir ini, yaitu :

1. Membangun aplikasi WAP untuk layanan *problem-solving* bagi pelanggan.
2. Membangun aplikasi WAP yang berfungsi untuk penjualan dan pemasaran program pada PT. Gracia Inti Computer.
3. Membangun aplikasi WAP yang terintegrasi dengan Website untuk layanan *problem solving* purna jual PT. Gracia Inti Computer.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan Tugas Akhir ini diatur dan disusun secara sistematis ke dalam lima bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan secara umum tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan serta sistematika penulisan laporan Tugas Akhir sebagai ringkasan materi dari masing-masing bab.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan konsep-konsep dan teori-teori tentang restoran waralaba, konsep WAP dan Web Service, serta arsitektur aplikasi wireless internet yang mendukung penyelesaian Tugas Akhir dalam perancangan sistem dan pembuatan program sehingga dapat bekerja sesuai dengan yang diharapkan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang analisa dan perancangan sistem yang akan dibuat secara jelas, lengkap, mudah dipahami, dan sesuai dengan batasan masalah Tugas Akhir yaitu Bagaimana membuat suatu rancangan aplikasi pemesanan makanan untuk restoran waralaba berbasis WAP dan Web Service.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang kebutuhan sistem, hasil dan pembahasan dari program yang telah dibuat. Pada tahap ini juga dilakukan uji coba untuk memastikan apakah program yang dibuat telah sesuai dengan yang dikehendaki atau belum.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas kesimpulan secara keseluruhan dari aplikasi yang telah dibuat dan saran-saran yang diberikan untuk pengembangan aplikasi di masa mendatang.