

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemasaran adalah salah satu ujung tombak bagi sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan. Tanpa didukung dengan pemasaran yang baik, maka sebuah perusahaan penjualan akan mengalami kerugian, bahkan menuju kepada kematian pada suatu saat. Untuk hal tersebutlah, maka bidang pemasaran ini mendapat sorotan yang khusus bagi suatu perusahaan yang bergerak di bidang penjualan. Maka diambil suatu strategi pemasaran yang membentuk dua bagian, yaitu :

1. *Sales Field* (penjual di lapangan). Bagian ini bertugas untuk memasarkan produk barang dengan cara mendatangi calon pelanggan di tempat mereka dengan membawa contoh produk guna menawarkan barang tersebut kepada pelanggan. Setelah mendapatkan pelanggan, maka sales field dapat tetap mendatangi pelanggan tersebut, atau cukup dengan memberikan informasi nomor telepon kantor perwakilan terdekat, dimana mereka (pelanggan) dapat memesan barang/produk tersebut.
2. *Sales Counter/Telemarketing* (penjual di kantor). Bagian ini bertugas untuk mendukung *sales field*, dimana setelah seorang pelanggan mulai membeli produk barang perusahaan tersebut, maka *sales field* dapat mendatangi calon pelanggan yang lain guna mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya. Sedangkan untuk pelanggan yang sudah mulai membeli barang/produk secara rutin dapat secara langsung memesan barang/produk perusahaan tersebut dengan menelepon kantor perwakilan. Disinilah *sales counter/telemarketing* berperan, mereka menerima telepon para pelanggan dan menerima pesanan mereka. Selain para pelanggan yang terjaring oleh *sales field* para pelanggan baru pun dapat langsung menghubungi

kantor perwakilan, dimana mereka memperoleh informasi tentang perusahaan tersebut melalui informasi teman, iklan atau pun buku petunjuk telepon.

Dengan strategi demikian maka dirasa bahwa pemasaran dapat dilakukan secara maksimal, dan hasil penjualan dapat menopang kelangsungan hidup perusahaan.

Namun masalah akan muncul kembali, jika perusahaan tersebut berkembang pesat dan jumlah pelanggan pun semakin banyak, maka akan memerlukan tenaga *sales counter/telemarketing* dalam jumlah yang cukup besar pula. Ini berarti biaya untuk membayar upah tenaga tersebut akan membesar.

Untuk itulah dibuat suatu perangkat lunak yang memanfaatkan teknologi *tele-processing* yang dapat mendukung *sales counter/telemarketing* dalam menerima pesanan. Dengan perangkat lunak ini selain dapat menambah jumlah tenaga *sales counter/telemarketing* juga dapat dimanfaatkan pada saat hari-hari libur untuk dapat tetap menerima pesanan para pelanggan.

1.2. Batasan Permasalahan

Sesuai dengan judul tugas akhir ini, maka penulis akan membatasi permasalahan pada :

1. Rancang bangun perangkat lunak ini dipakai untuk menerima pesanan dari pihak pelanggan dengan menggunakan fasilitas telepon. Pelanggan yang dapat menggunakan fasilitas ini adalah mereka yang memiliki seperangkat komputer dengan satu buah modem sebagai alat komunikasi antar komputer dan telah mendapatkan otorisasi dalam penggunaan fasilitas ini.
2. Perangkat lunak ini dirancang hanya untuk menangani satu saluran telepon, dalam arti hanya menerima satu panggilan pada saat yang bersamaan.
3. Saluran telepon yang digunakan haruslah saluran telepon yang langsung terhubung dengan TELKOM.

4. Pihak Pelanggan harus memiliki daftar kode barang yang dijual oleh perusahaan bersangkutan dan pihak perusahaan harus mengirimkan secara teratur daftar kode barang baru.
5. Perangkat lunak ini tidak melakukan pencetakan dokumen, karena pencetakan dokumen akan dilakukan oleh bagian lain, seperti DO (*Delivery Order*) akan di cetak oleh pihak gudang dan Faktur untuk penagihan akan di cetak oleh bagian penagihan.
6. Perangkat lunak ini tidak dilengkapi dengan fasilitas untuk menghapus dan mengkoreksi pesanan yang telah disimpan di komputer pusat.

1.3. Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai dari perangkat lunak ini adalah dapat berkomunikasi dua komputer dan dapat mengakses database remote, yaitu database yang terletak di komputer pusat yang letaknya berjauhan dan dihubungkan dengan menggunakan saluran telepon.

Tujuan utama dari perangkat lunak ini adalah mendukung proses penjualan pada sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang penjualan yang telah menerapkan/mempunyai divisi *sales counter/ telemarketing* dan memiliki pelanggan yang cukup besar. Sehingga pelayanan terhadap pelanggan dapat dijalankan dengan baik dan pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan perusahaan tersebut dan menjadi pelanggan tetap bagi perusahaan.

1.4. Metodologi Penelitian

Untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dibutuhkan suatu urutan kerja yang teratur, yang urut-urutannya adalah sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan untuk mempelajari bagaimana proses komunikasi antara dua komputer dengan menggunakan fasilitas telepon.
2. Studi lapangan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang proses *telemarketing* pada sebuah perusahaan *trading*.
3. Menganalisa setiap aspek yang akan dipakai untuk penyusunan perangkat lunak ini.
4. Menerapkannya dalam bahasa pemrograman dengan cara :
 - a) membuat sistem flowchart
 - b) menyusun struktur file
 - c) merancang output yang akan dihasilkan berupa informasi dalam bentuk tampilan layar.
 - d) membuat program aplikasi dalam bahasa pemrograman Clipper ver. 5.2.
5. Mendapatkan hasil yang diinginkan dengan cara :
 - a) Komunikasi antar komputer melalui telepon
Bagian ini dibutuhkan oleh program untuk melakukan komunikasi antara dua komputer.
 - b) Memasukkan data (data entry).
Bagian ini dibutuhkan oleh program untuk menentukan proses dan batasan-batasan yang diinginkan.
 - c) Pemrosesan data (data processing).
Bagian ketiga ini melakukan pemrosesan data untuk menghasilkan informasi yang diperlukan.
 - d) Hasil akhir (output).
Bagian ini menghasilkan informasi yang diperlukan.

6. Evaluasi terhadap hasil akhir program

1.5. Sistematika Penyusunan Buku Laporan Tugas Akhir

Adapun buku laporan Tugas akhir ini di susun dengan menggunakan sistematika sebagai berikut :

a. BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, tujuan masalah dan batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penyusunan buku laporan tugas akhir.

b. BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi ulasan landasan teori dari tugas akhir ini, yaitu komunikasi, sistim informasi, compiler Clipper 5.2 serta database.

c. BAB III : PERMASALAHAN

Berisi uraian permasalahan sehingga judul tugas akhir ini dipilih dan batasan permasalahan tugas akhir ini.

d. BAB IV : PERANCANGAN dan PEMBUATAN PERANGKAT LUNAK

Berisi perancangan dan pembuatan perangkat lunak telemarketing

e. BAB V : PENUTUP

Kesimpulan dan saran dari tugas akhir ini