

BAB III PERMASALAHAN

3.1. Uraian Permasalahan

Suatu perusahaan distributor, memerlukan strategi pemasaran yang tepat agar perusahaan tersebut dapat tetap berlangsung dan bahkan semakin berkembang. Untuk itu diperlukan departemen pendukung bagi pemasaran ini, diantaranya adalah departemen *telemarketing* yang mana bertugas untuk menerima pesanan dari langganan melalui telepon. Sehingga pelanggan dapat melakukan pemesanan kapan-pun dikehendaki kecuali diluar jam kerja kantor dan hari libur, tanpa harus menunggu Sales lapangan mendatangi tempat pelanggan tersebut.

Proses yang terjadi pada departemen *telemarketing* yaitu, staff *telemarketing* menerima pesanan baik melalui telepon dari pelanggan ataupun melalui fax atau juga melalui formulir pesanan yang dibuat oleh sales lapangan. Tugas berikutnya bagi staff *telemarketing* ialah memasukkan data pesanan tersebut ke dalam sistem komputer. Sehingga data pesanan tersebut dapat diolah lebih lanjut untuk dapat mendukung sistim informasi perusahaan tersebut. Dengan demikian bagian pemasaran akan dapat menentukan strategi selanjutnya dalam bersaing dengan perusahaan lain.

Adapun data yang dimasukkan oleh bagian *telemarketing* antara lain :

- a. kode pelanggan
- b. kode barang yang dipesan
- c. jumlah barang

Menjadi kendala bagi pelanggan jika pada saat hari-libur atau diluar jam kerja (misalnya pada hari Sabtu biasanya kantor-kantor akan tutup pada jam 2 (dua) siang) pelanggan tersebut memerlukan untuk memesan barang segera, sehingga pada hari

berikutnya mereka/pelanggan dapat menerima barang pesanan tersebut. Tidak ada pilihan lain selain bersabar menunggu sampai hari kerja berikutnya untuk melakukan pesanan atau bahkan mungkin akan membatalkan pesanan tersebut karena barang pesanan tersebut harus segera diperoleh pada hari kerja berikutnya. Hal ini akan sangat disayangkan karena seharusnya pesanan tersebut dapat menjadi pemasukkan bagi perusahaan tersebut.

Melihat hal diatas, untuk dapat memaksimalkan perolehan pesanan sebuah perusahaan maka, harus ada staff telemarketing yang selalu siap untuk menerima pesanan setiap saat. Jika hal ini dilakukan, maka akan muncul efek lain yaitu pembengkakan biaya operasional. Hal ini dapat diatasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, yaitu dengan memanfaatkan komputer.

Dengan memanfaatkan komputer, maka pelanggan dapat secara langsung mengakses database pesanan dari perusahaan bersangkutan. Pihak pelanggan akan lebih diuntungkan jika dapat mengakses secara langsung database pemesanan di sistem komputer dari perusahaan tersebut. Jika hal ini dapat dilakukan, maka pelanggan akan dapat memesan ke perusahaan tersebut dengan cepat, tanpa harus menunggu telepon ke bagian *telemarketing*, setelah berhasil menghubungi bagian *telemarketing* maka harus menunggu giliran untuk diinput ke dalam sistem komputer, dan juga tidak harus menunggu sampai hari kerja berikutnya untuk memesan jika sangat memerlukan barang-barang yang akan dipesan tersebut.

Jika hal ini dimungkinkan, akan muncul masalah berikutnya, yaitu apakah kita dapat memastikan, apakah pesanan yang ada didalam database pemesanan tersebut adalah benar-benar pesanan dari pelanggan yang bersangkutan. Dapat saja terjadi jika seseorang memasukkan data pesanan kedalam database pemesanan dengan

menggunakan nama pelanggan lain, padahal sebenarnya pelanggan tersebut tidak memesan pesanan tersebut.

Melihat hal-hal tersebut di atas, maka diberikan alternatif pemecahan bagi masalah tersebut, yaitu dengan merancang serta membuat perangkat lunak untuk mendukung bagian *telemarketing*, dimana perangkat lunak ini akan mengakses database pemesanan sebuah perusahaan dengan menggunakan seperangkat komputer dan sebuah modem serta sebuah saluran telepon dari tempat pelanggan berada (misal rumah, kantor atau toko).

3.2. Batasan Permasalahan

Dalam tugas akhir ini, permasalahan akan dibatasi :

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 jalur/line 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 yang mana tidak termasuk dalam modul perangkat lunak ini.

6. Perangkat lunak ini tidak menyediakan fasilitas penghapusan data secara remote.

STIKOM SURABAYA
