

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang begitu cepat diberbagai bidang termasuk salah satunya adalah dibidang telekomunikasi memungkinkan terjadinya komunikasi antar beberapa *user* dalam ruang lingkup yang luas, kapan saja dan dimana saja. Telepon seluler (ponsel) merupakan salah satu contoh dari perkembangan teknologi komunikasi. Salah satu kelebihanya yaitu bisa dibawa kemana-mana baik itu dikantor, dirumah, dikampus, dijalan atau ditempat lainnya, sehingga seseorang dapat berkomunikasi dengan cepat tanpa dibatasi oleh ruang atau posisi dimana seseorang itu berada dengan catatan selama didalam area operator ponsel itu sendiri. Tidak diragukan lagi ponsel memang sangat penting sekali keberadaannya dan menjadi bagian dari kehidupan masyarakat.

Selain digunakan untuk komunikasi suara dengan lawan bicara, ponsel juga dapat mengirimkan pesan teks yang telah populer dengan nama SMS (*Short Message Service*). SMS merupakan salah satu fitur GSM yang dikembangkan dan distandarisasi oleh ETSI yaitu badan standar telekomunikasi Eropa yang menstandarisasi SMS dan fitur-fitur GSM lainnya. Penggunaan SMS pada saat ini sangat banyak digunakan oleh pengguna telepon seluler (ponsel), hal ini dikarenakan biaya yang sangat murah, praktis dan kegagalan penerimanya sangat kecil sehingga fitur satu ini sangat digemari dan bertahan hingga saat ini. Seiring maraknya penggunaan media SMS saat ini, maka sangatlah membantu kita dalam membuat layanan yang berbasis SMS yang mudah dalam pengoperasiannya.

Salah satu permasalahan yang terdapat dalam pelayanan informasi di Dealer Berkat Ban Sungailiat adalah pelanggan yang jauh atau diluar lingkungan Dealer Berkat Ban Sungailiat tersebut merasa kesulitan mendapatkan *update* harga ban yang terbaru. Selain itu pelanggan juga kadang tidak tahu jika sedang ada promo harga ban. Apalagi harga ban juga

bisa berubah-ubah setiap waktunya. Fasilitas SMS ini dimanfaatkan oleh Dealer Berkat Ban Sungailiat untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan mengenai *update* harga ban yang terbaru dan mengenai adanya promo harga ban.

Berdasarkan uraian diatas, maka judul Laporan Kerja Praktek yang akan kami ambil adalah "PERANCANGAN APLIKASI LAYANAN PELANGGAN BERBASIS SMS GATEWAY PADA DEALER BERKAT BAN SUNGAILIAT".

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah tidak adanya database yang tersedia untuk pelanggan mengenai:

- a. *Update* harga ban yang ada di Dealer Berkat Ban Sungailiat.
- b. Promo dari harga ban yang ada di Dealer Berkat Ban Sungailiat.
- c. Informasi lainnya seperti hari libur Dealer Berkat Ban Sungailiat.

3. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat, maka dapat dirumuskan beberapa tujuan yang ingin dicapai, yaitu:

- a. Merancang aplikasi berbasis SMS *Gateway* untuk memudahkan pelanggan mendapatkan informasi mengenai *update* dan promo harga ban terbaru dari Dealer Berkat Ban Sungailiat.
- b. Pelanggan dengan mudah mendapatkan informasi mengenai *update* harga ban yang terbaru dari Dealer Berkat Ban Sungailiat dengan mengirimkan SMS dengan format yang telah ditentukan.
- c. Meningkatkan pelayanan khususnya dalam mendapatkan informasi kepada pelanggan Dealer Berkat Ban Sungailiat.

4. Batasan Masalah

Karena kompleksnya masalah yang ada dilapangan. maka penulis perlu membatasi masalah dalam penelitian ini. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

- a. Penelitian ini dilakukan di Dealer Berkat Ban Sungailiat dimulai dari tanggal 3 November 2014 sampai dengan selesai.
- b. Informasi yang didapatkan oleh pelanggan dari perancangan aplikasi ini adalah informasi mengenai *update* dan promo harga ban terbaru serta pemberitahuan lainnya, bukan untuk pemesanan ban.
- c. Karena cuma sebatas perancangan maka aplikasi ini hanya sampai pada tahap rancangan layar saja, tidak sampai pada tahap instalasi dan ujicoba program.
- d. Perangkat lunak yang digunakan dalam perancangan aplikasi ini antara lain:
 - 1) JavaSDK, adalah *platform* dasar java yang diperlukan agar PC yang digunakan bisa mengeksekusi kode-kode program yang menggunakan bahasa Java.
 - 2) Netbeans, adalah aplikasi editor terpadu atau *Integrated Development Environment (IDE)* yang akan banyak mempermudah dalam membuat aplikasi karena menyediakan kontrol-kontrol visual yang penting dalam pemrograman *desktop* (pemrograman visual).
 - 3) MySQL, sebagai database untuk menyimpan informasi pada aplikasi.
 - 4) Xampp Control Panel, sebagai *local server*.
- e. Perangkat keras yang digunakan dalam perancangan aplikasi ini adalah hp dengan merk SIEMENS tipe C55 serta satu unit komputer atau laptop.
- f. *User* yang langsung berhubungan dengan sistem nantinya adalah pelanggan dan admin Dealer Berkat Ban Sungailiat.

5. Metode Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, ada beberapa metode yang penulis lakukan:

a. Metode Studi Pustaka

Yaitu pengumpulan data dan informasi dengan cara membaca buku-buku referensi serta beberapa situs dari internet yang dapat dijadikan acuan dalam pembahasan dalam penelitian ini.

b. Metode Observasi

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati langsung terhadap objek penelitian. Dalam hal ini observasi dilakukan terhadap sistem kerja dari permasalahan yang sedang diteliti.

c. Metode Wawancara

Yaitu pengumpulan data dan informasi dengan cara bertanya langsung kepada pihak-pihak yang bersangkutan baik pihak instansi maupun pihak pelanggan.

d. Analisa dan Perancangan

Setelah metode diatas diterapkan dan semua data dan informasi yang diperlukan untuk membuat Laporan Kerja Praktek ini terkumpul, maka data dan informasi tersebut dianalisa terlebih dahulu agar nantinya data dan informasi tersebut sesuai dengan apa yang ingin kami terapkan dalam perancangan aplikasi layanan pelanggan berbasis sms *gateway* ini.

6. Sistematika Penulisan

Untuk menghasilkan Laporan Kerja Praktek yang baik sekaligus memperjelas, maka dalam sistematika penulisan Laporan Kerja Praktek ini disusun atas lima bab, dimana uraian singkat mengenai isi tiap bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan yang hendak dicapai, lingkup permasalahan dan

batasan masalah, metode penelitian serta sistematika penulisan laporan kerja praktek tersebut.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini mengemukakan dasar-dasar teori yang digunakan untuk melandasi penelitian mengenai perancangan aplikasi layanan pelanggan berbasis sms *gateway*, serta mendukung pembuatan laporan kerja praktek ini.

BAB III ORGANISASI

Bab ini berisi penjelasan struktur organisasi serta peran fungsi setiap bagian organisasi Dealer Berkat Ban Sungailiat.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai identifikasi masalah dan pembahasan mengenai implementasi disertai dengan analisa sistem kerja dan tampilan layar.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan dalam pembuatan laporan kerja praktek ini.