

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang semakin maju ini, teknologi informasi memainkan peran krusial dalam memperkuat strategi bisnis perusahaan. CV. Nofa Mitra Sarana, sebagai perusahaan yang bergerak dalam jasa printing dan advertising, menawarkan layanan kepada tiga jenis pelanggan, yaitu pelanggan umum, pelanggan mitra, dan pelanggan *corporate*. Dalam konteks ini, pelanggan *corporate* menjadi segmen yang sangat penting, karena memiliki dampak signifikan terhadap pertumbuhan dan keberlangsungan bisnis perusahaan.

Pelanggan *corporate* pada CV. Nofa Mitra Sarana adalah pelanggan yang memiliki kebutuhan cetak dan promosi dalam skala besar dan berulang, sehingga merupakan bagian krusial dalam strategi pemasaran perusahaan. Proses penerimaan pelanggan *corporate* yang efektif, efisien, dan terorganisir akan menjadi faktor penentu dalam memberikan layanan berkualitas tinggi dan membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara perusahaan dan pelanggan *corporate*.

Namun, hingga saat ini, proses penerimaan pelanggan *corporate* pada CV. Nofa Mitra Sarana masih tergantung pada aplikasi *Whatsapp* untuk membuat janji bertemu dengan tim desain, terkadang juga pelanggan *corporate* langsung datang ke kantor tanpa membuat janji terlebih dahulu. Hal ini dapat menyebabkan beberapa tantangan, seperti kemungkinan pelanggan datang secara bersamaan, lama waktu membalas pesan, dan kurangnya transparansi dalam pelacakan status penerimaan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah inovasi teknologi informasi yang dapat mengatasi permasalahan tersebut.

Selain manfaat internal bagi perusahaan, penggunaan aplikasi berbasis android untuk penerimaan pelanggan *corporate* juga akan memberikan nilai tambah bagi para pelanggan *corporate*. Pelanggan *corporate* akan merasakan kemudahan dalam membuat janji untuk bertemu dengan tim desain, dan dapat melakukan interaksi secara langsung dengan tim penerimaan pelanggan.

Adapun penelitian aplikasi penerimaan pelanggan *corporate* pada CV. Nofa Mitra Sarana berbasis *Android* yang sebelumnya dilakukan dengan teknik yang berbeda adalah penelitian dari Aditya, Muhammad Zulifan tahun 2022 berjudul “Analisis Penerimaan Pelanggan Terhadap Aplikasi PIn Mobile Dengan Metode Technology Acceptance Model (Tam)”[1]. Selain itu, pada tahun 2023, Darajat, Teguh Ainul Terapan, Fakultas Ilmu Telkom, Universitas Pratondo, Agus Terapan, Fakultas Ilmu Telkom, Universitas Prasetyanto, Fery Terapan, Fakultas Ilmu Telkom, Universitas melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Fitur Face Recognition dan Ekstraksi Data dari Citra KTP pada Sistem Informasi Penerimaan Tamu di PT . Cilegon Fabricators Implementation of Face Recognition and Data Extraction from KTP on The Reception Information System at PT . Cilegon Fabricators”[2]. Selain itu, pada tahun 2022 juga dilakukan penelitian oleh Suryanto, Aldiyansah Baydhowi, Muhamad dengan judul “Sistem Informasi Penerimaan Tamu Berbasis Website Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Bekasi”[3]. Selanjutnya dilakukan penelitian oleh Mutiara, Endah Titania pada tahun 2021 berjudul “Aplikasi Data Penerimaan Tamu Menginap Pada Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan”[4]. Kajian selanjutnya dilakukan pada tahun 2020 oleh Fariza, Adha Mulyono, Herry dengan judul “Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Penerimaan Tamu Pada Sekretariat Daerah Kantor Gubernur Provinsi Jambi”[5].

Dengan demikian, diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas layanan dan hubungan dengan pelanggan *corporate*, serta memberikan perspektif baru dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung perkembangan bisnis CV. Nofa Mitra Sarana di era digital ini. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teknologi aplikasi berbasis android pada industri jasa lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana membuat aplikasi penerimaan pelanggan *corporate* pada CV. Nofa Mitra Sarana berbasis *Android* agar memungkinkan pelanggan dengan mudah mengajukan permohonan bertemu dengan tim desain untuk melakukan transaksi pekerjaan.

1.3 Manfaat dan Tujuan

Penelitian ini memberikan manfaat dan tujuan yang dapat dicapai, antara lain:

1.3.1 Manfaat

Dengan adanya aplikasi penerimaan pelanggan *corporate* berbasis *android*, CV. Nofa Mitra Sarana dapat mengoptimalkan proses penerimaan pelanggan. Penggunaan aplikasi ini akan mengurangi ketergantungan pada aplikasi *Whatsapp* yang dapat menyebabkan pesan tidak dibaca atau tidak dibalas. Sebagai hasilnya, waktu yang dikeluarkan untuk penerimaan pelanggan dapat berkurang dan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

1.3.2 Tujuan

Tujuannya adalah merancang aplikasi penerimaan pelanggan *corporate* ini sedemikian rupa sehingga setiap pelanggan *corporate* dapat dengan mudah mengajukan pertemuan dengan tim desain untuk melakukan transaksi pekerjaan dan melihat informasi yang terkandung, seperti persetujuan atau penolakan pertemuan dan jadwal pelanggan *corporate* lain yang mengajukan janji dalam aplikasi ini kapan saja dan di mana saja.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hanya pelanggan yang terdaftar sebagai pelanggan *corporate* yang dapat menggunakan aplikasi berbasis *android* ini dengan Operasi Sistem (OS) khusus *android* yang versinya minimal 8.0 keatas atau *android* versi *Oreo*. Untuk *Website admin* hanya dapat diakses oleh direktur, tim desain, dan *customer service*.
2. Penelitian ini menggunakan *Astah* untuk diagram dan *figma* untuk desainnya, bahasa pemrograman menggunakan *PHP* versi 7.4.33 dan *MySQL* sebagai *database*.
3. Aplikasi hanya menampilkan informasi jadwal pelanggan *corporate* lain yang mengajukan janji dan tidak menampilkan informasi pesanan yang sudah dipesan oleh pelanggan yang bersangkutan.
4. Penelitian ini hanya membahas penerimaan pelanggan *corporate* untuk melakukan janji agar bisa bertemu dengan tim desain untuk membahas soal pekerjaan dan transaksi lainnya. Untuk transaksi pemesanan dan hal yang lain itu dilakukan diluar aplikasi.

1.5 Sistematika Penelitian

Merupakan kajian sistematik yang dirancang untuk memberikan gambaran tentang laporan praktikum yang telah dibuat. Sistem terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, definisi masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini dibahas teori-teori pendukung terkait aplikasi penerimaan pelanggan *corporate* pada CV. Nofa Mitra Sarana berbasis *android* sebelumnya. Pada bagian ini, akan diulas teori-teori yang relevan dan menjadi landasan dalam merancang aplikasi tersebut.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan model pengembangan sistem, metode pengembangan perangkat lunak, dan alat pengembangan perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini. Pada bagian ini, akan dijelaskan penggunaan model pengembangan sistem berbasis prototipe, metode perangkat lunak berorientasi objek, serta penggunaan *tool* seperti *Unified Modeling Language (UML)* dalam merancang aplikasi penerimaan pelanggan *corporate* berbasis *Android*.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan lokasi penelitian, analisis masalah, analisis sistem saat ini, analisis sistem yang diusulkan, dan desain tampilan serta implementasi beserta penjelasannya. Selain itu juga dijelaskan langkah-langkah pengujian untuk mendapatkan gambaran keberhasilan aplikasi yang direncanakan dan diimplementasikan. Bagian ini akan dibahas secara detail mengenai proses analisis masalah yang dihadapi, analisis sistem yang sedang berjalan, analisis sistem usulan sebagai solusi, serta rancangan tampilan antarmuka dan implementasi aplikasi. Selain itu, tahapan pengujiannya juga akan dijelaskan untuk menguji keberhasilan dan kinerja aplikasi yang telah dikembangkan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian ini, yang disampaikan kepada mereka yang tertarik. Pada bagian kesimpulan, akan dijelaskan secara ringkas hasil penelitian yang telah dilakukan, termasuk temuan dan jawaban atas rumusan masalah yang diajukan. Selanjutnya, pada bagian saran, akan diberikan rekomendasi dan saran mengenai langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan aplikasi atau mengatasi permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini. Saran-saran tersebut ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan, seperti instansi terkait atau pengembang aplikasi, agar dapat memanfaatkan hasil penelitian ini dalam pengembangan dan penggunaan aplikasi penerimaan pelanggan *corporate* pada CV. Nofa Mitra Sarana berbasis *android*.

