

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi yang berkembang pesat dewasa ini, telah mendorong percepatan di berbagai bidang. Hal ini juga yang menyebabkan munculnya kemajuan pada perangkat lunak dan diimbangi pula dengan kemajuan dan kecanggihan teknologi beserta perangkat kerasnya. Secara langsung ataupun tidak, teknologi informasi telah menjadi bagian penting dari berbagai bidang kehidupan. Karena banyak kemudahan yang ditawarkan, teknologi informasi hampir tidak dapat dilepaskan dari berbagai aspek kehidupan manusia.

Informasi sangat dibutuhkan dalam proses pengambilan keputusan. Keputusan yang baik dan tepat perlu didukung oleh ketersediaan informasi yang akurat, cepat dan cukup. Dengan informasi yang demikian, pimpinan suatu lembaga/organisasi dapat gambaran yang kompleks dan spesifik dari suatu keputusan yang akan dirumuskan. Keputusan pun akan efisien dari aspek waktu karena data dapat diakses secara instan. Di samping itu keakuratan data lebih terjamin, sehingga keputusan yang dirumuskan akan lebih tepat dan dapat dirumuskan dalam waktu yang relatif lebih

singkat. Salah satu teknologi informasi yang sangat populer saat ini adalah handphone beserta fasilitas SMS (*Short message Service*). Handphone sudah menjadi semacam identitas diri secara personal. Karena sifatnya yang personal maka, semua info yang masuk ke dalam handphone dirasakan oleh penggunanya sebagai bentuk informasi personal. Ditambah lagi dari secara psikologi bahwa seseorang itu ingin selalu dianggap penting. Jadi apapun jenis SMS yang masuk, orang tersebut pasti akan membuka dan membacanya.

Polling merupakan salah satu alat bantu yang bagus dalam mengambil keputusan. Dengan polling, kita bisa mengetahui pendapat kebanyakan orang mengenai permasalahan tertentu tanpa debat berkepanjangan, dalam hal ini penulis mencoba memanfaatkan teknologi sms sebagai media penyampaian suara dalam pengambilan keputusan. Selanjutnya penulis akan menampilkan hasil polling dalam bentuk website, sehingga dapat diakses secara global.

Dengan pertimbangan tersebut, maka penulis ingin menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh untuk membuat tugas akhir dengan judul : **“MEMBANGUN APLIKASI PENGADUAN MELALUI SMS GATEWAY”**.

1.2. Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah membangun suatu program aplikasi yang mempermudah pengguna untuk menyampaikan segala keluhan maupun kritik dan saran yang akan disampaikan.

1.3. Batasan Masalah

Untuk menghindari berkembangnya masalah, maka permasalahan dibatasi pada beberapa hal, diantaranya adalah :

1. Pengirim Sms Pengaduan dapat siapa saja.
2. Pada saat ini sistem hanya menggunakan satu nomor sebagai pemrosesan sms yang diterima.
3. Sistem dibangun dan dikembangkan dengan Delphi 7.0 untuk pembuatan programnya.
4. Gammu sebagai pengelola data Sms dan Xampp sebagai database-nya.
5. Tidak ada Limit (Pembatasan) dalam penerimaan Sms.