

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

SMS (*Short Message Service*) dan Whatsapp Gateway merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk mengirim atau menerima SMS dan biasanya digunakan pada aplikasi bisnis, baik untuk kepentingan *broadcast* promosi, servis informasi terhadap pengguna, penyebaran konten produk / jasa dan lainnya. Layanan pelanggan adalah keseluruhan dukungan dan service yang disediakan oleh sebuah bisnis kepada pelanggan-pelanggannya, mulai dari sebelum, sewaktu, dan sesudah proses pembelian berlangsung.

Five Leaves merupakan salah satu jasa konveksi yang bergerak dibidang industri kreatif yang menyediakan produk kaos lokal five leaves yang di produksi sendiri, beralamat di Jl. Raya Tugu Blok Raso, Kecamatan Sliyeg, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat. Five Leaves selama ini masih memaksimalkan strategi yang terbatas dalam kegiatan mempromosikan produknya, karena sistem promosi dan pemesanannya dilakukan menggunakan WhatsApp, serta pendataannya dilakukan secara manual menggunakan buku kas, menjadikan lingkup pemasaran kurang luas.

Menanggapi kasus pengelolaan pemesanan yang masih manual tersebut, oleh karena itu perlu dibuatnya suatu sistem Informasi Pemesanan Produk dengan menggunakan layanan berbasis SMS (*Short Message Service*) dan Whatsaapp agar

dapat menyampaikan informasi terkait pemesanan produk dan pembayarannya. Layanan tersebut dapat menjangkau siapapun dengan tipe hp apapun.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan masalah yang ada yaitu bagaimana meng-implementasikan SMS dan Whatsapp Gateway untuk layanan pelanggan pada sistem informasi pemesanan produk Five Leaves?.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang Lingkup permasalahan dalam penelitian yang akan dibuat sebagai berikut:

1. Pembayaran pesanan dilakukan dengan cara transfer melalui bank yang ditentukan.
2. Dengan adanya layanan pelanggan menggunakan *Short Message Service* (SMS) dan Whatsapp gateway, pelanggan akan mendapatkan informasi berupa:
 - Promosi Produk Five Leaves terbaru akan diinformasikan menggunakan SMS yang dikirim ke pelanggan secara broadcast.
 - Notifikasi yang dilakukan via whatsapp adalah notifikasi Pemesanan, Pembayaran, Batas waktu pembayaran, Pemesanan ditolak dan Pemesanan jadi secara by system.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah meng-implementasikan SMS dan Whatsapp Gateway untuk mengirimkan informasi kepada pelanggan mengenai produk terbaru, pemesanan serta pembayaran.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat penelitian:

1. Five Leaves dapat menyampaikan informasi dengan mudah terkait produk terbaru melalui SMS.
2. Five Leaves dapat menyampaikan informasi terkait pemesanan produk dan pembayaran melalui Whatsapp.
3. Five Leaves memiliki website untuk pemesanan sehingga pendataan pemesanan dapat dikemas dalam bentuk laporan proses pemesanan.
4. Five Leaves dapat membuat laporan dengan mudah yang dikemas dalam bentuk laporan per periode.

1.6 Sistematika Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 pokok pembahasan yaitu :

BAB I. Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang latar belakang dari permasalahan yang merupakan awal dari ide penelitian, memuat perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan

dan manfaat penelitian, metode penelitian yang digunakan dan sistematika penulisan.

BAB II. Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori

Pada bab ini berisi tentang sumber-sumber teori yang berkaitan dengan Layanan Pelanggan untuk dijadikan sebagai acuan dalam penulisan skripsi yang memuat uraian sistematis mengenai informasi yang berasal dari jurnal, proceeding maupun tesis yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam bab ini juga menguraikan secara garis besar beberapa teori yang menjadikan dasar melakukan penelitian.

BAB III. Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang penjelasan mengenai kebutuhan penelitian seperti data atau bahan, peralatan (software dan hardware) pengumpulan data, dan perancangan system yang meliputi Diagram alir data level 0 atau diagram konteks, diagram alir data level 1, rancang *table* basis data, relasi antar *table*, dan rancangan input output.

BAB IV. Implementasi Dan Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang implementasi Layanan pelanggan pada Sistem Informasi Pemesanan Produk studi kasus Five Leaves serta pembahasan mengenai sistem yang dibangun.

BAB V. Penutup

Pada bab ini berisi tentang yang pertama yaitu kesimpulan, dan yang kedua yaitu saran yang ditujukan bagi pembaca agar penelitian dapat dilakukan lebih baik lagi.