



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi yang berkembang pesat saat 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 langsung, teknologi informasi telah menjadi bagian penting dari berbagai bidang kehidupan. Karena banyaknya kemudahan yang ditawarkan, teknologi informasi hampir tidak dapat dilepaskan dari berbagai aspek kehidupan manusia.

Setiap perusahaan berkeinginan untuk memajukan perusahaannya, maka sangat diperlukan pengolahan data yang baik agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Seiring dengan itu perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat juga mempengaruhi perusahaan tersebut.

Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, sangat dibutuhkan untuk membantu memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dimana perusahaan lebih fokus untuk memperbaiki tingkat kepuasan pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan dan meningkatkan pendapatan dari pelanggan yang ada, dalam menghadapi tingkat persaingan globalisasi.

Perkembangan dunia informasi dan teknologi sekarang ini sudah sangat pesat. Sehingga dibutuhkan suatu media yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi, salah satunya adalah SMS (*Short Message Service*). Sekarang ini hampir semua orang menggunakan SMS untuk penyampaian pesan atau informasi dimana dengan menggunakan SMS juga dapat membantu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Melalui SMS pihak manajemen dapat memberikan informasi yang ingin diketahui oleh pelanggan dalam waktu yang singkat.

PT Bintang Mulia Jaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa *service motor*. Pada PT Bintang Mulia Jaya ada beberapa informasi yang dibutuhkan pelanggan, diantaranya tahap dalam proses atau jalannya *service garansi*, dimana pelanggan yang baru membeli motor akan melakukan *service*



gratis selama empat kali dan satu kali pergantian oli gratis. Selain *service* garansi ada proses *service* berkala, dimana pelanggan melakukan *service* dalam bentuk perbaikan secara berkala untuk melindungi performa dan kualitas keadaan mesin motor. Dalam proses tersebut pelanggan mengalami permasalahan berupa informasi yang kurang mengenai pendaftaran servis, performa mesin, dan jadwal pengantian oli. Dimana pelanggan harus datang ke bengkel untuk melakukan pendaftaran *service*, pengecekan oli dan performa mesin. Selanjutnya pelanggan harus menunggu lama dalam pengantian *service* hingga selesai. Sehingga sering terdapat keluhan dari pelanggan dalam menunggu proses *service*. Melalui SMS ini diharapkan dapat membantu baik pihak perusahaan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan menggunakan SMS.

Sesuai dengan latar belakang yang penulis uraikan diatas maka penulis mengangkat masalah ini menjadi topik dalam penyusunan Laporan Akhir dengan judul “**Sistem Informasi Pelayanan jasa Berbasis *Short Message Service Gateway* Pada PT Bintang Mulia Jaya Palembang**”. Dengan adanya sistem informasi pelayanan jasa pada PT Bintang Mulia Jaya berbasis SMS ini diharapkan dapat membantu baik pihak PT Bintang Mulia Jaya dalam meningkatkan pelayanan jasa serta memberikan informasi kepada pelanggan maupun membantu pelanggan dalam mendaftar untuk *service* dengan menggunakan SMS Gateway. Dalam pembuatan aplikasi ini penulis menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* sebagai databasenya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang di atas, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahannya adalah “**Bagaimana Membangun Sistem informasi Pelayanan Jasa Berbasis *Short Message Service Gateway* Pada PT Bintang Mulia Jaya Palembang**”?



1.3. Batasan masalah

Agar penyusunan Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas yaitu mengenai informasi pelayanan jasa pada PT Bintang Mulia Jaya Palembang berbasis *Short Message Service Gateway*.

1.4. Tujuan dan manfaat penulisan

1.4.1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah Membangun Sistem informasi Pelayanan Jasa Berbasis *Short Message Service Gateway* Pada PT Bintang Mulia Jaya Palembang untuk memberikan informasi yang dapat membantu pelanggan dalam melakukan pendaftaran dan mengetahui nomor antrian hingga perkiraan waktu untuk proses *service* dengan menggunakan SMS Gateway.

1.4.2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang didapat dari penyusunan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Memberi kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan pendaftaran dan mengetahui nomor antrian hingga perkiraan waktu untuk proses *service*.
2. Pelanggan tidak perlu menunggu dalam proses *service* karena pelanggan akan diberitahu melalui sms bila motor telah selesai di *servis*.
3. Meningkatkan pelayanan untuk memberikan informasi kepada pelanggan dalam jangka waktu proses *service* dan pergantian oli.

1.5. Metode Pengumpulan data

1.5.1. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian dilakukan oleh penulis di PT Bintang Mulia Jaya Jl. Brigjend Alamsyah Ratu Perwiranegara (Samping perum Polygon) Bukit Lama Ilir Barat 1- Palembang Tlp. (0711) 440298, Fax. (0711) 440922.



1.5.2. Metode Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer merupakan pengumpulan data yang hanya dapat diperoleh dari sumber asli atau pertama. Metode yang digunakan dalam pengambilan data primer adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Merupakan metode pengambilan data secara langsung, pengamatan secara langsung ke objek penelitian, disini penulis mengamati kegiatan di bagian informasi pada PT Bintang Mulia Jaya Palembang.

b. Interview (Wawancara)

Interview atau wawancara adalah metode yang paling mudah digunakan, jika sistem yang dianalisis tidak terlalu besar. Wawancara yang dilakukan penulis dengan kepala bengkel PT Bintang Mulia Jaya Palembang yaitu Ady Haryanto.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mencari dan mengumpulkan data yang sudah ada dan tersedia melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain), seperti buku-buku.

Metode yang digunakan dalam pengambilandata sekunder adalah sebagai berikut:

a. Studi Pustaka

Yaitu dengan menggunakan buku-buku maupun berbagai artikel pada PT Bintang Mulia Jaya Palembang yang berkaitan dengan objek yang teliti.



b. Studi Dokumentasi

Yaitu dengan mengumpulkan data berupa dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti, dokumen-dokumen tersebut dapat diambil dari PT Bintang Mulia Jaya Palembang.

1.6. Sistematika Penelitian

Agar penulisan laporan dapat tersusun secara sistematis, maka penulis menyusun penulisan laporan ini dengan uraian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori umum, yang berkaitan dengan judul, teori program yang berkaitan dengan program aplikasi yang digunakan, dan teori khusus yaitu berkaitan dengan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan program aplikasi tersebut.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi penjelasan tentang gambaran umum yang terdiri dari sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi perusahaan, uraian singkat mengenai tugas struktur organisasi perusahaan PT. Bintang Mulia Jaya serta kegiatan yang dijalankan dan lain-lain.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dan pembahasan dari sistem Sistem informasi Pelayanan Jasa Berbasis *Short Message Service Gateway* Pada PT Bintang Mulia Jaya Palembang.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dari analisa yang telah diuraikan, sebagai tindak lanjut dari kesimpulan maka pada akhir penulisan dikemukakan saran-saran yang berhubungan dengan permasalahan yang telah dibahas.