



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini sudah menjadi salah satu unsur bagian dalam kehidupan. Seperti yang kita tahu, bahwa kemajuan teknologi informasi memang memberikan dampak yang sangat berarti bagi pola hidup manusia. Dengan perkembangannya, pekerjaan dan masalah-masalah yang kita hadapi saat ini menjadi lebih mudah diselesaikan, termasuk dalam melakukan pemasaran barang maupun jasa bagi suatu perusahaan.

Banyak perusahaan yang telah berkembang dengan bantuan teknologi informasi saat ini, maka sebab itu perusahaan diharuskan untuk terus memperluas usahanya dengan meraih pangsa pasar karena persaingan yang begitu luas. Dalam menghadapi persaingan ini, diperlukan sistem yang menghasilkan sebuah informasi yang ditujukan kepada pemilik atau pengelola perusahaan dan pelanggan yang menikmati barang atau jasa dari perusahaan tersebut sehingga dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan. Salah satu penerapan teknologi informasi yang berperan penting dalam kegiatan perusahaan yaitu penerapan sistem pemasaran. Penerapan sistem pemasaran yang disesuaikan dengan kebutuhan pengelola perusahaan dan pelanggan juga dapat membantu dalam mengendalikan kemajuan perusahaan. Dengan adanya sistem yang menyediakan informasi mengenai barang atau jasa dari perusahaan, pelanggan atau calon pelanggan dapat memenuhi kebutuhan masing-masing dengan lebih mudah.

Alemio Production (AP) Studio merupakan perusahaan yang menyediakan jasa *Photography*, *Videography* dan *Creative Project* yang menghasilkan suatu produk sesuai dengan jasa tersebut. Berdasarkan dengan kebutuhan masa kini, *Photography*, *Videography* dan *Creative Project* banyak diminati oleh hampir setiap kalangan, baik dalam lingkup perusahaan, bisnis, acara dan lain-lain. Mengingat setiap kalangan memiliki kebutuhan jasa yang berbeda, perusahaan menyediakan jasa dengan kategori yang berbeda pula seperti foto keluarga, foto



dan video pernikahan, pengabadian momen siswa di sekolah dan sebagainya. Hal tersebut harus di tawarkan secara berkelompok, supaya memudahkan pelanggan untuk menemukan jasa foto atau video yang mereka butuhkan saat itu.

Saat ini perusahaan AP Studio memasarkan jasanya melalui media sosial, sehingga kategori jasa yang ditawarkan dan dipromosikan berupa foto dan video pendek sering tertutupi atau tergeser dengan promosi yang lain. Hal-hal tersebut dapat membuat informasi mengenai jasa perusahaan terhambat untuk diketahui oleh pelanggan maupun calon pelanggan. Sama halnya dengan reservasi waktu untuk menggunakan jasa perusahaan, pelanggan biasa melakukannya secara tidak langsung melalui telepon seluler atau media sosial itu sendiri, bahkan tidak sedikit pelanggan yang datang langsung ke studio sehingga jika pada hari besar tertentu seperti hari wisuda suatu perguruan tinggi, maka akan menjadi antrian yang memakan waktu cukup lama. Oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem yang menyediakan informasi mengenai jasa foto atau video yang dapat dipesan untuk di kemudian waktu oleh pelanggan. Hal tersebut dilakukan untuk mempererat hubungan antara perusahaan dan pelanggan yang dapat mempengaruhi kemajuan perusahaan itu sendiri.

Dari permasalahan yang telah dijelaskan, maka untuk mengatasi masalah tersebut dibutuhkan sebuah sistem yang bisa menampilkan informasi detail mengenai jenis-jenis jasa dan dapat dipesan oleh pelanggan untuk digunakan di lain waktu dan sistem yang dapat menyimpan data pelanggan yang akan digunakan untuk pemotongan harga serta informasi mengenai kepuasan pelanggan. Sistem-sistem yang dibutuhkan akan digabung ke dalam satu sistem yaitu sistem pemasaran yang dapat diakses melalui *web*. Metode pengembangan sistem *Framework for the Application of System Thinking* (FAST) merupakan metode yang menerapkan analisis masalah dalam proses bisnis yang terjadi di suatu organisasi atau perusahaan, penulis menerapkan metode ini karena cocok dalam sistem pemasaran. Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengambil topik sistem pemasaran dengan judul **“Penerapan Metode *Framework for the Application of System Thinking* dalam Sistem Pemasaran Berbasis Web di Alemio**



Production Studio Palembang”. Dengan adanya sistem pemasaran ini, perusahaan menjadi semakin mudah dalam meraih dan mempertahankan pelanggan yang menggunakan jasanya. Pelangganpun akan merasa lebih mudah menemukan jasa foto yang mereka butuhkan yang dapat dipesan untuk digunakan di lain waktu sehingga tidak perlu mengantri di studio.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah AP Studio tidak memiliki sistem yang diolah untuk memasarkan jasanya secara efektif, banyaknya pelanggan yang mengantri karena tidak melakukan reservasi terlebih dahulu sebelum ke studio, serta kesulitan perusahaan dalam memahami pelanggan untuk meningkatkan pelayanan.

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun suatu sistem pemasaran jasa dengan menggunakan metode pengembangan sistem *Framework for the Application of System Thinking* (FAST).

1.3.2 Manfaat

Manfaat dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun dapat mempermudah pelanggan dalam menemukan jasa yang sesuai dengan kebutuhannya dengan informasi yang detail.
2. Terdapat sistem reservasi bagi pelanggan sehingga dapat menurunkan kemungkinan antrian yang terjadi di studio.
3. Dengan adanya sistem penilaian dari pelanggan, perusahaan dapat mengetahui jenis pelayanan yang perlu ditingkatkan.



1.4 Batasan Masalah

Agar penulisan Tugas Akhir dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, dan analisis yang lebih terfokus. Adapun batasan masalah dalam tugas akhir ini adalah:

1. Sistem yang akan dibangun yaitu untuk memasarkan jasa, reservasi, dan penilaian pelanggan terhadap studio foto di AP Studio Palembang.
2. Data yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah informasi mengenai jenis jasa, waktu maksimal proses pemotretan/perekaman, jumlah hasil pemotretan/perekaman, harga, foto dan link media sosial perusahaan sebagai iklan, nama konsumen dan jenis jasa yang diambil oleh konsumen.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika Pembahasan berisi penjelasan ringkas isi per bab. Penjelasan ditulis satu paragraf per bab buku. Satu paragraph berisi minimal tiga kalimat. Agar mendapatkan gambaran yang jelas terhadap penyusunan Tugas Akhir ini, maka Tugas Akhir ini dibagi menjadi 5 bab, secara garis besar sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini secara umum berfungsi mengantarkan pembaca untuk membaca laporan tugas akhir secara keseluruhan. Bab pendahuluan ini terdiri atas : Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Tugas Akhir, Batasan Masalah dan Sistematika Pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan deskripsi tentang teori yang terkait langsung diberikan secukupnya, sekedar untuk memberikan pemahaman kepada pembaca yang kurang familiar dengan topik TA agar dapat mengerti isi bab-bab selanjutnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN



Pada bab ini penulis akan mendeskripsikan instansi tempat mahasiswa tugas akhir, metode yang akan digunakan dan konsep solusi yang ditawarkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan deskripsi hasil spesifikasi perangkat lunak yang akan dibuat, deskripsi rancangan perangkat lunak yang akan dibuat dan deskripsi perangkat lunak yang akan dibuat. Serta pembahasan untuk menunjukkan seberapa jauh solusi yang diuraikan pada bagian sebelumnya dapat menyelesaikan permasalahan utama TA.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutup berisi kesimpulan dan saran yang relevan dengan ketercapaian tujuan TA dengan permasalahan yang diselesaikan dalam TA serta saran yang berisi kajian hal-hal yang masih dapat dikembangkan lebih lanjut.