

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern seperti saat ini, setiap perusahaan dituntut untuk ikut mengadopsi kemajuan teknologi. Keberhasilan sebuah perusahaan dalam mempertahankan bisnisnya sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi. Perubahan-perubahan yang dimaksud adalah perubahan dari segala aspek, baik dari *tren* yang sedang berlangsung, hingga perubahan perangkat pendukung untuk mendapatkan akses terhadap bisnis. Untuk dapat bertahan, strategi bisnis baru juga harus diterapkan di dalam perusahaan, seperti halnya perubahan dari faktor tuntutan masyarakat terhadap kemudahan dan fleksibilitas akan teknologi dan informasi, memaksa perusahaan untuk meninggalkan proses bisnis yang tradisional dan mulai untuk mengembangkan bisnisnya ke dunia digital. Hingga pada beberapa dekade terakhir ini teknologi informasi (TI) mengemban peran yang sangat penting bagi kehidupan manusia dan telah mengalami perkembangan yang sangat luar biasa. Hampir seluruh kegiatan sehari-hari kita didukung oleh TI tersebut, tidak terkecuali dalam menjalankan bisnis mulai dari bisnis yang kecil hingga bisnis skala besar, baik dari bidang ekonomi hingga perbankan, rumah sakit hingga kantor pelayanan masyarakat. Kebutuhan perusahaan akan teknologi semakin terasa dikarenakan masyarakat sekarang sudah sangat akrab dengan teknologi. Luarbiasanya lagi, saat ini semua kebutuhan dapat diperoleh didalam satu genggam tangan.

Dengan tuntutan dari pasar seperti yang sudah dijelaskan di atas, maka banyak sekali bermunculan perusahaan-perusahaan baru yang bergerak khusus dibidang teknologi informasi, dimana perusahaan ini akan membantu klien-klien mereka dalam memenuhi kebutuhannya dalam mengembangkan bisnisnya. Seperti layanan *digital marketing*, layanan pembangunan *website*, pengembangan *mobile application* dan lain-lain.

Salah satu perusahaan yang menyediakan layanan *digital marketing*, layanan pembangunan *website*, pengembangan dan pembuatan *mobile application* adalah Clapping Ape. Berdiri ditahun 2016 Clapping Ape sudah memiliki banyak klien baik dari skala menengah hingga perusahaan yang sudah sangat dikenal baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Proyek yang dikerjakan oleh Clapping Ape juga sudah sangat beragam, mulai dari pembuatan sistem dari awal sampai *refacing/revamp* sebuah aplikasi yang sudah ada sebelumnya dengan

menambahkan fitur-fitur baru sesuai permintaan dari klien. Klien-klien yang beragam juga membuat Clapping Ape menjadi sebuah perusahaan yang dinamis. Perusahaan *dinamis* maksudnya adalah perusahaan yang mampu memenuhi kebutuhan klien yang sangat bertolak belakang pada waktu yang bersamaan. Permintaan dari klien seringkali membutuhkan perhatian khusus dikarenakan kebutuhan dari klien tidak pernah sama satu dengan yang lainnya.

Salah satu klien yang dimaksud adalah Kokuo Massage and Reflexology, sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan layanan pijat. Kokuo Massage and Reflexology sendiri adalah griya pijat untuk keluarga yang berdiri ditahun 2003. Dengan belasan cabang yang tersebar di kota Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi membuat Kokuo Massage and Reflexology menjadi tempat pijat yang terpandang di masyarakat. Kokuo Massage and Reflexology juga merencanakan untuk mulai mengembangkan bisnisnya ke luar Jabodetabek, seperti pembukaan cabang di kota Bandung di tahun 2020 nanti di ikuti dengan cabang di Balikpapan, Bali dan Medan sebagai cabang di luar pulau Jawa. Mempunyai nama dan brand yang sudah dikenal dimasyarakat tidak membuat Kokuo Massage and Reflexology menjadi aman dan kebal terhadap teknologi informasi. Bahkan dengan nama yang sudah dikenal baik dan jumlah pelanggan yang tinggi, membuat Kokuo Massage and Reflexology sadar akan pentingnya sebuah aplikasi pendukung yang akan membuat bisnisnya semakin baik. Kemudahan dalam pendataan terapis, monitoring jumlah pelanggan, kemudahan dalam memberikan informasi kepada pelanggan, kemudahan dalam memberikan layanan pijat kepada pelanggan dan lain sebagainya. Dengan faktor-faktor yang telah disebutkan diatas, maka manajemen dari Kokuo Massage and Reflexology ingin mempunyai sebuah aplikasi *mobile* yang akan memenuhi semua permintaan dari manajemen. Aplikasi ini juga diharapkan tidak terbatas hanya untuk pelanggan dan Kokuo Massage and Reflexology saja, namun juga antara pelanggan dan terapis juga terapis dengan manajemen Kokuo Massage and Reflexology.

Dengan begitu maka terjadilah kerjasama antara Clapping Ape dengan Kokuo Massage and Reflexology, dimana Clapping Ape berperan sebagai *vendor* yang akan memfasilitasi Kokuo Massage and Reflexology dalam hal pembuatan *mobile application* yang diberi nama KOKORO by Kokuo Massage and Reflexology. Kerjasama antara kedua perusahaan ini akan berlangsung dalam jangka panjang, dimana Clapping Ape tidak hanya membangun dan menjual aplikasi kepada Kokuo Massage and Reflexology, namun Clapping Ape juga akan menyediakan layanan

berupa *maintenance* terhadap aplikasi yang dijual kepada Kokuo Massage and Reflexology yang telah tertulis jelas di dalam surat perjanjian kerjasama.

1.2 Ruang Lingkup

Aplikasi yang dibangun terdiri dari dua aplikasi, yaitu *user app* dan *therapist app*, namun skripsi ini hanya berfokus pada pengembangan *user app* yang dibangun oleh Clapping Ape dan diberi nama Kokoro By Kokuo Massage and Reflexology.

Aplikasi yang akan dibangun adalah aplikasi yang berfokus untuk mengatasi masalah yang telah di analisa oleh pihak Kokuo sebelumnya. Analisa yang dilakukan oleh manajemen Kokuo menghasilkan beberapa poin utama dan dari poin ini dapat dirumuskan masalah-masalah yang nantinya akan dikurangi atau bahkan dihilangkan dengan adanya aplikasi KOKORO ini. Masalah-masalah yang dimaksud merupakan gambaran umum dari permasalahan yang dialami oleh Kokuo dalam menjalankan bisnisnya.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan skripsi ini antara lain :

1. Membangun sebuah aplikasi yang dapat digunakan oleh para pelanggan Kokuo Massage and Reflexology
2. Aplikasi Kokoro By Kokuo Massage and Reflexology ini akan memberikan informasi kepada manajemen Kokuo Massage mengenai *performance* tiap-tiap terapis

Manfaat yang diperoleh dari penulisan skripsi ini antarlain :

Bagi Kokuo Massage and Reflexology

1. Memiliki aplikasi yang nantinya akan mengurangi jumlah antrian di *outlet-outlet* Kokuo Massage and Reflexology
2. Memiliki aplikasi yang menjadi sarana bagi Kokuo Massage and Reflexology untuk memberikan informasi seputar promosi langsung kepada pelanggan
3. Memudahkan manajemen dalam melakukan pendataan terhadap terapis di tiap *outlet* seperti pendataan terhadap komisi, *service hour* dan absensi
4. Memiliki sebuah aplikasi yang akan menghubungkan Kokuo Massage and Reflexology langsung dengan pelanggan dan terapisnya

Bagi ClappingApe

1. Memberikan pelayanan kepada klien berupa pembangunan aplikasi dan *maintenance* aplikasi yang dimaksud dengan jangka waktu yang telah ditentukan
2. Memperoleh klien baru untuk menunjang kelangsungan bisnis perusahaan dan menambah portofolio perusahaan.

Bagi Pengguna

1. Pengguna mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan akses layanan refeksi yang diinginkan. Seperti kemudahan *booking*, fleksibilitas waktu dan tempat pelaksanaan pijat. Semuanya dapat dilakukan dengan menggunakan *smartphone* tanpa harus mendatangi *outlet* dari Kokuo Massage and Reflexology
2. Pengguna memiliki media untuk mendapatkan informasi mengenai layanan Kokuo Massage, mulai dari promosi hingga layanan baru

1.4 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini meliputi :

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

a. Studi Pustaka

Untuk mendapatkan landasan teori dan bahan pendukung secara ilmiah yang tepat dan dapat digunakan sebagai acuan dalam penulisan yang diambil dari sumber-sumber yang berasal dari buku yang berkaitan dan memuat pembahasan serta *literature* yang dapat berguna menunjang materi yang sesuai dengan pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi.

b. Wawancara

Metode ini dilakukan untuk memahami lebih lanjut detail permintaan klien yang belum terjawab selama masa observasi. Wawancara ini dilakukan pada saat *meeting* dan diskusi lebih lanjut mengenai aplikasi seperti apa yang diinginkan

oleh klien. Metode ini dibuat dengan memberikan sejumlah pertanyaan yang terkait dengan proses bisnis perusahaan.

1.4.2 Metode Perancangan

Metode perancangan yang akan digunakan penulis adalah *The Unified Process*, melalui pendekatan Analisis dan Perancangan Berorientasi Objek (*Object Oriented Analysis and Design/OOAD*) menurut teori Satzinger yang dipresentasikan melalui *Unified Modeling Language*

Tahap-tahapan yang digunakan dalam perancangan aplikasi adalah sebagai berikut :

1. *Business Modeling and The Requirement Decipline*
 - a. *Activity Diagram*
 - b. *Event Table*
 - c. *Use Case Diagram*
 - d. *Use Case Description*
 - e. *System Sequence Diagram*
 - f. *User Interface*

1.5 State Of The Art

Table 1.1 State Of The Art

Judul Jurnal	Penulis	Hasil	Kesimpulan
<i>Analysis and design of recording revenues, expenses and reporting IT Service company application</i>	1. Grantino Abdullah 2. Luh Gede Yurika Prismayanti 3. Simson Pandapotan	Untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam pencatatan transaksi	Transaksi yang dilakukan secara manual sering kali menghasilkan kesalahan yang disebabkan oleh <i>human error</i> . Sebuah sistem atau aplikasi yang sudah

			terotomatisasi akan membantu untuk menghindari terjadinya kesalahan yang disebabkan oleh <i>human error</i>.
Pengembangan aplikasi NEBULA online shop pada PT. Mitra Pajakku dengan framework spring dan angularis	1. Handy Susanto 2. Yohanes Wahyu Hardi Pratama	Sebuah aplikasi atau web akan mempermudah <i>customer</i> untuk dapat menemukan produk-produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhannya dengan mudah. Aplikasi yang terintegrasi juga mempermudah perusahaan untuk mengolah data yang diperoleh dari aplikasi.	Berdasarkan jurnal tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebuah sistem akan sangat membantu perusahaan dalam mengolah data, dan juga dalam memberikan layanannya kepada pelanggan. Para pelanggan juga dipermudah dalam akses terhadap layanan yang disediakan oleh perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan dan penyampaian informasi, maka dilakukan penggambaran umum masing-masing isi bab secara singkat mengenai keseluruhan penulisan. Laporan skripsi ini menunjukkan hubungan yang erat antara suatu bab dengan bab lainnya. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab pertama akan dibahas mengenai latar belakang, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metode penelitian, *state of art*, dan sistematika penulisannya.

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Pada bab kedua akan dibahas mengenai teori-teori yang digunakan dalam pengembangan aplikasi dan manajemen proyek, teori-teori yang berkaitan dengan tema penelitian. Teori-teori ini akan dipakai sebagai bahan referensi dalam melakukan penulisan laporan skripsi ini.

BAB 3 : ANALISIS SISTEM BERJALAN

Dalam bab ini akan membahas secara singkat mengenai sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan proses bisnis yang berjalan di perusahaan (Clapping Ape) beserta proses bisnis yang sedang berjalan di perusahaan klien (Kokuo Massage and Reflexology), dan juga masalah yang dihadapi di perusahaan klien (Kokuo Massage and Reflexology)

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ke empat berisi tentang bagaimana hasil dari perancangan dengan metode-metode yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut tampilan layar dari aplikasi Kokuo By Kororo melalui Clapping Ape

BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ke lima berisi mengenai kesimpulan dan saran yang diberikan kepada pihak perusahaan (klien) atas permasalahan yang dihadapi dan diharapkan saran tersebut dapat berguna bagi perusahaan kedepannya.