BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Saat ini pemain sektor bisnis menyadari peranan teknologi informasi menjadi faktor penting bagi kemajuan perusahaannya. Melihat perkembangan yang sedemikian cepatnya dan keuntungan yang diperoleh dari teknologi informasi tersebut, maka perusahaan berlomba-lomba untuk mengimplementasikannya.

Internet sebagai salah satu produk teknologi informasi telah banyak dimanfaatkan sebagai strategi untuk bisnis. Kalau dulu memiliki suatu web merupakan suatu trend, maka pada saat ini memiliki web merupakan suatu kebutuhan untuk meningkatkan kinerja perusahaan, sehingga diperoleh hasil yang maksimal, efektif dan efisien serta agar dapat bersaing dengan pebisnis lainnya.

Program Point Reward Indosat merupakan salah satu strategi pemasaran dalam upaya membangun *relationship* dengan pengguna jasa Indosat, dimana pada program ini pelanggan menelepon sekaligus berpeluang mendapat hadiah/reward menarik dengan cara pengumpulan poin yang nantinya dapat ditukarkan dengan hadiah menarik yang tercantum pada katalog reward sesuai banyaknya poin yang dikumpulkan. Sekaligus pada akhir program peserta memiliki peluang untuk mendapatkan undian *Grand Price* Honda CR-V dan tabungan bernilai total 45 juta.

Dari kondisi yang ada saat ini kami menemukan beberapa permasalahan antara lain:

- Pendaftaran program masih dilakukan secara manual dengan mengisi formulir dan mengirimkannya ke Indosat.
- Untuk memperoleh informasi point dan reward membutuhkan biaya yang relatif tinggi karena dilakukan melalui telepon.
- Informasi dan pelayanan program point reward hanya tersedia pada jam kerja.
- Interaksi antar peserta, point reward officer, manajemen dan pihak ketiga membutuhkan waktu yang relatif lama.
- Kurang tersedianya pelaporan yang memudahkan bagi point reward officer untuk memantau aktivitas program dan pihak manajemen dalam mengambil keputusan.

Melihat hal tersebut diatas, kami tertarik untuk mengangkat masalah tersebut untuk dijadikan topik skripsi kami.

1.2 Ruang lingkup

Dalam menyelesaikan masalah ini, ada beberapa batasan yang kami ambil yaitu :

- Menganalisa sistem Point Reward Indosat yang sedang berjalan.
- Merancang sistem Point Reward Indosat berbasiskan internet.
- Sistem yang dirancang tidak mencakup proses billing tetapi hanya menerima data tagihan pelanggan peserta program Point Reward Indosat.
- Sistem yang dirancang tidak membahas proses pengiriman hadiah / *reward* tetapi hanya menerima data hasil pengiriman hadiah.

1.3 Tujuan dan manfaat

Berikut ini adalah tujuan yang akan dicapai pada penulisan ini, yaitu :

- Menganalisa sistem Point Reward Indosat yang sedang berjalan sehingga dapat diketahui kekurangan-kekurangan yang akan diperbaiki.
- Merancang sistem point reward berbasiskan internet sebagai alternatif lain untuk melengkapi dan memperbaiki sistem yang sudah berjalan.
- Membuat prototype aplikasi point reward berbasiskan internet.

Manfaat yang dapat diperoleh apabila tujuan tersebut tercapai adalah sebagai berikut:

- Sistem Point Reward Indosat menjadi efektif dan efisien dimana seluruh rangkaian kegiatan dapat dilakukan melalui internet.
- Inventory dan koordinasi pengiriman barang dapat dilakukan secara real time.
- Pelanggan dapat memperoleh informasi tentang point reward dan informasi lainnya setiap saat secara on-line dan dimana saja.
- Memperluas informasi tentang program point reward dengan memanfaatkan media internet.
- Meningkatkan prestise perusahaan.

1.4 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang kami lakukan yaitu:

- Metode Analisis

Dalam metode analisis ini kami menganalisa sistem yang berjalan dengan tujuan untuk memahami perilaku sistem, kekurangan, kelebihan dan kebutuhan pengembangan.

- Metode Literatur

Dalam metode literatur ini kami menggunakan berbagai sumber kepustakaan seperti artikel, buku panduan dan sumber-sumber lain yang berkaitan.

- Metode Perancangan

Dalam metode perancangan ini kami merancang suatu sistem point reward berbasiskan internet dengan informasi yang diperoleh dari analisa hasil survei.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan penyajian makalah yang lebih teratur, penulis menyusun dalam sistematika penulisan yang membahas permasalahan secara spesifik. Adapun masing-masing bab tersebut adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi penjelasan umum dari permasalahan yang dibahas, batasan masalah yang diperlukan dalam penulisan ini, tujuan dan manfaat yang dikehendaki, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini akan dibahas teori-teori yang digunakan dan konsep dasar yang dapat mendukung analisa dan perancangan sistem ini.

Bab III Analisis Kebutuhan Sistem

Bab ini berisi gambaran umum tentang perusahaan, struktur organisasi, uraian tugas masing-masing bagian, sistem yang sedang berjalan, analisis kebutuhan sistem dan sistem yang diusulkan.

Bab IV Sistem Yang Diusulkan

Bab ini berisi perancangan sistem yang diusulkan, rencana implementasi, kelebihan dan keterbatasan sistem.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini akan memberikan kesimpulan dari seluruh pembahasan skripsi kami, serta memberikan beberapa saran yang bermanfaat, khususnya bagi perusahaan dalam menggunakan sistem yang diusulkan.