

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan sistem telekomunikasi dewasa ini, juga menyebabkan semakin berkembangnya agen-agen distributor pulsa sebagai penjual saldo pulsa telepon dan listrik pada toko *reload* pulsa atau konter. Hal ini disebabkan karena telepon seluler atau *handphone* sudah menjadi salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan sehari-hari, dari para remaja, ibu rumah tangga, pengusaha, pegawai, bahkan anak kecil juga sudah banyak yang menggunakan telepon seluler sebagai sarana telekomunikasi dan informasi dalam kesehariannya.

DnA tronik merupakan salah satu distributor pulsa yang berada di kota Jember. Saat ini di Jember sudah banyak terdapat distributor-distributor pulsa elektrik, sehingga diperlukan upaya-upaya agar dapat bersaing dengan para kompetitornya. Penyampaian segala informasi dan program promo secara tepat dan cepat sangat diperlukan dalam hal ini, yang harus dimulai dengan membangun suatu hubungan yang baik dengan *customer*. Dengan membangun hubungan yang baik dengan *customer* melalui metode CRM (*Customer Relationship Management*) akan memperlancar proses penjualan produk (pulsa) pada DnA Tronik Jember, dimana didalamnya menggunakan aplikasi *SMS gateway* sebagai sarana teknologi yang digunakan. Hal ini akan membantu meningkatkan penjualan yang secara otomatis juga akan meningkatkan *revenue*.

Pada penelitian ini, akan dibangun sebuah aplikasi yang secara otomatis akan mengirimkan sebuah pesan singkat atau SMS (*Short Message Service*) pada nomor telepon yang telah tersimpan dalam daftar nomor telepon reseller produk, pola aplikasi ini disebut sistem SMS Gateway. Sistem SMS Gateway atau kebanyakan orang awam menyebutnya SMS Broadcast ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman java dan text editor netbeans menggunakan konsep pemrograman berorientasi obyek.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, di peroleh perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun sebuah aplikasi yang dapat mendukung sub-sistem pemasaran pada DnA Tronik Jember.
2. Bagaimana mengaplikasikan sistem CRM (*Customer Relationship Management*) melalui aplikasi SMS gateway.
3. Bagaimana mengetahui bahwa sistem CRM (*Customer Relationship Management*) ini bermanfaat untuk meningkatkan good relationship management.

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian, maka di buat batasan masalah dari perumusan masalah di atas, diantaranya sebagai berikut:

1. Aplikasi yang di buat adalah aplikasi yang mampu memperluas dan memperbanyak pelanggan serta meningkatkan dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan yang telah ada.
2. Aplikasi ini mengirimkan SMS *broadcast* yang digunakan untuk mencari pelanggan baru, menyampaikan promo, memberikan layanan kepada pelanggan, dan memberikan perhatian khusus terhadap pelanggan.
3. Data set yang digunakan berupa data-data pelanggan DnA Tronik Jember.

## 1.4 Tujuan Penelitian

1. Menunjukkan dan mengaplikasikan keterkaitan antara metode pemasaran dengan teknologi yang mendukung proses pemasaran tersebut.
2. Mengaplikasikan sistem CRM (*Customer Relationship Management*) melalui aplikasi SMS gateway.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat, diantaranya :

1. Membangun sebuah aplikasi yang dapat mendukung sub-sistem pemasaran pada DnA Tronik Jember berbasis SMS Gateway.
2. Meningkatkan jumlah pelanggan atau konsumen dari DnA Tronik Jember.
3. Memberikan pelayanan lebih untuk meningkatkan loyalitas pelanggan (para agen) dari DnA Tronik Jember.
4. Meningkatkan hubungan emosional (*empathy*) antara DnA Tronik Jember dengan para pelanggannya.