



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini banyak perusahaan berlomba-lomba memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dikarenakan hal tersebut masih menjadi salah satu tujuan utama dalam menjalankan bisnis di perusahaan. Falgenti & Pahlevi (dalam Adithama, Maslim, Harjoseputro, & Suharno, 2017) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai secara maksimal dengan menerapkan teknologi informasi dalam kegiatan operasional. Penggunaan teknologi informasi dapat dijadikan sebagai sebuah strategi agar perusahaan dapat terus meningkatkan pelayanan mereka kepada pelanggan. Salah satu penggunaan teknologi informasi yang kini sudah mulai banyak digunakan oleh perusahaan adalah jasa layanan secara *online*. Hal ini disebabkan oleh perkembangan teknologi yang didukung oleh akses internet yang semakin mudah didapatkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Managing Director* CV. Redim Infotech Solusindo, kesempatan serta peluang tersebut diambil untuk ikut bergabung dalam perkembangan teknologi pada saat ini. CV. Redim Infotech Solusindo mulai beroperasi sejak tahun 2017 dan berperan sebagai penyedia jasa layanan *digital marketing*. *Digital Marketing* dapat didefinisikan sebagai penerapan teknologi digital yang membentuk saluran ke pasar dan untuk mencapai tujuan perusahaan melalui pertemuan dan melampaui kebutuhan pelanggan yang lebih baik daripada pesaing (Nair, 2016). Jasa layanan yang ditawarkan meliputi

pengelolaan sosial media, pembuatan *website*, *maintenance website*, *search engine optimization (SEO) website*, dan iklan *google ads*. CV. Redim Infotech Solusindo menyediakan berbagai paket jasa layanan yang dapat dipilih oleh pelanggan dan pada saat ini memiliki lebih dari 200 pelanggan aktif.

Dalam kegiatan operasionalnya, terdapat beberapa kendala yang dialami oleh CV. Redim Infotech Solusindo, seperti admin yang masih melakukan pencatatan *hosting* dan *domain* pada *microsoft excel*. Pelanggan juga yang masih sering menghubungi pihak CV. Redim Infotech Solusindo untuk mencari tahu kapan *hosting* dan *domain* yang disewa akan berakhir serta adanya kesalahan pada saat penagihan pembayaran biaya jasa dan biaya langganan kepada pelanggan. Hal ini disebabkan karena tugas ataupun pekerjaan tersebut masih dilakukan dengan manual oleh satu orang admin sehingga kemungkinan untuk terjadinya kesalahan dalam operasionalnya cukup besar mengingat CV. Redim Infotech Solusindo memiliki lebih dari 200 pelanggan aktif.

Dilihat dari kendala yang telah dipaparkan di atas, solusi yang diberikan untuk CV. Redim Infotech Solusindo adalah perancangan *billing tracking* dan *notification reminder*. Dengan adanya sistem tersebut, pelanggan dapat dengan mudah mengecek tagihan jasa layanan yang dipesan mereka tanpa harus bertanya kepada admin dan juga dapat memberikan notifikasi pengingat kepada pelanggan agar dapat mempersiapkan pembayaran biaya jasa maupun biaya langganan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat sebelumnya, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ada antara lain:

1. Bagaimana penerapan sistem informasi membantu pelanggan dalam melakukan pengecekan tagihan pembayaran?
2. Bagaimana sistem informasi dapat mendukung kinerja admin dalam melakukan pencatatan dan pengecekan informasi pelanggan?
3. Bagaimana pemanfaatan *PHP API WhatsApp* dalam penggunaannya sebagai pengingat tagihan pembayaran biaya jasa dan biaya langganan kepada pelanggan?

1.3. Batasan Masalah

Hal – hal yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem ini hanya akan digunakan dan dikelola oleh CV. Redim Infotech Solusindo.
2. Notifikasi pengingat tagihan pembayaran biaya jasa dan biaya langganan pelanggan hanya melalui *email* dan *Whatsapp*.
3. Kebutuhan sistem yang didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak perusahaan hanya rancang bangun sistem *billing tracking* dan *notification reminder*.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk membuat sistem *billing tracking* dan *notification reminder* yang mampu:

1. Membantu pelanggan dalam melakukan pengecekan tagihan pembayaran yang harus dibayar.
2. Mendukung kinerja admin dalam melakukan pencatatan dan pengecekan informasi pelanggan.
3. Memberikan notifikasi kepada pelanggan sebagai pengingat tagihan pembayaran biaya jasa dan biaya langganan melalui *email* dan *WhatsApp*.