

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, Teknologi telah berkembang secara signifikan dan memberi dampak yang sangat besar baik pada individu maupun komunitas dalam sebuah organisasi. Pengaruhnya mencakup seluruh aspek aktivitas, kehidupan, cara kerja, gaya hidup, serta pola pikir. (Fahrozi, 2022). Dan ini sangat memungkinkan untuk kita dapat terhubung dan berinteraksi dengan orang – orang di seluruh dunia tanpa mengenal batasan jarak dengan cara yang lebih praktis dan cepat.

JV Partner Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan produk digital seperti *software*, *template design*, *packaging design* dan *digital marketing planner* yang sudah memiliki ribuan pelanggan yang aktif mengakses dan melakukan transaksi di *website*. Proses penjualan di JV Partner Indonesia sendiri memanfaatkan website *landing page* per produk atau layanan yang kemudian diarahkan ke sistem penjualan online untuk menyelesaikan transaksinya.

Namun terdapat beberapa keterbatasan yang terletak pada sistem notifikasi yang terdapat pada sistem penjualan online yang digunakan saat ini. Yaitu notifikasi yang ada saat ini masih menggunakan notifikasi melalui pesan *SMS* dan *email* yang biayanya cukup mahal dan kurang efektif sehingga seringkali dianggap sebagai spam. Sehingga sering kali membuat pengguna masih menanyakan informasi yang sebenarnya sudah ada. Dan hal itu menyebabkan admin harus melakukan *follow up* ulang melalui pesan pribadi kepada pengguna

melalui *WhatsApp* secara manual satu persatu. Proses ini menghabiskan waktu yang sangat lama dan kurang efisien karena banyaknya pengguna dan juga membutuhkan proses yang lama untuk mencari serta mencocokkan data transaksi pengguna di *backend*. Permasalahan lainnya adalah tidak semua transaksi dilakukan pada jam kerja yang menyebabkan seringkali pelayanan pelanggan tidak optimal.

WhatsApp merupakan salah satu *platform* bertukar pesan yang sangat populer dan memiliki banyak pengguna di dunia saat ini. (Wardana, 2022). Selain bertukar pesan, pada aplikasi ini pengguna dapat berbagi berbagai jenis berkas, seperti gambar, video, dokumen dan lain-lain, serta melakukan panggilan suara ataupun video (Rahmawati, 2021). Selain itu, *WhatsApp* dapat dimanfaatkan pada berbagai layanan lain, seperti layanan notifikasi maupun sistem pelayanan bisnis. Kemampuan ini membuat *WhatsApp* menjadi media komunikasi dan kolaborasi yang efektif dan efisien dalam berbagai konteks, termasuk dalam pelayanan bisnis. (Setiadana, 2021).

REST API merupakan aplikasi yang memungkinkan komunikasi HTTP melalui perintah GET, PUT, POST, dan DELETE ke layanan web (Febriansyah, 2023). Penggunaan REST API digunakan sebagai jembatan untuk mengintegrasikan sistem penjualan online di JV Partner Indonesia dengan sistem notifikasi yang akan dikembangkan untuk akses langsung terhadap data transaksi untuk kepentingan notifikasi.

Berdasarkan permasalahan diatas dibutuhkan sistem yang dapat membantu melayani transaksi yang masuk, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan di

JV Partner Indonesia. *WhatsApp* dapat digunakan untuk memberikan informasi yang cepat kepada pelanggan sebagai sistem notifikasi, dengan memanfaatkan *REST API* yang akan dihubungkan dengan sistem penjualan yang ada di JV Partner Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas,maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana membuat aplikasi “Autonotif” berbasis *website* untuk melakukan pengiriman pesan *Whatsapp* otomatis untuk membantu proses penjualan di JV Partner Indonesia sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang ada di JV Partner Indonesia?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah membuat aplikasi “Autonotif” berbasis *website* menggunakan *Whatsapp* untuk membantu proses penjualan di JV Partner Indonesia yang dapat memberi berbagai macam opsi dan fitur pengiriman pesan *WhatsApp* otomatis yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai macam keperluan layanan, membantu proses penjualan dan sekaligus dapat meningkatkan kualitas layanan.

1.4 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Bagi Akademis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dokumentasi akademik yang bermanfaat untuk civitas akademik STIKI Malang.

b. Manfaat Bagi Instansi

1. Hasil penelitian dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh JV Partner Indonesia.
2. Hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah kelengkapan perangkat promosi yang ada di JV Partner Indonesia.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah layanan yang disediakan untuk pengguna yang menjadi member di JV Partner Indonesia.

c. Manfaat Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang sejauh mana hubungan antara teori yang dipelajari dan penerapannya dalam praktik. Penelitian ini juga dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang diperoleh di perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan penelitian, serta memberikan pemahaman lebih mendalam tentang penerapannya dalam dunia bisnis di perusahaan.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan masalah yang perlu diperhatikan :

1. Aplikasi yang dikembangkan berbasis web.
2. Perancangan sistem informasi ini menggunakan PHP Versi 7.0.4 dan Golang versi 1.19.6 sebagai bahasa pemrograman dan MySQL sebagai databasenya.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan secara langsung dengan wawancara bersama pihak JV Partner Indonesia sebagai tempat studi kasus. Waktu penelitian dimulai sejak September hingga Desember 2023.

Tabel 1.1 Tabel Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan															
		September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Perencanaan Awal	■	■														
2	Analisis Kebutuhan			■	■												
3	Pembuatan Prototype					■	■										
4	Pengembangan Aplikasi							■	■	■	■	■	■	■	■		
5	Testing Aplikasi															■	■

1.6.2 Bahan dan Alat Penelitian

Berikut merupakan bahan dan alat penelitian.

1. Bahan

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari dua sumber utama. Data primer didapatkan melalui wawancara langsung bersama pihak JV Partner Indonesia. Sedangkan data sekunder atau data pendukung penelitian dikumpulkan melalui analisis studi literatur dan perbandingan dengan penelitian sejenis.

2. Alat Penelitian

- a. Hardware : Laptop RAM 16 GB
- b. Software : Visual Studio Code, XAMPP, PuTTY
- c. Sistem Operasi : Windows 10

1.6.3 Pengumpulan Data dan Informasi

Pengumpulan data meliputi proses pencarian data yang terbangun atas data primer dan data sekunder. Data primer merupakan informasi yang dipakai sebagai acuan utama penelitian yaitu data hasil wawancara dengan pihak JV Partner Indonesia. Dan data sekunder yaitu informasi yang dipakai sebagai pendukung informasi utama yaitu data hasil analisis studi literatur dan melakukan perbandingan dengan penelitian sejenis.

1.6.4 Analisis Data

Analisa data mengacu pada proses analisis data primer dari hasil wawancara secara langsung dengan pihak JV Partner Indonesia. Dan proses analisis data sekunder yaitu data studi literatur dan perbandingan dengan penelitian sejenis.

1.6.5 Prosedur Penelitian

Tahapan yang dilakukan dalam penelitian terbagi menjadi beberapa tahapan yaitu sebagai berikut :

a. Perencanaan Awal

Proses perancangan awal dilakukan dengan membuat konsep brainstorming sehingga menghasilkan konsep yang cukup tepat sasaran dan terarah.

b. Analisis Kebutuhan

Proses analisis kebutuhan dilakukan dengan menyiapkan semua kebutuhan dari *hardware*, *software*, sistem informasi dan dokumentasi konsep.

c. Pembuatan Prototype

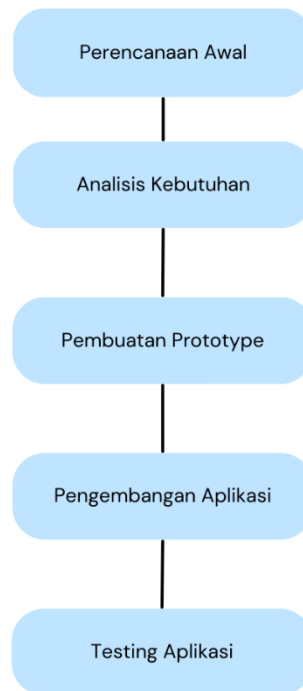
Proses prototype dilakukan dengan membuat konsep yang masih berupa *wireframe* menjadi *prototype* menggunakan Figma, dengan tujuan supaya memiliki gambaran yang lebih tepat sasaran.

d. Pengembangan Aplikasi

Proses pengembangan aplikasi dilakukan dengan mengumpulkan seluruh hasil analisis, desain dan perancangan untuk penerapan metode dan algoritma yang sesuai. Sehingga dapat menghasilkan suatu aplikasi yang tepat sasaran sesuai dengan konsep yang telah dibuat.

e. Testing Aplikasi

Proses testing eksternal langsung dilakukan bersama JV Partner Indonesia untuk mendapatkan *feedback* setelah menggunakan aplikasi “Autonotif”



Gambar 1.1 Diagram Alir Penelitian

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari beberapa bab yang disusun secara terstruktur. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut :

- **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, batasan-batasan yang dihadapi dalam penelitian, manfaat yang diharapkan dari penelitian, metodologi yang digunakan dalam penelitian, serta sistematika penulisan laporan penelitian.

- **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam merancang dan mengembangkan aplikasi ini.

- **BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN**

Bab ini menjabarkan desain perangkat lunak sistem yang mencakup analisis dan perancangan..

- **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Bab ini mengulas alur operasional aplikasi serta segmen-segmen program yang terlibat dalam pembuatan aplikasi tersebut.

- **BAB V PENUTUP**

Bab ini menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari aplikasi yang telah dibuat sesuai dengan perancangan, serta beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut agar aplikasi menjadi lebih baik.

