

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin ketatnya persaingan dalam dunia bisnis menyebabkan banyaknya satuan bisnis yang mengalami kemunduran dalam tingkat penjualan barang. Biasanya satuan bisnis yang dapat bertahan adalah mereka yang memiliki strategi yang terarah. Konsumen yang ada sekarang ini tidak seperti jaman dahulu dimana lebih memomersatkan harga barang. Sekarang kenyamanan dan tingkat layanan dari suatu satuan bisnis juga menjadi salah satu pertimbangan bagi konsumen.

Oleh karena itu menarik konsumen, suatu satuan bisnis harus dapat melakukan strategi yang tepat. Strategi yang perlu diambil mencakup sisi marketing atau promosi, pengelolaan pelanggan (*Customer Management*), harga, dan pelayanan pelanggan (*Customer Service*).

Di sisi lain, ada teknologi baru yang mulai berkembang, yaitu *Smart Card*. Teknologi ini memang sudah banyak dikenal orang tapi penggunaannya saat ini masih terbatas pada beberapa bidang, misalnya untuk *sim card* pada telepon genggam. Tapi pada tahun 2005 yang akan datang, semua bank yang mengeluarkan kartu kredit wajib mengganti kartu magnetik yang ada sekarang ini dengan *smart card*. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang dikeluarkan oleh EMV (Europay MasterCard Visa).

Smart card mempunyai beberapa kelebihan dibandingkan kartu magnetik. Pertama, di dalam *smart card* kita dapat menyimpan data-data yang kita kehendaki. Sedangkan dalam kartu magnetik, hal ini tidak memungkinkan. Kedua, dilihat dari sisi keamanan, *smart card* lebih aman dibandingkan kartu magnetik. Karena di dalam *smart card* kita dapat memberi PIN sehingga tidak semua orang dapat membaca isi *smart card* dengan mudah. Ketiga, struktur kartu *smart card* dapat didefinisikan sendiri oleh si pembuat sistem.

Terdapat dua jenis *smart card*, yaitu *contact* dan *contactless*. Untuk jenis *contact*, pengguna harus memasukkan kartu ke dalam *smart card reader*. Sementara untuk jenis *contactless*, pengguna cukup menempelkan kartu pada *smart card contactless reader*.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang dihadapi pemilik satuan bisnis dengan semakin ketatnya persaingan maka masalah yang ada dapat diuraikan sebagai berikut:

- Bagaimana suatu satuan bisnis yang ada sekarang ini dapat meningkatkan penjualan melalui pengelolaan pelanggan.
- Bagaimana pemilik suatu satuan bisnis dapat mengetahui barang-barang apa saja yang lebih diminati dan barang-barang apa saja yang kurang diminati? Dengan demikian pembelian barang pun dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan.

Oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem yang dapat mengakomodasikan semua permasalahan di atas.

1.3 Tujuan Perancangan Sistem

Tujuan dari perancangan sistem ini adalah membantu pemilik sebuah satuan bisnis untuk meningkatkan usaha mereka melalui pengelolaan pelanggan. Secara lebih detail dapat dijabarkan sebagai berikut:

- Untuk mempercepat proses bisnis yang ada dengan mengotomatisasi sebagian dari sistem yang ada sekarang terutama proses pengelolaan pelanggan.
- Menghasilkan laporan mengenai trend penjualan dari setiap barang.

Selain itu bagi dunia akademis perancangan sistem ini juga memiliki tujuan ilmiah sebagai berikut:

- Pemanfaatan suatu jenis teknologi dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi.

1.4 Manfaat Perancangan Sistem

Manfaat *loyalty system* ini bagi pemilik satuan bisnis adalah:

- Dapat melakukan pengelolaan pelanggan secara lebih baik dan lebih terarah untuk keperluan promosi.
- Pengelolaan stok barang dapat dilakukan lebih baik dan mengurangi kesalahan manusia.

- *Loyalty system* ini menggunakan kartu sebagai kartu pelanggan tapi kartu yang digunakan tidak perlu kartu khusus yang disediakan oleh sebuah satuan bisnis. Dapat digunakan kartu apa saja yang dimiliki oleh pelanggan.
- Dari sistem ini dapat dilakukan evaluasi penjualan barang - barang apa saja yang paling diminati pelanggan pada suatu periode tertentu dan dapat juga dilihat pelanggan mana yang paling potensial dengan adanya fungsi *Report*.
- Bila suatu satuan bisnis ingin membuat suatu program loyalitas pelanggan, di dalam sistem sudah tersedia fungsinya. Dari sisi pemilik satuan bisnis cukup mengisi jenis program apa saja yang akan diadakan dan pada pelaksanaannya, sistem yang akan bekerja secara otomatis.

Sementara manfaat *loyalty system* ini bagi dunia akademis adalah:

- Memberikan sumbangan dalam salah satu bentuk solusi dengan menggunakan teknologi *smart card* untuk meningkatkan kemampuan pemilik satuan bisnis dalam bersaing dengan satuan bisnis yang lain.

1.5 Pembatasan Masalah

Penulis melakukan pembatasan masalah dalam perancangan sistem ini sebagai berikut:

- *Loyalty system* yang dikembangkan saat ini belum bersifat *client-server*.
- *Smart card* yang digunakan sebagai pengaman ini terbatas pada satu merek tertentu.

1.6 Metodologi Desain dan Kriteria Unjuk Kerja

Adapun metodologi pengujian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Simulasi

Yang dimaksud simulasi di sini adalah data - data yang akan dimasukkan ke dalam sistem bukan data yang sesungguhnya. Data - data ini digunakan untuk menguji kemampuan sistem yang dibuat.

2. Data sesungguhnya

Pada metode ini, sistem akan diuji dengan data yang sesungguhnya. Pengujian ini dibutuhkan untuk pengujian sistem secara keseluruhan sebelum dilempar ke pasar.

1.7 Sistematika Penulisan

Penjelasan di bawah ini diusahakan sedapat mungkin menjadi sistematika urutan penulisan, sebagai berikut:

Bab 1 : PENDAHULUAN

Di dalam bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan perancangan sistem, manfaat perancangan sistem, pembatasan masalah, metodologi pengujian dan sistematika penulisan.

Bab 2 : TEOPI DASAR

Bab ini berisi teori-teori dasar tentang *smart card*.

Bab 3 : PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi sistem yang akan dirancang dan spesifikasi yang dibutuhkan.

Bab 4 : PENGUJIAN SISTEM

Pada bab ini akan dilakukan pengujian terhadap sistem yang telah dibuat.

Bab 5 : ANALISIS SISTEM

Pada bagian ini diberikan gambaran antara fungsi sistem yang ditawarkan dengan kebutuhan pelanggan.

Bab 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Di sini akan diberikan kesimpulan serta saran berdasarkan hasil pengujian.