

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kebangkitan perusahaan pada era sekarang ini telah berkembang pesat. Keberagaman produk maupun jasa telah digeluti oleh banyak perusahaan. Berbagai pengembangan dilakukan untuk meningkatkan jumlah pelanggan. Keadaan inilah yang memicu persaingan antar perusahaan untuk menjadi pilihan satu-satunya bagi para pelanggan. Salah satu cara untuk meningkatkan penjualan kepada pelanggan yaitu dengan cara menciptakan suatu departemen yang menjadi ujung tombak bagi perusahaan untuk dapat berinteraksi langsung kepada pelanggan. Departemen tersebut biasa dikenal dengan sebutan departemen *sales* dan orang yang bekerja di dalamnya disebut dengan *salesman*.

Departemen penjualan atau *sales* telah menjadi bagian umum dalam proses bisnis bagi kebanyakan perusahaan. Perusahaan besar pada umumnya tidak akan melakukan penjualan pada skala kecil, sehingga perusahaan akan menggunakan distributor. Selanjutnya para distributor akan menggunakan jasa *salesman* untuk melakukan penjualan pada pelanggan seperti toko eceran atau yang biasa disebut dengan *retail*.

Namun seiring dengan meningkatnya wilayah pendistribusian, kemampuan pengawasan pada kinerja para *salesman* semakin menurun. Akibatnya para *salesman* tidak meningkatkan kinerja sesuai dengan apa yang

diharapkan perusahaan, sehingga dampak pada perusahaan adalah penjualan produk semakin menurun. Masalah inilah yang telah menjadi kendala bagi hampir seluruh perusahaan besar yang ada di Indonesia.

PT. Mobile Sarana Sentosa (MobileCom) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informatika. Produk yang dikembangkan oleh PT. Mobile Sarana Sentosa adalah berupa *mobile*, yaitu piranti lunak dan perangkat keras. Pada bidang perangkat keras, PT. Mobile Sarana Sentosa merupakan distributor alat-alat *mobile*, seperti PDA, *smartphone*, tablet, *printer* termal, dan lain-lain. Pada bidang piranti lunak, PT. Mobile Sarana Sentosa menyediakan sebuah aplikasi *mobile* yang dapat dipasang pada *smartphone*. Aplikasi tersebut didasarkan atas kebutuhan perusahaan untuk pengawasan para *salesman* saat berada di lapangan. Aplikasi yang diproduksi oleh perusahaan ini merupakan sebuah aplikasi dengan konsep *mobile sales force automation (mobileSFA)*. Dengan menggunakan aplikasi ini, *salesman* diwajibkan untuk mengisi data yang ada di lapangan, seperti penjualan, penagihan, dan lain-lain. Selain itu aplikasi ini juga menyediakan fitur pelacakan terhadap *salesman* serta desain alur sistem aplikasi yang mendukung proses bisnis sehingga banyak perusahaan yang berminat pada produk ini.

## 1.2 Pokok Permasalahan

Dalam proyek implementasi produk pada klien PT. Mobile Sarana Sentosa, yaitu aplikasi *mobileSFA*, permintaan atas perubahan atau kostumisasi terhadap produk sering kali terjadi dikarenakan perbedaan proses bisnis pada tiap perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan pembuatan sebuah *assessment I.T. application portfolio* dengan fungsi untuk mendokumentasi perubahan-perubahan menu, basis data, dan fitur yang perlu dilakukan atas permintaan klien menggunakan analisis HOQ (*House of Quality*) serta dokumentasi alur proses bisnis klien, alur penggunaan aplikasi dan syarat penggunaan sehingga kualitas produk yang dikembangkan dapat mencapai kepuasan klien.

## 1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

- 1) Aplikasi yang dianalisis merupakan proyek dari salah satu klien periode saat ini, yaitu perusahaan Kopi Cap Oplet.
- 2) Kegiatan magang yang dilakukan hanya terbatas pada pembuatan *assessment I.T. application portfolio* sebagai dokumentasi perubahan pada produk serta alur penggunaan aplikasi *mobile sales force automation* saat di lapangan.
- 3) Pembuatan *assessment I.T. application portfolio* dilakukan dengan cara analisis menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*).

#### **1.4 Tujuan Magang**

Tujuan kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi *customer requirements*, karakteristik teknis, bagian aplikasi, dan proses-proses pembuatan aplikasi, serta mendokumentasikan elemen-elemen tersebut dan menentukan tingkat prioritas dari masing-masing elemen.
- 2) Mendokumentasikan perubahan-perubahan aplikasi yang telah dibuat oleh tim.
- 3) Mendokumentasikan apakah *requirements* yang diinginkan klien dapat terpenuhi atau tidak.

#### **1.5 Metodologi Penelitian**

Berdasarkan fungsinya, metodologi penelitian dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: metode pengumpulan data dan metode analisis.

##### **1.5.1 Metode Pengumpulan Data**

Ada 3 metode pengumpulan data yang digunakan, yaitu: analisis dokumen, observasi, dan studi pusaka.

Metode analisis dokumen dilakukan dengan meneliti dokumen-dokumen perusahaan yang tersedia untuk memperkuat informasi dalam studi penelitian. Dokumen-dokumen yang diteliti berisikan tahap-tahap implementasi, strategi yang digunakan, serta data *master* yang terdapat dalam aplikasi *MobileSFA*. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses operasional agar

dapat memahami proses bisnis yang ada dan agar dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada. Studi pustaka dilakukan dengan membaca buku-buku referensi agar memperkuat pernyataan yang diberikan serta menambah pengetahuan atas teori yang digunakan dalam analisis.

### **1.5.2 Metode Analisis**

Metode analisis dilakukan dengan metode QFD (*Quality Function Deployment*). Metode QFD merupakan suatu pendekatan untuk mendefinisikan kebutuhan klien atau *requirement* yang kemudian berguna untuk pengembangan produk atau aplikasi sesuai dengan kebutuhan klien.

### **1.6 Alokasi Waktu dan Tempat Magang**

Kegiatan magang dimulai pada tanggal 19 Mei 2014 sampai dengan 14 Juli 2014, setiap hari Senin sampai dengan Jumat. Jam kerja dimulai pukul 08.00 – 17.00 WIB. Lokasi kegiatan magang dilakukan di APL Tower Lt. 35 Suite 7. Jl. Letjen. S. Parman Kav. 28 Jakarta Barat 11470.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, pokok permasalahan, ruang lingkup, batasan masalah, tujuan masalah, tujuan magang, metodologi, alokasi waktu, tempat pelaksanaan magang, dan sistematika penulisan laporan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini dipaparkan mengenai teori-teori pendukung yang dapat membantu pembahasan yang akan dilakukan pada bab selanjutnya.

## **BAB III GAMBARAN UMUM PT MOBILE SARANA SENTOSA**

Bab ini menjelaskan latar belakang dan sejarah singkat perusahaan tempat analisis dilakukan beserta sistem implementasi yang saat ini berjalan dalam perusahaan tersebut.

## **BAB IV PEMBAHASAN**

Penjelasan pada bab ini adalah mengenai proses pengolahan data menggunakan proses QFD yang berupa matriks *product planning*, matriks *product design*, dan matriks *process planning*, serta hasil yang didapat dari proses pengolahan data tersebut.

## **BAB V HASIL PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil akhir proses analisis data berupa *assessment I.T. application portfolio* yang di dalamnya terdapat menu aplikasi produk, basis data produk, alur produk, *timeline* implementasi, dan tingkat kepentingan pada bagian-bagian produk.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil kesimpulan pembahasan yang telah dilakukan dan saran untuk penelitian lebih lanjut.

