

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis hiburan saat ini semakin ketat. Bisnis hiburan yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis hiburan karaoke. Tempat karaoke menjadi salah satu tempat *hangout* dalam menghabiskan waktu pada akhir minggu. Dan menjadi suatu peluang bisnis yang menjanjikan. Seiring dengan berkembangnya bisnis hiburan tersebut, persaingan ketat terjadi diantara pengusaha-pengusaha yang memiliki bisnis hiburan karaoke. Hal ini membuat pengusaha berpikir untuk meningkatkan kinerja dan kualitas perusahaan dalam menghadapi dinamika persaingan ini. Dalam meningkatkan kinerja dan kualitas perusahaan, pengusaha menerapkan teknologi komputerisasi yang mendukung dalam pengelolaan lagu, sistem *manajemen billing* dan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) di dalamnya.

CRM didefinisikan sebagai suatu penjualan, pemasaran dan strategi pelayanan yang terintegrasi yang menghindarkan kepemimpinan tunggal dan yang bergantung pada tindakan perusahaan yang terkoordinasi secara luas. (Kalakota dan Robinson, 1999).

Dari segi fungsionalitas, *software* karaoke diharapkan dapat mengatur pengelolaan data lagu, pengelolaan data *master*, pengelolaan data transaksi dan penyampaian promosi kepada pelanggan sebagai salah satu penerapan CRM pada aplikasi. Dengan menggunakan data *member* dan data transaksi, perusahaan dapat menerapkan CRM dengan cara melakukan pengiriman promosi melalui *Short Message Service* (SMS) yang tergabung di dalam aplikasi karaoke.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah mengidentifikasi masalah dari latar belakang, maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah merumuskan masalah yang akan diteliti secara spesifik. Permasalahan tersebut adalah :

1. Bagaimana membuat sebuah *database* berbasis *client server* sehingga akan memudahkan dalam pengelolaan *database* dan pengelolaan lagu?
2. Bagaimana menghubungkan komputer *client* dan *server* sehingga pengelolaan data dapat dilakukan?
3. Bagaimana aplikasi mengelola setiap transaksi dari setiap pemakaian *room* karaoke?
4. Bagaimana meningkatkan nilai kepuasan pelanggan sebagai salah satu penerapan sistem CRM?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan dari pembuatan tugas akhir ini membuat *software* karaoke berbasis *client server* yang mempunyai kemampuan dalam pengelolaan data pelanggan dan pengelolaan lagu. Adapun tujuan-tujuan dari pembuatan tugas akhir ini antara lain:

1. Menerapkan sistem pengolahan *database* berbasis *client server* sehingga dapat mempermudah *admin* dalam melakukan pengelolaan data karaoke.
2. Menerapkan jaringan *Local Area Network* (LAN) sebagai penghubung komputer *server* dan komputer *client*.
3. Mengelola transaksi *room* dan transaksi pemesanan makanan yang terjadi di dalam *room*.
4. Melengkapi aplikasi dengan *SMS Gateway* yang berfungsi untuk mengirim data promosi melalui sms berdasarkan data transaksi yang dilakukan *member* sebagai bentuk penerapan CRM.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam tugas akhir ini antara lain yang akan dibuat :

1. Perancangan aplikasi berupa *software* karaoke yang memanfaatkan jaringan LAN.

2. Proses bisnis yang akan ditangani oleh aplikasi mencakup sistem *booking* dan transaksi sederhana, pemesanan makanan dan minuman.
3. Aplikasi *MSGateway* menggunakan *tools* *SMSLib* 3.4.5 memiliki kekurangan dalam pengiriman SMS saat melakukan *broadcast* SMS. Kekurangan *tools* ini adalah saat melakukan *broadcast* dan ada salah satu SMS yang tidak terkirim kepada tujuan menyebabkan proses *broadcast* SMS terhenti.
4. Software room karaoke diujicobakan menggunakan 2 komputer client dan 1 komputer server.

1.5 Sistematika Penyajian

Adapun sistematika penulisan pada laporan ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi uraian garis besar yang meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, sumber data, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Berisi dasar teori yang dipergunakan dalam menyusun laporan tugas akhir.

BAB III ANALISIS DAN DISAIN

Dalam bab ini berisi tentang semua secara lengkap mengenai analisis pemecahan masalah, perancangan desain aplikasi dan penjelasan sistem.

BAB IV PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK

Pada bab ini berisi kumpulan *screenshot* dari proyek yang dibuat beserta penjelasan dari tiap fungsi (*method*) utama yang dibuat.

BAB V TESTING DAN EVALUASI SISTEM

Laporan dari pengujian tiap *class/fungsi/method* yang dibuat menjadi *Testing* berupa (*whitebox testing*) atau (*blackbox testing*).

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari perancangan dan pengujian sistem, serta saran yang digunakan dalam pengembangan sistem di masa mendatang.