

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Maranatha Information and Customer Service (MICS) adalah biro di Universitas Kristen Maranatha yang khusus melayani *customer – customer*. MICS memiliki beberapa tugas utama, seperti mengantarkan tamu universitas, memberikan informasi kegiatan-kegiatan di UKM, melayani pengaduan keluhan saran dan kritik yang ditujukan kepada biro, fakultas jurusan, maupun perseorangan yang berada dalam ruang lingkup di Universitas Kristen Maranatha. MICS juga sebagai pusat penerimaan dan penyampaian SMS Center UK. Maranatha. Pada program Kerja Praktek sebelumnya telah selesai membuat program Customer Service Information Distributor (CSID), yaitu program yang berfungsi menyalurkan setiap saran, kritik dan pujian yang telah diterima oleh SMS Center dan diberikan kepada setiap bagian terkait di UK. Maranatha. Setelah tanggapan atas saran dan kritik tertuju telah diterima kembali oleh MICS, maka langkah selanjutnya adalah menyampaikan tanggapan tersebut kepada para pengirim SMS Center.

Untuk penyampaian kembali tanggapan kepada para *customer* saat ini belum efektif, karena tanggapan tidak diberikan atau dikirimkan kembali kepada pengirim SMS Center. Jadi setiap tanggapan yang telah diterima melalui program CSID tidak otomatis dikirimkan atau diinfokan kembali kepada para pengirim SMS Center, tetapi hanya disimpan di *database* yang bisa diakses kapanpun. Selain itu sulit untuk memberikan isi tanggapan karena setiap pesan dalam SMS Center bersifat rahasia. Dan juga tidak terdapat bukti yang kuat bagi para pengirim saat hendak membuktikan sms yang telah dikirimnya. Ada juga bentuk penyampaian saran dan kritik selain melalui SMS Center, yaitu pengisian Form Saran dan Kritik. Cara ini memang tidak efektif dimana pemberi saran dan kritik harus datang ke kantor MICS dan mengisikan saran dan kritik yang

hendak disampaikan. Walaupun begitu cara ini mempunyai kelebihan dalam hal penyampaian tanggapan balik, dimana saat tanggapan sudah diterima oleh MICS, maka dapat menghubungi pelapor dan juga memberikan isi tanggapan secara langsung. Tetapi memang proses ini juga terasa belum maksimal dalam segi efisiensi dan juga kecepatan penyampaian.

I.2 Rumusan Masalah

Masalah yang dihadapi Biro Maranatha Information & Customer Service dalam proses melakukan kegiatannya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana agar proses penyampaian tanggapan kepada pengirim sms menjadi lebih efektif?
2. Bagaimana agar orang tertuju dapat langsung menerima saran dan kritik yang masuk melalui SMS Center?
3. Bagaimana agar ketepatan penyampaian saran dan kritik kepada orang tertuju menjadi lebih terjamin?

I.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan pembuatan aplikasi “Deliverable Information System - Maranatha Information & Customer Service” adalah sebagai berikut.

1. Mengefektifkan sistem penyampaian tanggapan kepada pengirim SMS Center.
2. Mempercepat proses penerimaan saran dan kritik kepada orang bersangkutan.
3. Menjamin dan memastikan penyampaian isi sms kepada orang terkait.

I.4 Ruang Lingkup Kajian

Aplikasi “*Deliverable Information System – Maranatha Information and Customer Service*” ini dalam proses pembuatannya mempunyai batasan – batasan masalah sebagai berikut:

1. Batasan *user* / pengguna:

Aplikasi ini hanya memiliki 1 buah account administrator yang dapat melakukan akses terhadap semua fungsi pada aplikasi seperti fungsi memasukkan nomor HP dari orang tertuju, memasukkan email dari orang tertuju, dan memasukkan alamat dari orang tertuju.
2. Batasan Aplikasi
 - a. Aplikasi ini dibuat untuk komputer tanpa jaringan (*stand alone*). Menggunakan jaringan internet untuk mengirim email kepada orang tertuju.
 - b. Aplikasi ini merupakan aplikasi yang dibuat untuk *single user* / pengguna tunggal dengan 1 buah *account* dan diproteksi dengan *password*.
 - c. Sistem penanganan kesalahan atau *error handling* tidak terlalu difokuskan tetapi akan dibuat sebaik mungkin agar dapat meminimalkan kesalahan akibat *input* data.
 - d. Dapat menyimpan masukkan data seperti data nomor handphone, alamat email, alamat rumah dari orang tertuju dan dan mengambil tanggapan yang telah masuk untuk dikirimkan secara otomatis kepada pengirim SMS Center.
3. Batasan perangkat lunak:
 - a. Aplikasi ini dibuat di atas sistem operasi Windows XP SP3.
 - b. Aplikasi ini dibangun menggunakan program Microsoft Visual Studio .Net 2005 dengan menggunakan bahasa pemrograman C#.
 - c. *Database engine* yang digunakan sebagai media penyimpanan data (*data storage*) adalah Microsoft SQL Server 2005.
4. Batasan perangkat keras:
 - a. Pengguna:

Jenis komputer yang digunakan adalah *Personal Computer* dengan spesifikasi minimal sebagai berikut:

 - i. Processor Intel Pentium IV 1.8Ghz.
 - ii. RAM 512 Mb.
 - iii. Harddisk 40 Gb.

b. Pengembang:

Spesifikasi antarmuka perangkat keras yang digunakan dalam pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. CPU AMD Athlon 64 X2 3800+ 2GHz.
2. Memori 2Gb.
3. Monitor beresolusi 1024 x 768 @ 70Hz.
4. VGA GeForce 8600 GT 256Mb.
5. *Harddisk* 1Tb.
6. *Keyboard*.
7. *Mouse*.

I.5 Definisi, Akronim, dan Singkatan

1. *Administrator* adalah orang yang mengoperasikan aplikasi dan bertanggung jawab terhadap semua data.
2. *Account* adalah akun pengguna untuk bisa masuk ke dalam aplikasi.
3. *Database* adalah aplikasi untuk menyimpan berbagai macam data.
4. *Database engine* adalah sistem yang berfungsi sebagai pengolah basis data.
5. *Entity Relationship Diagram* adalah diagram hubungan antar entitas yang terjadi pada aplikasi.
6. *Interface Desain* adalah desain antarmuka aplikasi.
7. *Log in* adalah proses untuk mendapatkan akses masuk ke dalam aplikasi.
8. *Log out* adalah proses keluar dari aplikasi.
9. *Single user* adalah pengguna tunggal pada aplikasi.

I.6 Sumber Data

Sumber data untuk keperluan pembuatan fitur – fitur pada aplikasi didapatkan dari hasil studi kasus berupa observasi pada proses penyampaian informasi SMS Center dan pengumpulan tanggapan pada Maranatha Information and Customer Service. Untuk referensi dalam

pembuatan aplikasi (*coding, database, user interface*) didapat dari buku – buku pemrograman dan situs internet yang berhubungan dengan bahasa pemrograman yang digunakan. Referensi dapat dilihat pada halaman Daftar Pustaka.

I.7 Sistematika Penyajian

Sistematika penulisan dalam laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Berisi dasar – dasar teori dalam pengembangan aplikasi dan penyusunan laporan Tugas Akhir yang meliputi Delphi, SQL Server, Pemodelan Data, DFD, Kamus Data dan PSPEC.

BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Berisi hasil analisis dan perancangan aplikasi, bab ini memuat proses bisnis, desain ERD, DFD, tabel *database* dan konsep antarmuka tampilan.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Berisi tampilan antarmuka aplikasi *desktop* beserta penjelasan mengenai fitur – fitur yang ada.

BAB V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Berisi evaluasi tahap akhir secara singkat fungsi pada aplikasi yang telah dibuat berupa testing terhadap aplikasi.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dan saran dari penulis bagi pengembangan tahap selanjutnya dari Tugas Akhir ini.