

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi adalah salah satu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Manusia melakukan kegiatan komunikasi dengan manusia lain melalui berbagai cara dan media, salah satunya adalah dengan media internet. Menurut Kahn dan Cerf, Internet pada dasarnya dibentuk oleh interkoneksi global dari komputer, *gadget*, entitas komunikasi dan sistem informasi [1]. Internet memungkinkan hampir semua orang di belahan dunia manapun dapat saling berkomunikasi dengan cepat dan mudah [2]. Dengan adanya teknologi informasi saat ini tidak harus bertatap muka secara langsung untuk melakukan komunikasi. Selain dari *handphone* yang dapat mengirim pesan secara lisan maupun tulisan, kini internet juga berperan sebagai sumber informasi yang jaringannya tersebar hingga ke seluruh bagian bumi [3]. Internet sebagai salah satu alternatif sumber informasi untuk masyarakat modern.

Internet memudahkan berinteraksi dan berkomunikasi tanpa batas, dengan kemudahan tersebut jutaan manusia dari seluruh belahan dunia berinteraksi menggunakan internet sehingga terbentuklah situs jejaring sosial (media sosial). *We Are Social* (2015) menyatakan dari 7,4 miliar penduduk dunia, 3,2 miliar aktif sebagai pengguna internet dan 2,3 miliar diantaranya merupakan pengguna aktif media sosial [4]. Kominfo (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia) juga mengungkapkan pengguna internet di Indonesia pada tahun 2015 adalah 88 juta orang dan 79 juta merupakan pengguna aktif media sosial. Situs jejaring sosial (media sosial) adalah layanan berbasis *web* yang memungkinkan individu untuk [5]:

1. Membangun suatu profil umum atau semi-umum dalam sistem yang terbatas
2. Melihat daftar pengguna lain yang berbagi informasi
3. Melihat dan melintasi daftar teman dan orang lain di dalam system tersebut.

Dari situs-situs jejaring sosial tersebut memungkinkan pengguna berbagi ide, aktivitas, acara, dan ketertarikan di dalam jaringan individunya masing-masing, tidak hanya untuk bertukar informasi saja, namun juga, foto, ataupun video, bahkan

saat ini dengan adanya situs jejaring sosial atau media sosial memudahkan penggunaannya sebagai media untuk berbisnis. Dalam dunia bisnis, media sosial digunakan sebagai alat penghubung yang praktis untuk alat komunikasi antara pelaku bisnis dengan pelanggan, tanpa harus memikirkan waktu dan lokasi.

Distribusi adalah salah satu aspek dari pemasaran. Distribusi juga dapat diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen kepada konsumen, sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan (jenis, jumlah, harga, tempat, dan saat dibutuhkan). Seorang atau sebuah perusahaan distributor adalah perantara yang menyalurkan produk dari pabrikan (*manufacturer*) ke pengecer (*retailer*). Setelah suatu produk dihasilkan oleh pabrik, produk tersebut dikirimkan (dan biasanya juga sekaligus dijual) ke suatu distributor. Distributor tersebut kemudian menjual produk tersebut ke pengecer atau pelanggan [6]. Untuk membangun sistem distribusi yang efisien, Ganesan [7] menambahkan bahwa upaya membangun keunggulan kompetitif tersebut hanya dapat dilakukan melalui hubungan kerjasama yang bersifat jangka panjang dan komunikasi antar divisi yang berjalan lancar. Faktor reputasi, kepercayaan, ketergantungan dan kepuasan sangat memiliki hubungan yang erat dalam komunikasi antar divisi untuk melancarkan distribusi. Komunikasi memegang peranan penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Beberapa masalah komunikasi terjadi di PT. Mitra Distribusindo Sentosa, diantaranya permasalahan komunikasi antar divisi. Salah satu contoh kasus *order* penjualan yang tidak terkirim karena beberapa hal, saat ini untuk melacak dan melakukan pengiriman ulang harus ditangani oleh tingkat manager sampai direktur divisi penjualan dan pengiriman dikarenakan tidak ada yang menjembatani antara divisi penjualan dan pengiriman barang. Diharapkan dengan adanya aplikasi berbasis media sosial dapat membantu menjembatani komunikasi antar divisi.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana forum sebagai catatan *customer* dapat membantu komunikasi antar divisi dan pimpinan dapat melihat penyelesaian atas masalah yang terjadi pada perusahaan distribusi PT. MDS?
1. Bagaimana forum sebagai catatan *customer* dapat membantu meningkatkan efisiensi perusahaan?

1.3 Tujuan Pembahasan

Untuk mengatasi permasalahan yang terdapat dalam rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka akan dibuat sebuah aplikasi berbasis *web* dengan *database* yang tujuannya adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan aplikasi dengan forum yang terintegrasi pada sistem untuk mempermudah komunikasi antar divisi.
2. Mengembangkan aplikasi dengan memperbaiki beberapa SOP yang sedang berjalan.
3. Mengembangkan aplikasi dengan catatan penilaian *customer* untuk membantu dalam membuat kebijakan terhadap *customer*.

1.4 Ruang Lingkup

Dari sejumlah permasalahan yang sudah dibahas diatas, aplikasi yang akan dibuat dibatasi oleh beberapa hal, yaitu:

1. Aplikasi ini berbasis *web*.
2. Aplikasi ini dibuat berdasarkan sistem yang berlaku di PT. MDS.
3. Aplikasi ini hanya mencakup bagian penjualan, pengiriman dan retur.
4. Aplikasi ini dibuat dengan dasar sistem yang sudah berjalan, sehingga desain UI dan tahapan aplikasi dibuat menyerupai sistem lama agar *user* lebih *familiar* dan lebih cepat mengadaptasi perubahan yang ada.
5. Tidak semua orang dapat menggunakan aplikasi ini, karena dilengkapi oleh *user login* untuk membatasi hak akses.

1.5 Sumber Data

Sumber data primer yang digunakan dalam pembuatan aplikasi ini diperoleh dari:

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung pada PT. MDS. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dari PT. MDS untuk mempelajari sistem yang sedang berjalan dan proses bisnis yang ada pada PT. MDS.

2. Studi literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian informasi dan pemahaman literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang ada, yang semua informasinya didapat dari jurnal, setisi, buku, materi-materi lain yang berhubungan dan dapat dipelajari dari internet.

1.6 Sistematika Penyajian

Secara garis besar tugas akhir ini terdiri dari 6 (enam) bab dan beberapa lampiran. Adapun setiap bab terdiri dari sub bab dan sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari:

BAB 1 Pendahuluan

Dalam bab ini penulis membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan pembahasan, batasan masalah, sumber data dan sistematika pembahasan.

BAB 2 Dasar Teori

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang berbagai landasan teori yang akan digunakan dalam pembuatan dan pengembangan aplikasi. Seperti pemrograman berorientasi objek, apa itu media sosial, PHP, MySQL, dan teori-teori lainnya.

BAB 3 Analisa dan Pemodelan

Dalam bab ini penulis membahas tentang analisa permasalahan yang ada dan solusi yang dapat dibuat untuk menyelesaikan masalah tersebut, dengan membuat UML.

BAB 4 Perancangan dan Implementasi

Dalam bab ini penulis membahas tentang pembuatan (*coding*), prosedur penggunaan program dan implementasi program aplikasi yang dikerjakan.

BAB 5 Pengujian

Dalam bab ini penulis membahas tentang hasil pengujian dari aplikasi yang telah selesai dikerjakan.

BAB 6 Simpulan dan Saran

Dalam bab ini penulis membahas simpulan tentang masalah yang ada dan keberhasilan solusi yang dibuat untuk memecahkan masalah tersebut, dan juga meminta saran kepada pembaca untuk kekurangan yang ada dan untuk pengembangan lebih lanjut.

