

Membangun *Business To Customer Relationship Dealer* Honda Uber Anugrah Berbasis *Smart SMS*

Ulfan Dwi Saputra Nasution¹⁾, Yuni Puspita Sari²⁾

Fakultas Ilmu Komputer, Institute Informatika & Bisnis Darmajaya

Jl. Z.A. Pagar Alam No. 93, Bandar Lampung – Indonesia

35142 Telp. (0721) 787214 Fax. (0721) 700261

e-mail: ulfansaputra21@gmail.com¹⁾, yunipuspita@darmajaya.ac.id²⁾

Abstrak

Dealer Honda Uber Anugrah saat ini telah membangun hubungan baik dengan customer salah satunya memberikan iklan atau informasi melalui SMS Gateway sebagai sarana informasi, Cara ini awalnya dianggap sangat efektif namun kenyataannya banyak yang menganggap SMS tidaklah penting dan sangat membosankan karena SMS yang di berikan sangatlah tidak menarik bagi customer dan customer beranggapan bahwa SMS iklan seperti spam, hanya berisi informasi yang sama dengan SMS iklan sebelumnya. Bahkan cara SMS ini dapat membuat customer berpindah tempat lain, karena fungsi dari SMS iklan mulai di anggap sebagai pengganggu bagi customer. Untuk membangun hubungan baik dengan customer karena dapat menguntungkan bagi customer yang mendapatkan SMS sebagai informasi dibangunlah pengembangan SMS iklan menjadi smart sms dengan menggunakan metode pengembangan perangkat lunak menggunakan prototype model, yang sebelumnya isi dari SMS iklan di anggap membosankan bagi customer menjadi lebih sangat menarik dan inovatif dalam memberikan informasi. Dengan adanya smart SMS ini diharapkan nantinya dapat membuat customer menjadi lebih tertarik untuk membaca isi dari SMS iklan yang diterima sebagai informasi, dan dapat menjaga hubungan baik dengan customer.

Kata kunci: SMS Gateway, Customer, Smart SMS

1. Pendahuluan

SMS Gateway sudah banyak digunakan dalam kalangan contohnya adalah Dealer Honda Uber Anugrah yang saat ini telah membangun hubungan baik dengan customer salah satunya memberikan iklan atau informasi melalui SMS Gateway sebagai sarana informasi. *Short Message Service (SMS)* adalah suatu fasilitas untuk mengirim dan menerima suatu pesan singkat berupa teks melalui perangkat nirkabel, yaitu perangkat komunikasi *telepon selular*, dalam hal ini perangkat nirkabel yang digunakan adalah *telepon selular* [1], awalnya cara ini dianggap sangat efektif untuk membangun hubungan baik dengan customer karena dapat menguntungkan bagi customer yang mendapatkan SMS sebagai informasi .

Kenyataannya saat ini Customer yang mendapatkan SMS iklan menganggap isi dari SMS tidaklah penting dan sangat membosankan karena SMS yang di berikan sangatlah tidak menarik bagi customer dan customer beranggapan bahwa SMS iklan seperti *spam*, hanya berisi informasi yang sama dengan SMS iklan sebelumnya.

Pengembangan SMS gateway berisi iklan menjadi *smart sms* dapat menjadi sesuatu yang menarik dan *inovatif* karena memberikan informasi. Dengan adanya *smart SMS* ini diharapkan nantinya dapat membuat customer menjadi lebih tertarik untuk membaca isi dari SMS iklan yang diterima sebagai informasi, dan dapat menjaga hubungan baik dengan customer. *CRM (Customer Relationship Management)* adalah suatu jenis manajemen yang secara khusus membahas teori mengenai penanganan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya dengan tujuan meningkatkan nilai perusahaan di mata para pelanggannya [2].

2. Metode Penelitian

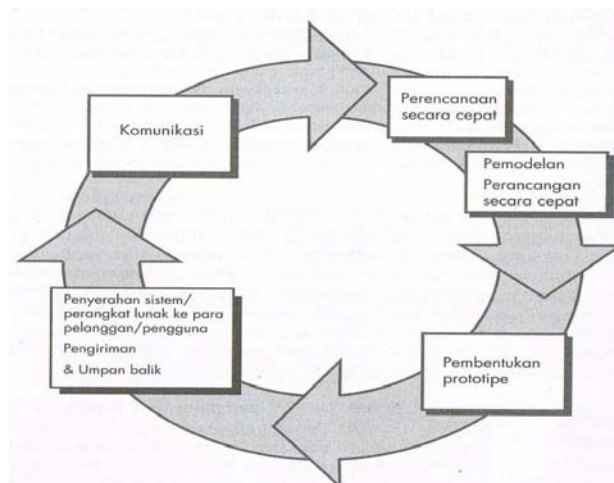
2.1 Tahapan Metode Penelitian

Adapun secara ringkas langkah-langkah metode ilmiah adalah sebagai berikut :

- a. Merumuskan Masalah
Tahapan ini merupakan langkah pertama metode ilmiah. Merumuskan masalah bertujuan untuk memperjelas masalah dengan mengajukan beberapa atau serangkaian pertanyaan terhadap masalah yang ada.
- b. Melakukan Penyusunan Rencana Penelitian
Langkah kedua dalam metode ilmiah adalah penyusunan rencana. Rencana penelitian dibuat dengan membuat tujuan penelitian agar rencana penelitian lebih jelas. Hal ini tentu saja dilakukan dengan membuat tinjauan pustaka sehingga diperoleh data-data yang berhubungan dan metode penelitian yang akan dilakukan.
- c. Melakukan Penelitian
Ini merupakan langkah metode ilmiah yang dilakukan setelah rencana penelitian atau proposal telah diterima. Penelitian sendiri tergantung pada langkah penelitian atau metodologi penelitian yang akan dilakukan.

2.2 Metode Pengembangan Perangkat Lunak

Metode yang digunakan adalah metode prototype, prototype merupakan metode yang efektif dalam merancang perangkat lunak. *Prototype* dimulai dengan mengumpulkan kebutuhan yang akan dirancang. Pengembang mendefinisikan *object* keseluruhan dari perangkat lunak, mengidentifikasi segala aktifitas yang diketahui dan kemudian melakukan “perancangan kilat”. Perancangan kilat berfokus pada penyajian dari aspek-aspek perangkat lunak tersebut yang akan nampak bagi pelanggan atau pengguna (contohnya pendekatan *input* dan format *output*) [3], prototype memiliki 5 tahapan seperti pada gambar 1 berikut:



Gambar 1. Metode *Prototype*

2.2.1 Komunikasi

Tahap komunikasi dilakukan pertemuan dengan para *stakeholder* untuk menentukan kebutuhan perangkat lunak yang saat itu diketahui dan untuk menggambarkan area-area dimana definisi lebih jauh untuk iterasi selanjutnya yang dilakukan pada Dealer Honda Uber Anugerah Bandar Lampung yang beralamat di JL.Zainal Abidin Pagar Alam, No.09 Bandar Lampung.

2.2.2 Perencanaan Secara Cepat

Tahapan yang akan dilakukan antara lain:

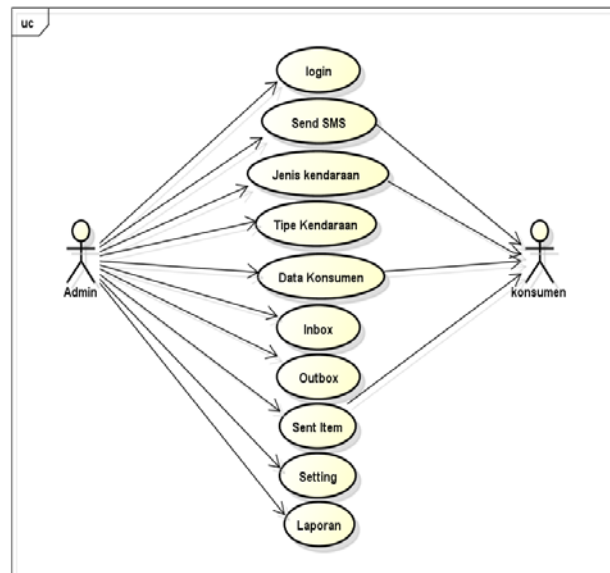
1. Kebutuhan Aplikasi
Data dan kebutuhan *software* yang akan diperoleh pada tahap sebelumnya, Adapun analisis kebutuhan *software* yang diperoleh adalah sebuah kebutuhan perangkat lunak yang digunakan untuk membangun *business to costumer dealer honda uber anugerah berbasis smart sms*.

2. Pemodelan Perancangan

Suatu rancangan cepat berfokus pada representasi semua aspek perangkat lunak yang akan terlihat oleh para pengguna akhir, misalnya, antarmuka pengguna (*user interface*). Tahapannya yaitu.

a. Perancangan *Use Case*

Diagram dibawah ini menunjukan fungsi sebuah sistem atau kelas, bagaimana sistem tersebut dapat berinteraksi dengan pengguna. Gambar 2 berikut menjelaskan usecase diagram sistem, yaitu :



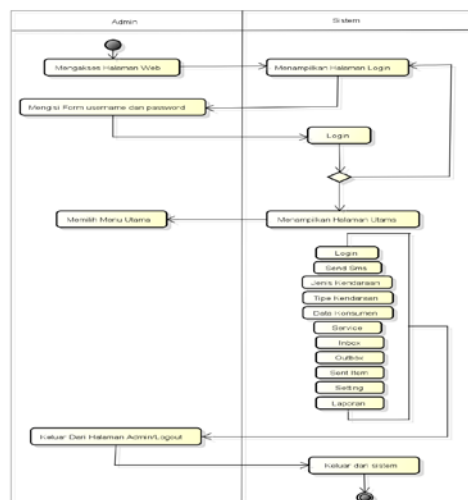
Gambar 2. Use Case pada System

2.2.3 Pembentukan *Prototype*

Akan memulai konstruksi pembuatan metode *prototype*, *prototype* tersebut dievaluasi oleh pelanggan dan dipakai untuk menyaring kebutuhan pengembangan perangkat lunak. Tahapan tersebut diantaranya:

1. Analisis *Activity Diagram* Pada Sistem

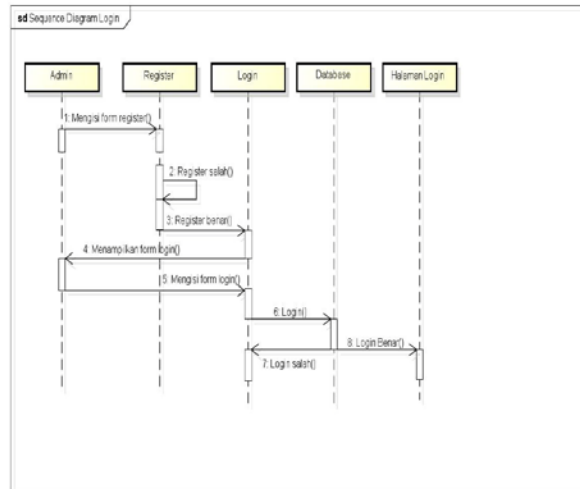
Activity diagram dari aplikasi ini pada Dealer Honda Uber Anugrah Bandar Lampung, yang menggambarkan urutan aktivitas yang terjadi pada sistem aplikasi adalah seperti pada gambar 3 berikut:



Gambar 3. Analisis *Activity Diagram* pada Sistem

2. Perancangan *Sequence Diagram*

Menggambarkan interaksi antar objek dan menjelaskan bagaimana alur yang akan dijalankan aplikasi tersebut. Aplikasi *short message service (sms gateway)* sebagai pengingat waktu service dan informasi yang ada di dealer *Sequence* seperti gambar 4 berikut :



Gambar 4. *Sequence Diagram* Menu Login

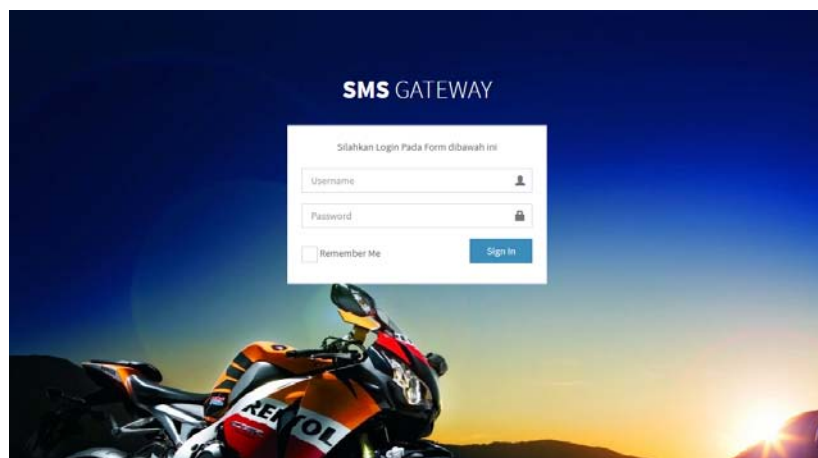
3. Hasil dan Pembahasan

Hasil dari analisis dan desain pada metode penelitian adalah sebuah perangkat lunak dan *sms gateway* menggunakan bahasa *pemrograman php* dan *database mysql*, dengan adanya aplikasi *smart sms* ini dapat membantu admin untuk memberitahukan informasi kepada pemilik kendaraan yang sudah melakukan service di daeler honda uber anugrah untuk masa waktu service yang berikutnya.

Sistem yang telah dianalisis dan didesain secara rinci dan menggunakan suatu teknologi yang telah diseleksi, selanjutnya sistem dapat diimplementasikan (diterapkan). Tahap implementasi sistem merupakan tahap dimana sistem siap untuk dioperasikan. Berikut tampilan program yang siap diimplementasikan :

1. Tampilan Halaman *Login*

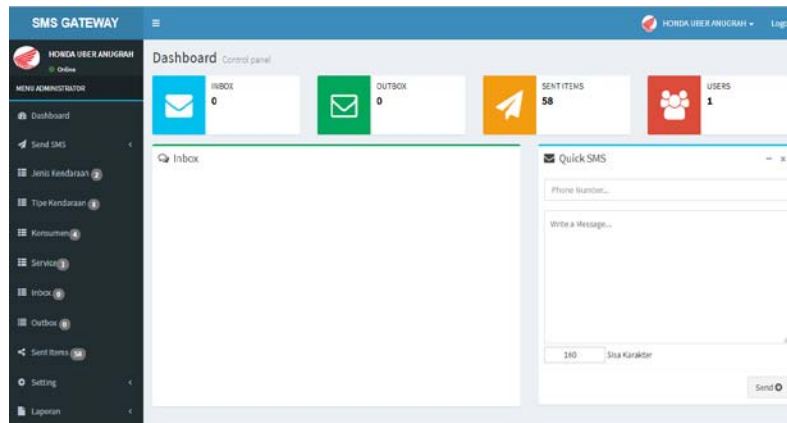
Berikut ini merupakan tampilan menu *login* digunakan sebagai pintu masuk ke dalam aplikasi untuk bisa menjalankan. Di dalam menu *login* terdapat beberapa tombol yang fungsi dan kegunaannya dapat dijelaskan sebagai berikut. Tombol *login* digunakan untuk masuk ke dalam aplikasi. Tampilan menu *login*. Dapat dilihat pada gambar 5 berikut ini:



Gambar 5. Tampilan Halaman *Login*

2. Tampilan Halaman Menu Dashbord

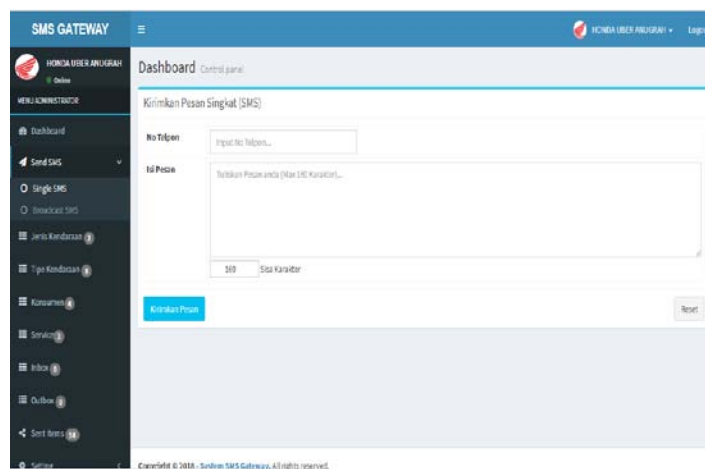
Berikut ini merupakan tampilan menu dashbord merupakan bagian utama yang berfungsi untuk menghasilkan tampilan awal. Pada menu dashbord terdapat Inbox, Outbox, Sent item, user dan quick sms. Dapat dilihat pada gambar 6 berikut ini:



Gambar 6. Tampilan Halaman Menu Dashbord

3. Tampilan Halaman Menu Send SMS

Berikut ini merupakan tampilan menu send sms merupakan bagian dari menu utama yang berfungsi untuk mengirimkan sms dan membuat pesan informasi baru yang dapat di kirim secara single maupun broadcast, pada menu send sms terdapat menu *single* sms dan *broadcast* sms. Dapat dilihat pada gambar 7 berikut ini :



Gambar 7. Tampilan Halaman Menu *Send SMS single*

3.1 Kelebihan dan Kekurangan aplikasi

Kelebihan dari aplikasi ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi *smart sms* ini dapat memberikan informasi sesuai kerusakan pada kendaraan konsumen yang baru saja melakukan service.
2. Aplikasi *smart sms* ini menginformasikan tentang kerusakan kendaraan sebelumnya sebagai pengingat 7 hari sebelum masa service di lakukan .
3. Aplikasi *smart sms* ini dapat memberikan informasi sesuai jenis kendaraan yang di pakai oleh konsumen.
4. Memudahkan admin untuk mengetahui dan menginformasikan siapa saja pemilik kendaraan yang sudah memasuki waktu service

5. Sistem ini mempermudah admin dalam memberikan notifikasi atau pemberitahuan siapa saja yang akan dikirimkan pesan sms.

Kelemahan dari aplikasi ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem ini belum memiliki back up data.
2. Nomor handphone pemilik kendaraan belum terupdate secara berkala
3. Hanya konsumen yang sudah melakukan service sebelumnya yang mendapatkan informasi sms.
4. Belum dapat mengatagorikan jenis tipe kendaraan seperti jenis kendaraan matic atau non matic

4. Simpulan

Simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi *smart sms* membantu *customer* dalam mendapatkan informasi tentang masa berlaku service kendaraannya sehingga dapat membantu mengurangi terjadinya keterlambatan service pada kendaraan *customer*.
2. Aplikasi *smart sms* ini membantu admin untuk mengetahui dan memberikan notifikasi kepada *customer* yang sudah memasuki waktunya kembali service pada kendaraannya.
3. Aplikasi *smart sms* ini dapat memberikan informasi kepada admin jenis kendaraan yang di pakai oleh konsumen.
4. Aplikasi *smart sms* ini dapat menginformasikan tentang kerusakan kendaraan seblumnya sebagai pengingat.

Saran untuk mengembangkan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Penambahan dan perubahan data user dapat dilakukan secara online oleh user itu sendiri.
2. Sistem ini belum memiliki back up data.
3. Tampilan sistem dapat diperbaiki menjadi lebih menarik pada pengembangan sistem selanjutnya.
4. Dapat mengatagorikan jenis tipe kendaraan seperti jenis kendaraan matic atau non matic

Daftar Pustaka

- [1] Jurnal Informatika Darmajaya. Aplikasi Mobile dengan Memanfaatkan Layanan SMS (Short Message Service). Institute Informatika & Bisnis Darmajaya. 2013; no 2.
- [2] Didip Diandra. Strategi Membangun Bisnis Mandiri. Penerbit Gramedia Pustaka Utama. 2016: Halaman 154.
- [3] Roger S.Pressman, Ph.D. Rekayasa Perangkat Lunak. Edisi 7. Penerbit Andi. 2012: Halaman 51.