

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Masalah

Pemanfaatan teknologi 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, Cara ini dianggap sangat efektif untuk membangun hubungan baik dengan *customer* karena dapat menguntungkan bagi *customer* yang mendapatkan SMS sebagai informasi .

Pada kenyataanya 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. Bahkan cara SMS ini dapat membuat *customer* berpindah ketempat lain, karena fungsi dari SMS iklan mulai di anggap sebagai pengganggu bagi *customer* dengan adanya SMS iklan tersebut.

Dengan ini peneliti sangat tertarik untuk mengembangkan SMS iklan menjadi *smart sms*, 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*.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis membuat rumusan masalah dibutuhkan *smart SMS* yang akan memberikan SMS kepada *customer* yaitu informasi masa berlaku service kendaraan yang dimiliki oleh *customer*.

## **I.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini membahas beberapa masalah antara lain:

- 1) Sistem *smart sms* ini hanya mencakup Dealer Honda Uber Anugrah.
- 2) Sistem menggunakan *SMS gateway*.
- 3) *customer* yang mendapatkan *SMS gateway* adalah yang telah melakukan service di Dealer Honda Uber Anugrah sebelumnya.
- 4) Sistem *SMS gateway* hanya mengirimkan informasi ke *customer* dan tidak menanggapi umpan balik(*Feedback*)
- 5) Sistem blom dapat mengatagorikan jenis kendaraan yang ada di dealer

## **I.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini antara lain :

- 1) Membangun *Business To Customer Relationship* Dealer Honda Uber Anugrah
- 2) Memudahkan *customer* untuk mengetahui informasi tentang kendaraanya dan cara perawatan Kendaraan.
- 3) Memberikan informasi kepada *costumer* untuk melakukan service pada kendaraannya.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan dicapai yaitu agar dapat membuat relasi bisnis dengan *customer* menjadi lebih *inovatif* dan Memudahkan *customer* untuk mengetahui informasi tentang masa service kendaraanya dan cara perawatan kendaraanya sendiri.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Penjelasan mengenai latar belakang, dalam penyusunan laporan proyek tugas akhir, disertai dengan adanya rumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, sekaligus sistematika penulisan yang dijadikan sebagai dasar penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis meliputi *SMS Gateway*, *Business To Customer*, Iklan. Pengertian *SMS Gateway*, Pengertian *Business To Customer*, Pengertian Iklan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi metode pendekatan penyelesaian permasalahan yang ditanyakan dalam perumusan masalah analisis dan perancangan yang akan digunakan dalam membangun *Business To Customer Relationship* Berbasis *Smart SMS* dengan menggunakan Teknologi *SMS Gateway*.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil analisis dan pembahasan yang diperoleh berkaitan dengan landasan teori yang relevan dan memberikan gambaran tentang desain aplikasi yang baru

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Berisi suatu rangkuman dari keseluruhan hasil penelitian kemudian dibuat suatu kesimpulan, selain itu, penulis juga memberikan saran yang berguna untuk perkembangan sistem kedepannya bagi peneliti lainnya.