

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini mengakibatkan semakin mudahnya informasi untuk didapat dan dikonsumsi serta diterapkan langsung ke berbagai aspek dalam kehidupan. Hal ini ditandai dengan bertambah banyaknya pengguna yang dapat mengakses *internet* untuk mendapatkan informasi. Dengan menggunakan *Internet* pengguna dapat melakukan berbagai aktifitas seperti melakukan komunikasi, belajar, bermain, ataupun belanja secara *Online*.

Dalam hal ini PT. Ouzen Anugerah Indonesia adalah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan produk kecantikan secara *online* dan menggunakan *E-Commerce* sebagai media penjualannya. PT.Ouzen Anugerah Indonesia berdiri diawal tahun 2014 dan sampai saat ini masih aktif memproduksi dan menjual produk kecantikan.

Dengan memanfaatkan penggunaan *social media* seperti *Facebook* dan *Google*, PT. Ouzen Anugerah Indonesia memasarkan produknya ke seluruh pengguna *social media* tersebut untuk mendapatkan penjualan atas seluruh produk-produk yang dimilikinya. Pada *Facebook*, PT. Ouzen Anugerah Indonesia sendiri memiliki banyak *Fanspage* yang digunakan untuk melakukan pelayanan pelanggan dan sekaligus melakukan promosi produknya.

Pada iklan yang dibuat oleh PT. Ouzen Anugerah Indonesia tidak menyertakan informasi secara jelas seperti harga, atau manfaat keseluruhan sehingga membuat para pelanggan terus menerus menanyakan pertanyaan serupa secara berulang mengenai harga produk. Alasan yang dibuat oleh PT. Ouzen Anugerah Indonesia untuk tidak mencantumkan harga adalah untuk meningkatkan rasio masuknya *lead* dalam *database* milik perusahaan. Sedangkan tugas utama sebagai *beauty consultant* pada PT. Ouzen Anugerah Indonesia adalah untuk meng-*handle* pelanggan *existing* dengan cara mem-*followup* pelanggan setia untuk terus berbelanja di perusahaan. Sehingga *beauty consultant* merasa kurang efisien untuk menjawab pertanyaan yang sering diajukan pelanggan.

*API.AI ( dialogflow )* adalah sebuah platform yang memudahkan *developer* dalam membuat sebuah *bot* tanpa harus membuatnya dari dasar. Sehingga pembuatan *bot* akan lebih mudah dan hanya tinggal mengintegrasikan ke sistem operasi seperti *Android*. Dengan memanfaatkan teknologi *API.AI* diharapkan dapat membantu PT. Ouzen Anugerah Indonesia dalam menjawab pertanyaan yang sering diajukan oleh pelanggan seperti harga, manfaat, stok produk dan lain lain.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, penulis berkeinginan untuk mengangkat judul “**Aplikasi Layanan Informasi Penjualan pada PT. Ouzen Anugerah Indonesia Menggunakan API.AI berbasis Android**”.

## **I.2. Ruang Lingkup Permasalahan**

Ruang lingkup permasalahan yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **I.2.1. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dari penulis untuk skripsi ini yaitu :

1. Pelanggan sulit untuk mengetahui rincian produk yang diiklankan sehingga selalu menanyakan pertanyaan serupa kepada *beauty consultant*.
2. Divisi *beauty consultant* merasa tidak efisien dalam meluangkan waktu untuk terus menerus menjawab pertanyaan yang serupa dari pelanggan baru yang datang dari hasil iklan yang di buat oleh Perusahaan.

### **I.2.2. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana membuat Aplikasi yang memudahkan pelanggan mendapatkan informasi mengenai produk yang dijual serta membantu *beauty consultant* dalam menjawab pertanyaan yang sering diajukan oleh pelanggan ?
2. Bagaimana merancang aplikasi layanan informasi penjualan menggunakan *API.AI* berbasis *Android*.

### **I.2.3. Batasan Masalah**

Disebabkan banyaknya permasalahan dan waktu yang terbatas, maka agar pembahasan masalah tidak melebar penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Aplikasi hanya berfokus untuk menjawab pertanyaan yang sering diajukan

oleh calon pelanggan seperti deskripsi produk, harga produk, cek stok.

2. Aplikasi ini dirancang hanya dapat dijalankan pada *Smartphone* dengan sistem operasi *Android*.
3. Aplikasi tidak dirancang untuk memberikan laporan penjualan, karena fitur pemesanan pada aplikasi ini bersifat tidak langsung, jadi calon pelanggan hanya akan mengetahui kisaran total harga, dan melanjutkan *order* ke beauty consultant melalui nomor *Whatsapp* yang tertera.
4. Aplikasi ini hanya mendukung percakapan berupa teks dan tidak mendukung percakapan *multimedia* seperti gambar/foto, musik, vidio.
5. Akses admin masih manual melalui *website* API.AI dan *Firebase* untuk perubahan dan *update* data produk di database.
6. Aplikasi ini menggunakan *firebase* sebagai *database*.

### **I.3. Tujuan Dan Manfaat**

#### **I.3.1. Tujuan**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah pelanggan saat ingin mengajukan pertanyaan, sehingga tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan jawaban karena akan langsung dijawab oleh aplikasi.
2. Menghasilkan aplikasi yang dapat membantu menjawab pertanyaan umum dari pelanggan

#### **I.3.2. Manfaat**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Mempermudah divisi *beauty consultant* untuk lebih efisien dalam

melakukan pekerjaannya.

2. Mempermudah pelanggan untuk lebih cepat mengetahui mengenai informasi produk yang dijual.
3. Menambah wawasan bagi penulis tentang perancangan aplikasi layanan informasi menggunakan API.AI berbasis *Android*.

#### **I.4. Metodologi Penelitian**

Pengumpulan data yang peneliti lakukan menggunakan beberapa cara ataupun teknik. Teknik yang peneliti gunakan yaitu :

##### 1. Wawancara

Peneliti mewawancarai Ibu Citra Hartika Putri Rangkuty selaku Leader dari divisi Beauty Consultant untuk mendapatkan data-data yang diperlukan. Adapun pertanyaan dalam wawancara dengan pegawai PT.

Ouzen Anugerah Indonesia adalah sebagai berikut :

- a. Platform apa yang digunakan oleh PT. Ouzen Anugerah Indonesia untuk melakukan pelayanan terhadap pelanggan?
- b. Pertanyaan apa saja yang sering diajukan oleh pelanggan kepada PT. Ouzen Anugerah Indonesia ?
- c. Berapa lama biasanya PT. Ouzen Anugerah Indonesia akan mulai menjawab pertanyaan dari para pelanggan ?

##### 2. Sampel

Peneliti memilih data-data yang tersedia untuk digunakan pada penelitian sebagai dukungan penelitian.

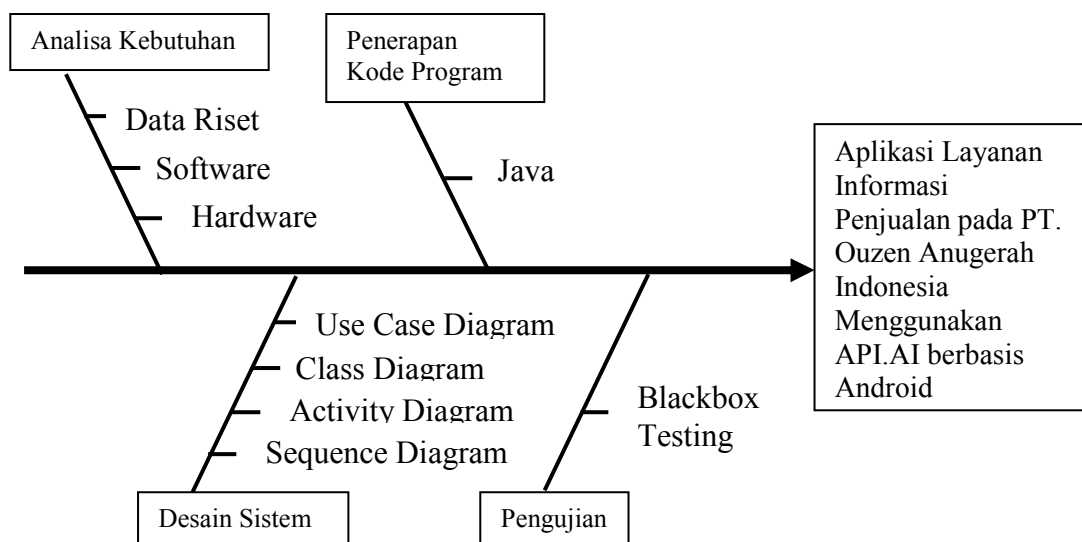
##### 3. Observasi (Pengamatan Langsung)

Pada bagian ini dilakukan proses pengamatan terhadap halaman facebook yang digunakan oleh PT. Ouzen Anugerah Indonesia untuk mempromosikan produk-produknya. Hal-hal yang termasuk kedalam kegiatan observasi ini antara lain adalah mengamati pertanyaan-pertanyaan yang diajukan para pembeli dan lama waktu balasan yang diterima oleh pelanggan.

#### 4. Penelitian Perpustakaan

Pada metode ini peneliti mengambil *referensi* terkait berupa jurnal, buku dan karya ilmiah sebagai landasan teori.

Penelitian ini menggunakan beberapa tahapan. Tahapan dalam penelitian ini dapat ditunjukkan pada diagram *Fishbone*. Adapun beberapa tahapan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar I.1.



**Gambar I.1. Kerangka *Fish Bone***

Keterangan :

#### 1. Analisa Kebutuhan

Peneliti akan menganalisa kebutuhan yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian yang akan dilakukan. Kebutuhan yang harus tersedia dalam perancangan aplikasi ini adalah :

- a. Mengambil data produk pada perusahaan PT. Ouzen Anugerah Indonesia
- b. Mengambil data pertanyaan-pertanyaan dari pelanggan PT. Ouzen Anugerah Indonesia
- c. Analisa *Output* yang akan dihasilkan dari aplikasi.

#### 2. Desain Sistem

Pada tahap ini dilakukan desain sistem secara teori menggunakan pemodelan UML yaitu *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*.

#### 3. Penerapan Kode Program

Pada tahap ini peneliti menggunakan bahasa *Java* untuk menerapkan kode program dengan menggunakan perangkat lunak *Android Studio* dan juga menggunakan *Firebase* sebagai sistem untuk database dalam penyimpanan data.

#### 4. Pengujian Program

Pada tahapan ini peneliti menguji penelitian secara teori dan secara praktek. Pengujian secara teori menggunakan *blackbox testing*, dimana pengujian ini menguji satu persatu cara kerja sistem yang telah dibuat. Pengujian praktek menggunakan pemrograman *javascript* dan *android*, dimana pengujian ini menguji satu persatu komponen yang digunakan pada aplikasi yang telah dibuat.

## 5. Hasil

Pada tahapan ini sistem telah selesai dan siap untuk digunakan. Apabila diperlukan adanya pembaharuan, maka akan dilakukan pembaruan sistem yang lebih baik.

### **I.5. Kontribusi Penelitian**

Adapun kontribusi penelitian ini adalah membuat aplikasi layanan informasi penjualan dan menerapkan metode *API.AI* untuk membantu menjawab pertanyaan dari pelanggan secara otomatis. Data yang di-*input* yaitu data pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan oleh pelanggan kepada *beauty consultant*. Aplikasi yang akan digunakan Penulis yaitu *Android Studio* dan dengan menggunakan Database *firebase*.

### **I.6. Lokasi Penelitian**

Penulis melakukan penelitian pada PT. Ouzen Anugerah Indonesia Jl. Bukit Barisan I No. 78 D-E, Kel. Glugur Darat, Kec. Medan Timur dalam kurun waktu kurang lebih 1 bulan.

### **I.7. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan yang diajukan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menerangkan tentang latar belakang, ruang lingkup permasalahan, tujuan dan manfaat, metode penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menerangkan teori dasar yang berhubungan dengan program yang dirancang serta bahasa pemrograman yang digunakan.

**BAB III : ANALISA DAN DESAIN SISTEM**

Pada bab ini mengemukakan analisa masalah program yang akan dirancang dan rancangan program yang digunakan pada penulisan skripsi ini.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mengemukakan tentang hasil implementasi sistem yang dirancang mencakup uji coba sistem, tampilan serta perangkat yang dibutuhkan. Analisa sistem dirancang untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan sistem yang dibuat.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisikan berbagai kesimpulan yang dapat dibuat berdasarkan uraian yang telah disimpulkan, serta saran kepada perusahaan.