



PENERAPAN APLIKASI MOBILE ANDROID SEBAGAI MEDIA PROMOSI DAN LAYANAN PELANGGAN PADA USAHA PERCETAKAN RAQIB COMPUTER

Nursakti

*STMIK Lamappapoleonro Soppeng
Sistem Informasi, STMIK Lamappapoleonro Soppeng
e-mail : chaktysky@gmail.com*

Abstrak

Bisnis percetakan saat ini tidak bisa lepas dari kehidupan masyarakat. Keberadaannya menjadi sangat penting terkait kebutuhan masyarakat akan percetakan yang terus meningkat. Menjalankan sebuah usaha percetakan membutuhkan ide usaha yang bagus dan panduan meraih keberhasilan dari usaha tersebut. Dengan hadirnya teknologi informasi sekarang ini menjadikan usaha percetakan semakin banyak diminati oleh banyak orang. Meskipun tergolong usaha rintisan, Raqib Computer merupakan usaha percetakan yang telah memanfaatkan teknologi informasi dalam mendukung kegiatan operasionalnya. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan nilai lebih kepada calon konsumen dan kemudahan serta kepuasan layanan kepada pelanggan. Salah satu strategi bisnis yang diterapkan adalah dengan memanfaatkan aplikasi mobile yang berjalan pada sistem operasi Android. Dengan adanya aplikasi tersebut sekaligus dapat menjadi media promosi dan layanan pelanggan pada usaha percetakan Raqib Computer. Aplikasi ini terintegrasi dengan layanan pelanggan yang terhubung dengan aplikasi whatsapp dan facebook serta link untuk panggilan telepon sehingga memudahkan calon konsumen maupun pelanggan untuk direspon.

Kata Kunci : Aplikasi *Mobile*, Android, Usaha Percetakan.

Abstract

Today's printing business cannot be separated from people's lives. Its existence is very important due to the increasing need for printing. Running a printing business requires a good business idea and guidelines for achieving success from the business. With the presence of information technology today, printing companies are increasingly in demand by many people. Although classified as a startup, Raqib Computer is a printing business that has utilized information technology to support its operational activities. This is intended to provide more value to prospective customers and the ease and satisfaction of service to customers. One business strategy adopted is to utilize mobile applications that run on the Android operating system. With this application at the same time can be a promotional media and customer service in Raqib Computer printing business. This application is integrated with customer service that is connected to the WhatsApp and Facebook applications as well as links for phone calls making it easier for potential customers and customers to respond.

Keywords: Mobile Application, Android, Printing Business.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bisnis percetakan saat ini tidak bisa lepas dari kehidupan masyarakat. Keberadaannya menjadi sangat penting terkait kebutuhan masyarakat akan percetakan yang terus meningkat. Sama halnya dengan bisnis lainnya, menjalankan sebuah usaha percetakan membutuhkan ide usaha yang bagus dan panduan



meraih keberhasilan dari usaha tersebut. Meski modal yang dibutuhkan tidak terlalu besar, namun keuntungan yang bisa didapatkan sangat menjanjikan.

Dengan hadirnya teknologi informasi sekarang ini menjadikan usaha percetakan semakin banyak diminati oleh banyak orang. Banyaknya usaha percetakan sekarang ini tentunya menimbulkan persaingan untuk mendapatkan calon pelanggan sehingga banyak pelaku usaha yang mencoba untuk menerapkan ide – ide bisnis mereka agar bisa menarik minat pelanggan.

Salah satu usaha percetakan yang ada di kabupaten Soppeng adalah Raqib Computer. Lokasinya berada di jalan poros dan hanya berjarak kurang lebih 7 kilometer dari pusat kota Watansoppeng. Usaha ini melayani jasa pengetikan dan print, percetakan foto, brosur, undangan dan pekerjaan kantor. Meskipun tergolong usaha rintisan, Raqib Computer merupakan usaha percetakan yang telah memanfaatkan teknologi informasi dalam mendukung kegiatan operasionalnya. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan nilai lebih kepada calon konsumen dan kemudahan serta kepuasan layanan kepada pelanggan. Karena usaha percetakan termasuk usaha pelayanan dalam bidang jasa maka pelayanan yang memuaskan kepada konsumen harus diperhatikan. Pelayanan harus ramah, bersahabat dan memberikan respon yang cepat kepada pelanggan.

Untuk membuat agar usaha percetakan dapat dikenal oleh banyak orang maka kita harus membuat media promosi yang menarik dan sesuai dengan perkembangan saat ini. Hal yang paling banyak dilakukan untuk mempromosikan suatu produk atau jasa adalah dengan memasang banner iklan atau pamflet di setiap ruas strategis. Dengan kemajuan teknologi saat ini, banyak orang yang lebih cenderung memanfaatkan aplikasi yang ada di smartphone mereka untuk melakukan berbagai hal dalam pekerjaan apalagi dengan adanya koneksi internet yang bisa menghubungkan kita semua. Hal ini bisa dijadikan sebagai strategi bisnis dalam menjalankan usaha atau bisnis terutama dalam bidang percetakan. Salah satu strategi bisnis yang diterapkan oleh usaha percetakan Raqib Computer adalah dengan memanfaatkan aplikasi mobile yang berjalan pada sistem operasi Android. Aplikasi ini dibuat menggunakan konsep layanan order online dimana pengguna aplikasi bisa melihat fitur layanan yang tersedia didalam aplikasi dan menghubungi admin untuk proses selanjutnya.

Dengan adanya aplikasi tersebut sekaligus dapat menjadi media promosi dan layanan pelanggan pada usaha percetakan Raqib Computer. Aplikasi ini terintegrasi dengan layanan pelanggan yang terhubung dengan aplikasi whatsapp dan facebook serta link untuk panggilan telepon sehingga memudahkan calon konsumen maupun pelanggan untuk direspon.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana merancang aplikasi mobile android sebagai media promosi dan layanan pelanggan pada usaha percetakan Raqib Computer?
- b. Bagaimana membuat aplikasi mobile android yang terintegrasi dengan fitur layanan pelanggan dengan memanfaatkan aplikasi whatsapp dan facebook pada smartphone.
- c. Bagaimana menerapkan aplikasi mobile android sebagai media promosi dan layanan pelanggan pada usaha percetakan Raqib Computer?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk merancang aplikasi mobile android sebagai media promosi dan layanan pelanggan pada usaha percetakan Raqib Computer.
- b. Untuk membuat aplikasi mobile android yang terintegrasi dengan fitur layanan pelanggan dengan memanfaatkan aplikasi whatsapp dan facebook pada smartphone.
- c. Untuk menerapkan aplikasi mobile android sebagai media promosi dan layanan pelanggan pada usaha percetakan Raqib Computer.



2. LANDASAN TEORI

2.1. Media Interaktif Untuk Kegiatan Promosi

Penggunaan media interaktif secara fleksibel dapat mempermudah dan mengoptimalkan kegiatan promosi yang akan dilakukan. Diantaranya telah digunakan oleh beberapa perusahaan terkemuka di Indonesia, diantaranya:

a. Penggunaan website

Perusahaan di Indonesia telah banyak menggunakan media interaktif berupa website sebagai wadah untuk menginformasikan secara rinci informasi terkait perusahaan. Website cenderung dihadirkan dengan tampilan yang rapi sehingga ringan untuk dibaca bagi pelanggan kantor di lingkungan bisnis. Sebagai contohnya adalah website yang dimiliki oleh perusahaan B2B BASF yang mengedepankan kefleksibelan dalam mengakses. Hal tersebut juga terbukti dalam panel yang memungkinkan untuk terjadinya hubungan timbal balik.

b. Penggunaan media sosial

Selain website, media interaktif lainnya yang dipilih untuk menunjang sistem komunikasi tersebut adalah dengan media sosial yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia, diantaranya adalah facebook dan twitter. Media sosial ini digunakan tidak hanya untuk berkomunikasi via chat, melainkan juga untuk meng-update segala informasi terkini seputar pameran exhibition booth, promo hingga launching produk atau jasa terbaru.

c. Penggunaan video

Company profile telah menjadi unsur penting bagi sebuah perusahaan. Selain untuk mengkomunikasikan detail tentang perusahaan, company profile juga hadir untuk mempersuasi dan sekaligus menggambarkan citra perusahaan di mata konsumen. Karena keharusannya tersebut, kini company profile dikemas menjadi lebih interaktif yaitu dalam bentuk video. Videography menampilkan profile perusahaan dalam bentuk movie yang lebih ringan dan menarik. Videography ini biasa diunggah ke media interaktif lainnya seperti website, facebook, twitter hingga akun youtube pribadi perusahaan.

d. Penggunaan email, telepon / fax

Selain media interaktif di atas, email telah dijadikan sebagai media resmi untuk mengirim sebuah perjanjian ataupun data resmi mengenai perusahaan kepada relasinya.

2.2. Layanan Pelanggan

Layanan pelanggan adalah keseluruhan dukungan dan servis yang disediakan oleh sebuah bisnis kepada pelanggan-pelanggannya, mulai dari sebelum, sewaktu dan sesudah proses pembelian berlangsung. Ada dua faktor yang memegang peranan penting dalam kegiatan layanan pelanggan yaitu kecepatan dan profesionalisme. Agar dapat menyediakan layanan pelanggan yang luar biasa, setiap anggota perusahaan harus mengerti betapa pentingnya meletakkan pelanggan, dan kepuasan pelanggan pada prioritas nomor satu karena aset penting dalam sebuah perusahaan adalah pelanggan.

Seiring berkembangnya pasar, sikap pelanggan dan respon bisnis telah berubah. Penggunaan aplikasi chatting dan email sudah banyak diterapkan di beberapa perusahaan besar dalam hal layanan pelanggan, namun kedepannya inovasi akan terus berkembang dengan menggunakan metode komunikasi yang berbeda dimana dukungan pelanggan akan diberdayakan oleh teknologi artificial intelligence (kecerdasan buatan).

2.3. Aplikasi Mobile

Aplikasi mobile merupakan salah satu hasil dari perkembangan teknologi di dunia. Aplikasi yang dulunya hanya ada di perangkat komputer sekarang bisa dipakai di perangkat telepon pintar (smartphone) dari berbagai platform seperti android dan IOS. Aplikasi mobile yang ideal adalah yang user-friendly, terutama bagi para pelanggan. User experience menjadi salah satu hal yang sangat penting yang kemudian berhubungan dengan customer satisfaction. Saat pelanggan merasa dilayani dengan baik melalui aplikasi mobile, maka customer satisfaction pun akan meningkat, hal ini secara tidak langsung dapat meningkatkan penjualan.

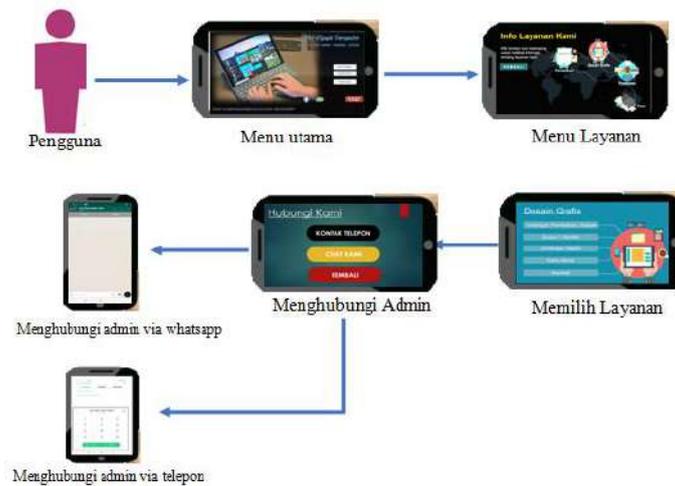


3. METODE PENELITIAN

3.1. Analisis Sistem

Analisa sistem bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang ada pada sistem dimana aplikasi dibangun yang meliputi perangkat lunak (software), pengguna serta hasil analisa terhadap sistem dan elemen-elemen yang terkait.

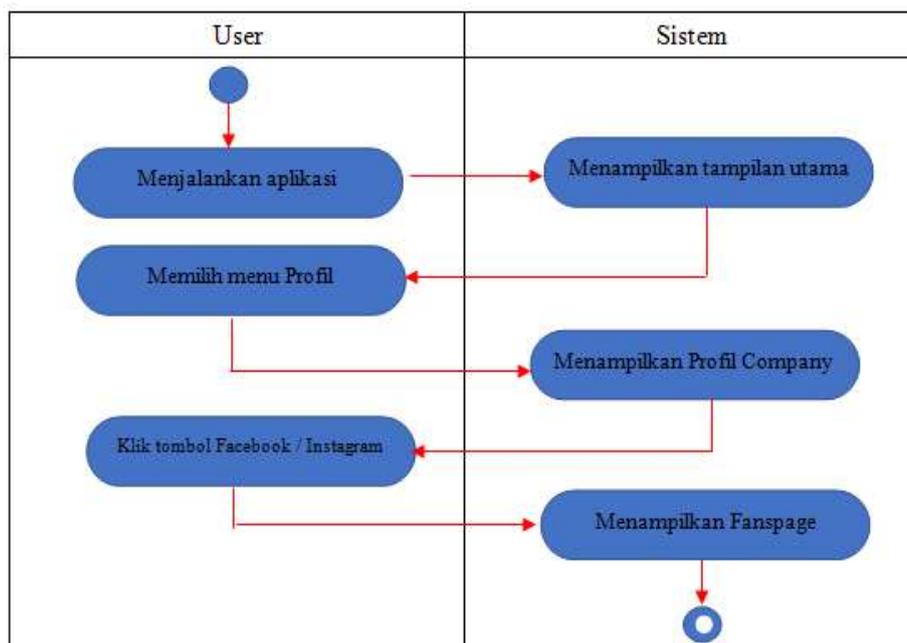
Aplikasi mobile android ini di buat agar dapat berjalan pada smartphone yang menggunakan sistem operasi android. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah c# dan untuk perancangan aplikasi menggunakan Unity 3D. Aplikasi ini berjalan pada android minimal versi 4.0 Ice Cream Sandwich. Gambaran skema perancangan dari aplikasi ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. Skema Perancangan Sistem

3.2. Rancangan Sistem

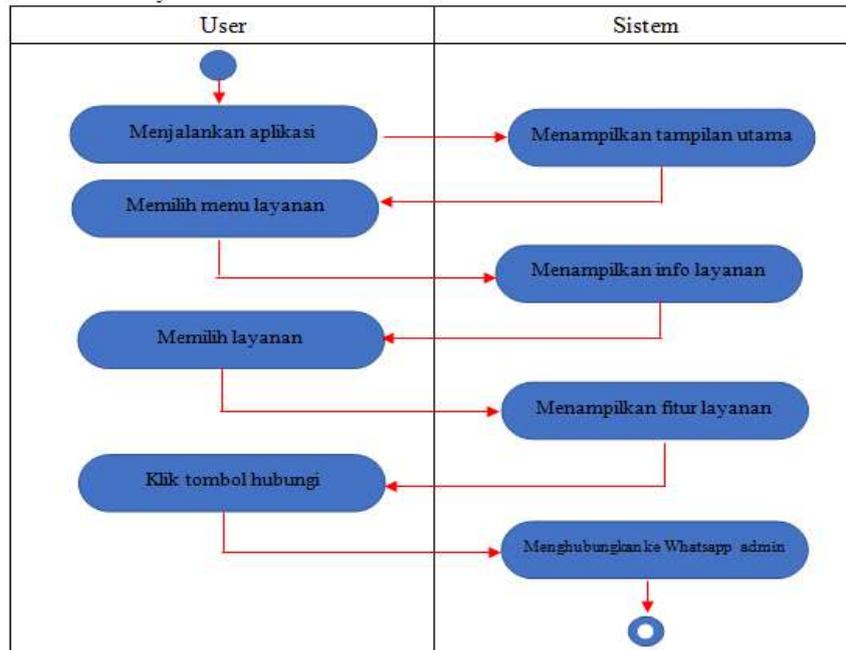
a. Activity Diagram Menu Profil



Gambar 2. Activity Diagram Menu Profil



b. Activity Diagram Menu Layanan



Gambar 3. Activity Diagram Menu Layanan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Implementasi Sistem

Aplikasi ini dibangun menggunakan Bahasa pemrograman C# dengan menggunakan software Unity3D sebagai editor dan Android support sebagai tools building kedalam bentuk apk sehingga aplikasi dapat berjalan pada sistem operasi Android. Aplikasi ini dapat diinstall dan berjalan pada sistem operasi Android 4.0 keatas.

4.2. Implementasi Aplikasi

a. Menu Utama

Menu utama terdiri dari 6 buah tombol yaitu Profil Company berfungsi untuk menampilkan halaman profil, Layanan Kami untuk menampilkan menu info layanan, Kontak Kami berfungsi untuk menghubungi nomor telepon admin, Tombol Facebook untuk terhubung ke halaman facebook admin, Tombol Whatsapp untuk menghubungi melalui aplikasi whatsapp dan Exit untuk keluar dari aplikasi.



Gambar 4. Tampilan Menu Utama



b. Menu Layanan

Menu layanan berfungsi untuk menampilkan info layanan dan memilih layanan yang diinginkan. Menu ini terdiri dari 5 tombol yaitu tombol kembali untuk kembali ke menu utama, Pengetikan untuk menampilkan informasi layanan pengetikan, Desain Grafis untuk menampilkan informasi layanan desain grafis, Presentasi untuk menampilkan informasi layanan Presentasi dan Print untuk menampilkan informasi layanan Print.



Gambar 5. Tampilan Menu Layanan

c. Menu Layanan Pengetikan

Menu layanan pengetikan berisi informasi tentang tarif pengetikan dan terdiri dari 2 tombol yaitu tombol hubungi kami untuk menghubungi admin melalui Whatsapp dan tombol kembali untuk kembali ke menu layanan.



Gambar 6. Tampilan Menu Layanan Pengetikan

d. Fitur WhatsApp

Fitur whatsapp terintegrasi dengan setiap menu layanan hanya dengan mengklik tombol Hubungi Kami pada setiap menu layanan atau mengklik tombol icon whatsapp pada menu utama. Whatsapp merupakan aplikasi chatting dan media sosial yang paling populer saat ini. Dengan mengintegrasikan fitur layanan menggunakan aplikasi whatsapp diharapkan memudahkan pelanggan untuk berinteraksi dengan admin maupun mengirimkan file untuk layanan secara online.



Gambar 7. Tampilan Fitur Whatsapp



5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa dengan menerapkan aplikasi mobile android sebagai media promosi dan layanan pelanggan pada usaha percetakan Raqib Computer sangat membantu dalam hal pelayanan pelanggan sekaligus dapat menghemat biaya promosi. Proses interaksi antara pelanggan dengan pengelola usaha percetakan tidak hanya dilakukan secara langsung tetapi dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi sehingga dapat mengefisienkan dari segi waktu maupun tenaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Baskara Arya Pranata, Andre Kurniawan Pamoedji, Ridwan Sanjaya. (2015). Mudah Membuat Game dan Potensi Finansialnya dengan Unity 3D. Elex Media Computindo: Jakarta
- Benyon, D. (2010). Designing Interactive System. England: Pearson Education Limited.
- Morissan. (2010). Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu. Jakarta: Kencana
- Rizaldi, Mohammad. Aplikasi Media Interaktif Pada Media Promosi Business To Business. 2014; Vol. V, No.01 : 75 – 80.
- Philip, K. (2003). Marketing Insights From A to Z: Erlangga.