

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era global saat ini, aktivitas masyarakat Indonesia sangat didukung oleh media online khususnya Internet. Internet tidak hanya mempengaruhi kehidupan sehari-hari masyarakat tetapi juga aktivitas bisnis mereka. Bisnis membutuhkan pekerjaan terstruktur dan berkualitas tinggi agar dapat berfungsi dengan lancar dan bertahan[1]. Di era kemajuan teknologi yang semakin pesat, memungkinkan bagi para perusahaan-perusahaan untuk memanfaatkan teknologi sebagai sarana dalam mempromosikan produk-produknya, dan juga sebagai salah satu cara untuk meningkatkan omset perusahaan[2].

E-commerce adalah jenis aplikasi teknologi dalam bisnis yang dapat menghubungkan penjual dan pelanggan potensial melalui dunia maya internet. Pelanggan saat ini akan mengetahui tentang harga, merek, bahan produk dan kualitas produk, serta akan dapat membeli dan menjual kapan saja, di mana saja melalui internet. Ada empat kemungkinan *e-commerce*, yakni meningkatkan efisiensi pasar, meningkatkan efisiensi operasional, serta memperluas akses dan jaringan pasar[3]. *E-commerce* secara umum dapat diartikan sebagai transaksi jual beli secara elektronik melalui media internet. Selain itu, *e-commerce* juga dapat diartikan sebagai suatu proses berbisnis dengan memakai teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen, dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik, penjualan barang, dan informasi secara elektronik[4].

Toko Barlian Mebel merupakan suatu industri rumahan yang menjual berbagai jenis mebel seperti kursi, meja, sofa, lemari, rak, kaca hias dan lain sebagainya. Toko Barlian Mebel bertempat didesa Karoya Dusun Satu Rt.03/Rw.05 Kecamatan Cipicung Kabupaten Kuningan, yang beroperasi setiap hari dari pukul 08.00 s/d 17.00 WIB. Penjualan yang dilakukan tidak hanya secara eceran namun, pelanggan dapat memesan

dalam jumlah banyak. Sistem pengolahan produk, baik data produk maupun data penjualan pada toko Barlian Mebel masih manual dan berupa kertas, begitu pula dengan sistem promosi toko masih menggunakan cara konvensional yaitu hanya banner yang terpasang di depan toko Barlian Mebel atau melalui antar mulut ke mulut. Sistem yang seperti ini juga memiliki kelemahan yang besar yaitu promosi, pemasaran, dan penjualan hanya bersifat lokal atau di daerah sekitar itu saja.

Proses jual beli di toko Barlian Mebel yaitu pelanggan yang langsung datang ketoko, pelanggan yang datang memilih produk *furniture* yang akan mereka beli, pelanggan biasanya akan bertanya kepada pemilik toko terkait model, ukuran, bentuk, kualitas dan jenis kayu yang sesuai dengan mereka (pelanggan). Ketika pelanggan sudah mendapatkan *furniture* yang cocok dan sesuai dengan kebutuhan mereka (pelanggan), pelanggan melakukan pembayaran kepada pemilik toko, pelanggan akan diberikan nota pembelian sebagai bukti sudah melakukan transaksi. Namun seiring berkembangnya zaman perubahan jual beli beralih kepada sistem digital yaitu berupa *e-commerce*, sehingga masyarakat lebih banyak membeli sebuah produk secara online. Hal ini mengakibatkan penurunan penjualan terhadap toko yang belum memasarkan produknya secara online seperti halnya toko Barlian Meubel. Maka dari itu yang berkunjung ke toko Barlian Mebel semakin berkurang, hal ini berpengaruh terhadap pendapatan pada toko Barlian Mebel. Dari segi pemasaran juga belum tersedianya media untuk memberikan informasi tentang produk *furniture* yang ada di toko Barlian Mebel.

Berdasarkan proses penjualan diatas, permasalahan yang terjadi pada toko Barlian Mebel yaitu masyarakat mengalami penurunan daya beli dalam membeli produk secara offline dikarenakan pada saat ini masyarakat lebih memilih berbelanja secara online yang dianggap lebih praktis, efektif, dan efisien. Kemudian dari segi pemasaran toko Barlian Meubel juga mengalami permasalahan, yaitu tidak adanya media online untuk memberikan informasi mengenai produk *furniture* yang dijual, sehingga

masyarakat belum mengetahui adanya toko Barlian Meubel khususnya bagi pelanggan diluar wilayah Desa Karoya, oleh karena itu menyebabkan pendapatan toko Barlian Meubel berkurang.

Oleh karena itu, peneliti ingin memberikan solusi untuk merancang suatu sistem berbasis website *e-commerce* yang mempermudah toko Barlian Meubel dalam proses promosi, pemasaran, penyebaran dan penjualan sebagai upaya peningkatan penjualan dari produk- produk pada toko Barlian Meubel[1]. Dengan sistem yang belum terkomputerisasi maka sistem yang akan dibuat adalah sistem yang dapat membantu pemilik dan pelanggan dalam proses transaksi agar menjadi lebih mudah[5]. Selain itu juga untuk mempromosikan peralatan atau produk *furniture* kepada *customer* dalam memilih produk, dan juga pada website tersebut nantinya *customer* dapat melakukan pelanggan dan pemesanan produk yang mereka inginkan[6]. Penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode prototyping sebagai metode pendukungnya. Metode prototyping ini, bertujuan untuk membantu mendapatkan rancangan secara umum tentang sistem yang akan dibuat melalui rancangan prototype terlebih dahulu. Sehingga, ketika user berubah, maka developer tidak perlu mengubah sistem dari awal. Kemudian, peneliti menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan framework codeigniter, dan databasenya menggunakan MySQL[7]. Untuk mempermudah penggunaan sistem, maka dibuatlah aplikasi *e-commerce* dengan menggunakan metode *prototype* yang menghadirkan pengguna sebagian dari proses pengembangan sistem. Dalam hal ini pengguna dilibatkan dalam pengembangan web tersebut salah satunya dengan cara mewawancara Bapak H. Iim yang dituju oleh calon pengguna dan kemudian hasil dari wawancara tersebut diolah untuk mengetahui kebutuhan apa saja yang diinginkan oleh para pengguna pada website Toko Barlian Meubel tersebut. Dengan cara ini, *e-commerce* yang dirancang akan memenuhi kebutuhan pengguna baik dari segi antarmuka pengguna, kemudahan penggunaan, peralatan yang disediakan, informasi terkait, dan sistem pelanggan barang melalui *e-commerce*[3].

Penelitian sebelumnya dengan judul Sistem Informasi Penjualan *Furniture* Berbasis Web Pada CV. Sumber Rejeki Aluminium Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk membuat *website* penjualan agar membantu promosi dan mendongkrak penjualan pada CV. Sumber Rejeki Aluminium. Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan yaitu dengan adanya sistem yang dibuat dapat memudahkan pengunjung ataupun member, dalam hal melakukan transaksi di manapun berada dan memudahkan member untuk mengetahui informasi tentang produk-produk perusahaan[8].

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, untuk mengatasi permasalahan, yaitu dengan rancang bangun aplikasi *e-commerce* berbasis web, Pada penelitian ini dibuat dalam mengambil judul “**Rancang Bangun E Commerce Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Toko Barlian Mebel**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah proses yang penting untuk menemukan masalah yang berada diobjek penelitian yang diteliti. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah ditulis dapat disimpulkan permasalahan yang ada, diantaranya sebagai berikut :

1. Penggunaan sistem pengolahan data dan administrasi masih menggunakan media kertas, sehingga sulit dalam mengelola dan mencari data.
2. Media promosi terbatas, hanya mengandalkan media pemilik dan dari mulut ke mulut, sehingga toko Barlian Mebel membatasi jangkauan pasar.
3. Pelanggan mengalami kesulitan untuk mengakses ke toko mebel karena keterbatasan waktu dan informasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan dan permasalahan yang terjadi, maka rumusan permasalahan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem penjualan online berbasis web pada toko Barlian Mebel?

2. Bagaimana pelanggan mendapatkan informasi produk *furniture* pada toko Barlian Mebel?

1.4 Batasan Masalah

Dalam pembahasan dan permasalahan yang terjadi, diperlukan beberapa pembatasan masalah sehingga penyajian lebih terarah dan terkait satu sama lain. Adapun Batasan dari permasalahan ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi *E-commerce* yang dibuat untuk penjualan *furniture* berbasis website yang akan mempermudah pelanggan ketika melakukan pelanganan produk pada toko Barlian Mebel.
2. Aplikasi ini menampilkan beberapa fitur layanan *e-commerce*, seperti:
 - a. *Register*, fitur ini berfungsi untuk membantu pengguna dalam pembuatan akun.
 - b. *Login*, proses untuk masuk kedalam sistem dari setiap usernya.
 - c. *Home*, fitur ini digunakan sebagai media informasi mengenai produk apa saja yang dijual.
 - d. *Catalog*, fitur ini membantu dalam penyusunan dan pengelolaan katalog produk yang tersedia pada *website*.
 - e. Fitur detail produk, pada halaman ini menampilkan gambar, stock, serta deskripsi dari produk meubel tersebut.
 - f. Fitur kelola produk, fitur ini untuk menambah, mengedit, dan menghapus produk pada sistem yang dilakukan oleh admin.
 - g. *Checkout* (pembayaran), pelanggan dapat melakukan pembayaran melalui transfer bank.
 - h. *Confirmation of Order* (konfirmasi pemesanan), memberikan konfirmasi kepada pelanggan setelah mereka menyelesaikan proses pemesanan.
 - i. *Contact us* (Hubungi kami), menyediakan halaman untuk menghubungi pihak toko yang memberikan detail alamat dan kontak toko meubel, sehingga pelanggan akan mudah untuk mengakses toko tersebut.

- j. Fitur cetak laporan penjualan, fitur ini mempermudah admin untuk meninjau laporan penjualan pada produk yang dijual.
- k. User yang didalamnya ada 3, yaitu pemilik, admin, dan pelanggan dengan hak akses yaitu :
 - 1) Pemilik : Hanya menerima dan mencetak laporan penjualan.
 - 2) Admin : Mengelola data penjualan dan mengontrol seluruh data, stock, dan harga produk dari toko meubel.
 - 3) Pelanggan : Dapat membeli produk, melakukan transaksi, dan mendapatkan informasi tentang produk yang ada pada toko meubel.
- 3. Aplikasi yang dibuat berbasis WEB dengan menggunakan *PHP*, *javascript*, *html* dan *CSS* sebagai bahasa pemrograman dan *mysql* sebagai basisdatanya.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin didapat dari penelitian ini adalah :

- 1. Membuat sistem yang dapat membantu toko dalam menyelesaikan masalah yaitu dapat meningkatkan penjualan produk *furniture*.
- 2. Dengan menggunakan aplikasi *e-commerce* berbasis website dapat mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi mengenai produk *furniture* pada toko Barlian Mebel.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari peneliti ini :

- 1. Manfaat Teoritis
 - Dapat menyelesaikan permasalahan yang ada dalam dunia kerja nyata dan mengembangkan wawasan peneliti dalam rancang bangun aplikasi *e-commerce* untuk membantu meningkatkan penjualan produk *furniture*.
- 2. Manfaat praktis
 - a. Dapat meningkatkan penjualan bagi toko Barlian Mebel.
 - b. Meningkatkan komunikasi antara penjual dan pelanggan.
 - c. Mempermudah toko dalam memantau stok barang.

d. Mempermudah toko dalam mencetak laporan.

1.7 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka terdapat pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah aplikasi *e-commerce* dapat meningkatkan penjualan ditoko Barlian Mebel?
2. Apakah aplikasi *e-commerce* dapat memudahkan konsumen melakukan transaksi?

1.8 Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesisi dari penelitian ini adalah “Dengan adanya aplikasi *e-commerce* berbasis web di toko Barlian Mebel, diharapkan dapat membantu meningkatkan penjualan di toko tersebut dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan juga *output* dari sistem ini berupa laporan penjualan, laporan barang dan laporan pelanggan.”

1.9 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan cara peneliti melakukan penelitian pada suatu obyek untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

1.9.1 Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Pada metode observasi yaitu melakukan pengamatan di toko Barlian Mebel, yang bertujuan untuk mengetahui sistem penjualan pada toko.

2. Wawancara

Pada metode wawancara ini bertujuan untuk mengumpulkan data dengan cara tanya jawab dengan pihak toko Barlian Mebel, yaitu dengan Bapak H. Im yang menjalankan usaha tersebut guna untuk mengetahui sistem atau proses penjualan, dan kendala permasalahan yang terjadi di dalam toko tersebut.

3. Studi Pustaka

Melakukan studi pustaka untuk mengumpulkan data-data dengan cara mempelajari berbagai bentuk bahan-bahan tertulis seperti jurnal, catatan kuliah, fasilitas internet dan referensi lain yang bersifat tertulis. Studi literatur ini berguna untuk mengetahui landasan teori, pengetahuan dan informasi pada penelitian ini dengan jurnal referensi yang relevan dengan topik penelitian.

1.9.2 Metode Pengembangan Sistem

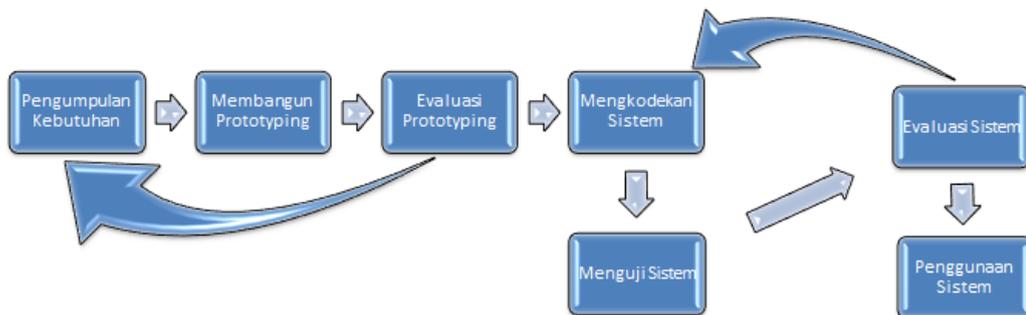
Metode pengembangan sistem yang akan digunakan dalam penyelesaian masalah pada skripsi ini adalah Metode *Prototype*. Metode *Prototype* adalah metode yang memungkinkan pengguna atau *user* memiliki gambaran awal tentang perangkat lunak yang akan dikembangkan, serta pengguna dapat melakukan pengujian di awal sebelum perangkat lunak dirilis[9].

Pengembangan sistem dengan metode *prototyping* bertujuan untuk mengumpulkan data informasi dari pengguna sehingga pembuatan sistem dapat memperhatikan keluhan pengguna. Tahapan pengembangan sistem informasi ini meliputi perancangan proses *prototype*, perancangan basis data (*database*), dan antarmuka (desain *interface*). *Prototype* tersebut adalah iterasi awal pada tahap pengembangan sistem perangkat lunak, digunakan untuk menggambarkan ide, menguji desain, mengidentifikasi masalah sebanyak mungkin, dan membuat perbaikan untuk mengatasi masalah tersebut[10].

Metode *prototyping* memiliki beberapa keunggulan dalam pengembangan perangkat lunak. Pertama, metode ini memungkinkan terjalinnya komunikasi yang baik antara pengguna dan pengembang, sehingga memungkinkan penentuan kebutuhan yang lebih efektif. Kedua, partisipasi aktif pengguna dalam pengembangan sistem meningkatkan keterlibatan mereka. Ketiga, pengembangan sistem

menjadi lebih efisien secara waktu. Keempat, karena pengguna memiliki pemahaman yang jelas tentang harapan, implementasi menjadi lebih sederhana. Terakhir, pengguna dapat mendapatkan gambaran awal dari *prototype*, memfasilitasi pemahaman mereka terhadap proyek[8].

Tahapan *prototype* dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. 1 Metode Pengembangan Sistem

1. Pengumpulan Kebutuhan

Tahapan ini mengutamakan analisis dan identifikasi kebutuhan utama dari sistem yang akan dibangun, selain itu tujuan lainnya adalah untuk mengetahui permasalahan yang akan dipecahkan.

a. Survei

Tahap ini bertujuan untuk mengetahui proses penjualan, transaksi, penginputan produk, stok produk, daftar harga produk, informasi mengenai produk yang dijual, dan laporan penjualan.

b. Permasalahan pada toko Barlian Meubel

Pada proses pelanggan pelanggan masih harus mendatangi toko secara langsung, penggunaan pengolahan data dan administrasi juga masih menggunakan media kertas, media promosi yang terbatas hanya mengandalkan informasi dari mulut kemulut.

c. Pemecahan masalah

Dengan permasalahan tersebut, dapat diatasi dengan pembuatan sistem e-commerce berbasis website untuk penjualan. Diharapkan dapat membantu pelanggan untuk melakukan pelangganan tanpa harus datang langsung ke toko, dan juga dapat membantu meningkatkan penjualan pada toko tersebut.

2. Pembangunan *Prototyping*

Tahap selanjutnya adalah pembangunan *prototyping*, hasil dari perancangan dan implementasi awal yang telah dikumpulkan untuk menghasilkan dan menentukan dalam pembangunan *prototyping* yang sesuai dengan kebutuhan pada toko Barlian Meubel. Analisis kebutuhan yang dilakukan pada penelitian ini berupa analisis kebutuhan input, proses dan *output*. Perancangan *prototyping* yang dilakukan yaitu menggunakan metode *Unified Modelling Language* (UML) dan perancangan antarmuka.

3. Evaluasi *Prototyping*

Berdasarkan analisis kebutuhan dan pembangunan *prototyping* dari sistem, maka akan dilakukan sebuah evaluasi dari *prototyping*. Evaluasi *prototyping* ini melihat langkah tahap 1 dan 2 agar mempermudah dalam pembuatan sistem.

4. Pengkodean Sistem

Pengkodean sistem pada perancangan sistem aplikasi *e-commerce* berbasis website untuk penjualan pada toko Barlian Meubel ini menggunakan bahasa pemrograman php, html, css dan bootstrap dengan Framework Code Igniter 3, serta database MySQL.

5. Menguji Sistem

Setelah pengkodean sistem selesai, maka akan dilakukan tahap pengujian sistem dengan menggunakan *white box* dan *black box*. *White box* digunakan untuk menguji kode program, sedangkan *black box* untuk menguji fungsi dan tampilan dari sistem yang

dibangun apakah sudah berfungsi dengan baik dan sesuai atau tidak.

6. Evaluasi Sistem

Melakukan evaluasi dari semua tahap yang sudah dijalankan, jika tidak sesuai maka harus melakukan analisis kembali di tahap 1 dan 2 yaitu, pengumpulan kebutuhan dan pembangunan prototyping.

7. Penggunaan Sistem

Ketika sistem sudah selesai dan sesuai dengan kebutuhan, maka tahap terakhir adalah tahap implementasi sebuah sistem yang sudah dirancang dan dibangun.

1.9.3 Metode Penyelesaian Masalah

Untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada penelitian ini, dengan dibangunnya *e-commerce*, dengan memakai Metode *B2C*.

1. *E-Commerce*

E-commerce secara umum dapat diartikan sebagai transaksi jual beli secara elektronik melalui media internet. Selain itu, *e-commerce* juga dapat diartikan sebagai suatu proses berbisnis dengan memakai teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen, dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik, penjualan barang, dan informasi secara elektronik[4]. *Elektronik Commerce* juga merupakan suatu proses transaksi jual beli antara penjual dengan pelanggan untuk menyediakan barang dan jasa atau pengambilan hak yang terjadi menggunakan bantuan dengan media elektronik yang hadir secara fisik. Medium ini muncul di dalam sebuah jaringan dengan menggunakan sistem terbuka yaitu dengan menggunakan internet. Transaksi ini akan terjadi terlepas dari batas suatu wilayah dan syarat *E-Commerce* yang mempunyai dampak bagi proses jual beli[7]

E-commerce yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam golongan *Business to Consumer (B2C)*, yang mencakup transaksi jual, beli, dan pemasaran kepada individu pelanggan

dengan media internet melalui penyedia layanan *e-commerce*. *Business to Customer* memiliki karakteristik yaitu; 1: Terbuka untuk umum dan semua informasi dapat diakses oleh masyarakat umum, 2: Pelayanan (*service*) yang diberikan bersifat umum (*generic*) dengan mekanisme yang dapat digunakan oleh masyarakat umum. Misalnya: Aplikasi web dan aplikasi ponsel pintar (*android software & ios software*) sudah umum untuk digunakan, sehingga pelayanan yang digunakan memakai aplikasi web dan aplikasi ponsel pintar, 3: Layanan diberikan berdasarkan permohonan (*on demand*). Konsumen melakukan inisiatif dan produsen harus siap memberikan respon sesuai dengan permohonan yang dilakukan konsumen, 4: Menggunakan pendekatan *Electronic shopping mall* menggunakan websites/aplikasi ponsel pintar (*Android software/ios software*) untuk mempromosikan produk dan layanan jasa. Penjual produk dan layanan jasa membuat sebuah *storefront* yang menyediakan katalog produk yang akan dijualnya.

2. *Business To Customer (B2C)*

Business To Customer (B2C) merupakan bagian model dari proses *E-commerce* (penjualan melalui internet) penjualan dapat berupa produk atau jasa yang memiliki tujuan kepada individu/sebagai konsumen akhir, dimana para pelaku usaha dalam menjual produk atau jasa secara langsung kepada konsumen tanpa perantara. Dalam *Business To Customer (B2C)*, konsumen dapat membeli produk dan layanan dari perusahaan, serta melakukan aktivitas lain seperti promosi, pemesanan, dan pembayaran secara online. Konsep *Business To Customer (B2C)* memiliki kelebihan yang dapat memberikan keuntungan kepada pemilik usaha dengan terciptanya kemudahan dalam proses penjualan, kemudian mempermudah kepada konsumen dalam proses transaksi melalui sistem yang saling terhubung antara penjual dan pembeli. Oleh

karena itu, banyak pelaku bisnis yang tertarik untuk mengimplementasikan konsep *Business To Customer (B2C)* dalam *E-Commerce*[11].

1.10 Sistematika Penelitian

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini secara garis besar menjalankan latar belakang yang mendasari penulisan laporan tugas akhir ini secara umum, kemudian ada maksud dan tujuan diadakan penelitian, lalu metode penelitian, ruang lingkup serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, atau berisi tentang definisi ilmu yang diambil dari buku atau sumber lainnya.

BAB III : ANALISA DAN PERANCANGAN

Adapun isi dari bab III yaitu analisis sistem yang berjalan, fungsi dan kegunaan sistem, analisis kebutuhan yang diusulkan, dan perancangan sistem yang diusulkan.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini menjelaskan tentang pembahasan hasil program yang sudah dibuat berupa gambaran tampilan dan penjelasannya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan menjelaskan butir-butir temuan (hasil penelitian dan pembahasan) yang disajikan secara singkat dan jelas. Pada kesimpulan ini tentu penulis meninjau kembali tentang tujuan dan manfaat serta tujuan yang penulis utarakan pada bab I.

Saran merupakan himbauan kepada instansi terkait maupun peneliti berikutnya yang berdasarkan pada hasil temuan. Saran sebaiknya selaras dengan topik peneliti.