

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada masa globalisasi saat ini, perkembangan teknologi telah mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai jenis informasi. Informasi sendiri menjadi aspek penting dalam kehidupan manusia dan dapat diakses melalui beragam sumber. Penyebaran informasi melalui platform online sangat berperan dalam mendukung berbagai sektor, seperti pemasaran produk dan jasa (Latifah et al., 2022). Untuk mendapatkan informasi tersebut, dibutuhkan sebuah sistem yang mampu mengolah data menjadi informasi yang bernilai. Sistem tersebut dikenal sebagai sistem informasi. Sistem informasi merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari unsur manusia, teknologi informasi, serta prosedur kerja yang bersama-sama melakukan pengolahan, penyimpanan, analisis, dan penyebaran informasi guna mencapai tujuan tertentu (Wahyu Nur Hidayat et al., 2023).

Salah satu media online yang banyak dimanfaatkan untuk menyebarkan informasi adalah *website*. *Website* merupakan kumpulan halaman yang berisi informasi dan dapat diakses banyak orang melalui jaringan internet. Untuk mengaksesnya, pengguna cukup memasukkan alamat *website* atau *URL* seperti *http* pada *peramban* (Latifah et al., 2022). *Website* menjadi sarana informasi yang terstruktur, cepat, serta akurat karena setiap informasi yang disajikan pada halaman-halaman *website* dapat dijelaskan secara terstruktur dan saling melengkapi, sehingga memudahkan pemahaman. Penjelasan yang disampaikan melalui teks dapat diperkuat dengan tambahan gambar atau video agar informasi yang diberikan semakin jelas (Andriyan et al., 2020).

Proses bisnis penjualan dan pemasaran yang bisa didukung oleh platform *online* seperti *website*, salah satunya adalah *petstore*. *Petstore* adalah sebuah tempat yang menyediakan berbagai jenis hewan peliharaan dan kebutuhan hewan yang meliputi perawatan serta penanganan fisik hewan untuk menjaga kesehatan dan karakter agar lebih aman dan nyaman terhadap manusia yang berinteraksi dengan mereka (Latifah et al., 2022). Menurut (Susanti et al., 2022) *Pets Store* merupakan sebuah tempat yang melakukan semua transaksi bisnis terkait hewan peliharaan, mulai dari penjualan aksesoris, makanan, hingga tempat untuk melakukan grooming bagi hewan kesayangan. *Petstore* juga menyediakan layanan yang berhubungan dengan perawatan dan kesehatan hewan peliharaan, menjadikannya sebagai pilihan yang penting bagi pemilik hewan untuk merawat hewan kesayangan mereka dengan baik dan aman.

Berkah *Pets Store* Kuningan merupakan sebuah usaha yang berfokus pada penyediaan burung peliharaan di Kabupaten Kuningan. Usaha ini menawarkan berbagai jenis burung parrot melalui sistem *open adoption*. Stok burung diperoleh dari pengguna media sosial *facebook* yang menawarkan adopsi Burung peliharaannya, sehingga Berkah *Pets Store* berfungsi sebagai *reseller*. Proses bisnis pemasarannya dilakukan secara *online* melalui platform *Facebook* dan *WhatsApp*, yang mengakibatkan sebagian besar konsumen berasal dari luar daerah, termasuk wilayah Jabodetabek dan sekitarnya.

Selain menyediakan *open adoption* untuk burung peliharaan, Berkah *Pets Store* Kuningan juga menyediakan konsultasi mengenai perawatan dan penanganan burung. Layanan ini mencakup konsultasi mengenai perawatan dan penanganan berbagai permasalahan kesehatan burung, seperti nyilet (penurunan berat badan yang signifikan), nafsu makan yang berkurang, dan perilaku agresif. Dengan meningkatnya popularitas burung sebagai hewan peliharaan di kalangan masyarakat, kebutuhan akan pemahaman yang lebih baik tentang perawatan dan kesehatan burung menjadi semakin penting. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa burung memiliki kebutuhan spesifik yang berbeda dari hewan peliharaan lainnya, sehingga memerlukan perhatian khusus dalam hal perawatan dan penanganannya. Melalui layanan konsultasi ini, Berkah *Pets Store* Kuningan berusaha untuk memberikan informasi yang komprehensif

kepada pemilik Burung mengenai tanda-tanda awal masalah kesehatan serta strategi pencegahan yang dapat diterapkan.

Permasalahan yang dihadapi oleh Berkah Pets Store Kuningan terletak pada pemasarannya yang terbatas, di mana perusahaan hanya mengandalkan media sosial seperti *Facebook* dan *WhatsApp* sebagai saluran promosi, hal ini menyebabkan jangkauan konsumen menjadi kurang luas. Selain itu, proses bisnis *open adoption* burung saat ini masih kurang efektif. Pada saat *open adoption* dilakukan melalui postingan di platform media sosial *Facebook*, pelanggan hanya dapat melihat jenis burung yang tersedia tanpa mendapatkan informasi lainnya, seperti harga dan detail spesifik mengenai burung tersebut. Hal ini menuntut pelanggan untuk menghubungi pemilik melalui pesan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut. Setelah kedua belah pihak mencapai kesepakatan, proses pembayaran dilanjutkan melalui aplikasi lain seperti *WhatsApp*. Situasi ini tidak hanya memperlambat proses adopsi tetapi juga berpotensi menurunkan minat calon pengadopsi, karena mereka harus melalui beberapa langkah tambahan untuk menyelesaikan transaksi. Akibat dari proses yang tidak efisien ini, adopsi burung dapat berlangsung lama untuk mencapai proses transaksi.

Selain itu, pelanggan yang berkonsultasi seputar perawatan dan penanganan burung hanya melalui media sosial *facebook* berupa postingan dan pesan, sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal karena informasi yang diberikan terbatas dan sering kali tidak terstruktur. Hal ini mengakibatkan pelanggan kesulitan mendapatkan penjelasan yang lengkap dan akurat mengenai perawatan burung. Selain itu, komunikasi melalui media sosial *facebook* tidak memberikan rekam jejak yang rapi untuk diakses kembali, dan waktu tanggapan yang lambat dapat menyebabkan keterlambatan dalam memberikan solusi yang tepat kepada pelanggan.

Dengan adanya permasalahan yang dihadapi oleh Berkah Pets Store Kuningan yang mencakup proses bisnis penjualan dan pelayanan. Keterbatasan ini berpotensi menghambat pertumbuhan bisnis dan berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan perancangan sebuah sistem informasi penjualan dan pelayanan berbasis *website* pada Berkah Pets Store Kuningan. Sistem ini diharapkan dapat memungkinkan pelanggan untuk mengakses katalog *open adoption* burung Peliharaan dengan informasi yang lengkap, serta melakukan transaksi secara online. Selain itu, peningkatan layanan konsultasi dapat dicapai melalui penambahan fitur chat secara *real-time*, yang akan memfasilitasi komunikasi mengenai layanan perawatan dan penanganan Burung. Dengan implementasi sistem informasi ini, diharapkan akan tercipta interaksi yang lebih efektif antara perusahaan dan pelanggan, serta meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami permasalahan-permasalahan yang sedang dihadapi oleh Berkah Pets Store Kuningan, permasalahannya yaitu sebagai berikut :

1. Keterbatasan pemasaran yang dihadapi Berkah Pets Store Kuningan disebabkan oleh penggunaan media sosial seperti *Facebook* dan *WhatsApp* sebagai satu-satunya saluran promosi, yang mengakibatkan jangkauan konsumen menjadi terbatas. Hal ini menyebabkan potensi untuk mendapatkan konsumen yang lebih luas tidak dapat dimanfaatkan secara optimal, sehingga menghambat pertumbuhan bisnis.

2. Informasi mengenai *open adoption* burung peliharaan saat ini kurang terstruktur, karena saat promosi dilakukan di platform *Facebook*, pelanggan hanya dapat melihat jenis Burung yang tersedia tanpa memperoleh informasi tambahan yang penting, seperti harga dan detail lainnya. Keterbatasan ini disebabkan oleh peraturan ketat yang diterapkan oleh platform *Facebook*, yang membatasi penyampaian informasi secara komprehensif. Hal ini menyebabkan calon pengadopsi harus melakukan komunikasi lebih lanjut dengan pemilik melalui pesan untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Ketidacukupan informasi ini dapat menghambat keputusan adopsi dan menurunkan minat calon pengadopsi sehingga mengurangi kepuasan pelanggan.
3. Proses bisnis adopsi burung peliharaan berlangsung melalui beberapa langkah yang kurang terstruktur. Karena setelah mencapai kesepakatan di *Facebook*, pembayaran dilanjutkan melalui aplikasi lain seperti *WhatsApp*. Situasi ini menyebabkan proses adopsi dapat memakan waktu yang lama, sehingga berpotensi menurunkan minat calon pengadopsi untuk melanjutkan transaksi.
4. Layanan konsultasi yang kurang optimal disebabkan oleh pelayanan hanya dilakukan melalui komentar dan pesan di *Facebook* mengakibatkan informasi yang diberikan menjadi tidak terstruktur, sehingga mengakibatkan pelanggan mengalami kesulitan dalam mendapatkan penjelasan yang lengkap dan akurat mengenai perawatan dan penanganan Burung.

### 1.3 Rumusan Masalah

Dalam upaya meningkatkan kinerja dan daya saing Berkah Pets Store Kuningan di tengah persaingan yang semakin ketat dalam industri *open adoption* burung peliharaan, perlu dilakukan analisis mendalam terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi, terutama terkait dengan strategi pemasaran dan pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, rumusan masalah ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pemasaran dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, berikut ini adalah rumusan masalahnya :

1. Bagaimana merancang sistem informasi penjualan di Berkah Pets Store Kuningan untuk memperluas pasar dan mempermudah proses bisnis penjualan?
2. Bagaimana analisis pieces dapat digunakan untuk menentukan fitur sistem informasi penjualan di Berkah Pets Store Kuningan?

### 1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti akan merumuskan batasan masalah yang akan menjadi pedoman dalam pelaksanaan penelitian, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih terarah dan bermanfaat. Berikut ini batasan masalahnya :

#### 1. Fitur Sistem

- a. *Catalog and Product Management* : Mengelola katalog burung termasuk jenis, harga, stok, dan deskripsi.
- b. *Order Management* : Mengelola data pesanan pelanggan dan mempermudah pengelola dalam memproses pesanan.
- c. *Payment* : Mempermudah pelanggan melakukan proses pembayaran pembelian Burung.
- d. *Live Chat* : Konsultasi pelanggan mengenai perawatan dan penanganan Burung.
- e. *Search Service* : Membantu pelanggan mempercepat pencarian nama produk.

- f. *Sales Report* : Membantu pemilik untuk memantau hasil penjualan.

## **2. Entitas yang Terlibat**

- a. Admin : Mengelola katalog, transaksi, laporan dan chat konsultasi.
- b. Pelanggan : Mengakses katalog, melakukan transaksi, dan menggunakan fitur chat konsultasi.
- c. Owner : Mengakses laporan penjualan untuk memantau hasil usaha.

## **3. Bahasa Pemrograman dan Teknologi yang Digunakan**

- a. Bahasa Pemrograman yang digunakan yaitu *PHP*.
- b. Teknologi yang akan digunakan yaitu berbasis *Website*.
- c. Basis Data menggunakan *MySQL* untuk menyimpan data, transaksi, dan laporan.

## **4. Analisis Pieces**

Analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan pada objek penelitian serta memberikan solusi melalui pendekatan *PIECES* (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service). Selain itu, analisis ini juga bertujuan untuk menentukan fitur-fitur sistem yang akan dirancang.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan memahami proses bisnis penjualan dan pelayanan di Berkah Pets Store Kuningan, dengan harapan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap bidang usaha tersebut. Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Merancang dan membangun sistem informasi yang dapat meningkatkan efektifitas proses bisnis penjualan di Berkah Pets Store Kuningan.
2. Memperluas jangkauan pemasaran melalui penerapan teknologi digital yang lebih modern dan komprehensif.

3. Memudahkan pelanggan untuk mengadopsi burung peliharaan di Berkah Pets Store Kuningan dengan menyediakan sistem informasi yang mudah digunakan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat yang signifikan, baik bagi pengelola Berkah Pets Store Kuningan maupun bagi pelanggan. Dengan merancang dan membangun sistem informasi penjualan berbasis *website*, adapun manfaatnya yaitu sebagai berikut :

#### **A. Bagi Penulis**

- a. Meningkatkan kemampuan dalam analisis, perancangan, dan implementasi sistem informasi berbasis *web*.
- b. Menambah wawasan dan pengalaman dalam mengembangkan solusi berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional di sektor UMKM.
- c. Menjadi karya ilmiah yang dapat digunakan untuk menyelesaikan studi di program studi Sistem Informasi.

#### **B. Bagi Keilmuan**

- a. Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengembangan sistem informasi untuk sektor UMKM.
- b. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang *e-commerce* dan sistem informasi, khususnya terkait solusi digital untuk manajemen penjualan dan layanan pelanggan.
- c. Mendukung pengembangan literatur mengenai perancangan dan implementasi sistem informasi yang relevan dengan kebutuhan UMKM.



### C. Bagi Objek Penelitian (Berkah Pets Store Kuningan)

- a. Membantu meningkatkan efisiensi proses transaksi dan penjualan melalui sistem yang terintegrasi.
- b. Mempermudah pelanggan dalam mengakses informasi produk, melakukan transaksi, dan berkonsultasi secara efektif.
- c. Menyediakan alat untuk melakukan pencatatan dan pelaporan hasil penjualan secara terstruktur, sehingga mempermudah pengambilan keputusan dalam perencanaan bisnis.
- d. Memperluas jangkauan pemasaran melalui penerapan teknologi digital, sehingga meningkatkan daya saing di industri hewan peliharaan.

#### 1.7 Pertanyaan Penelitian

Dalam konteks penelitian ini, beberapa pertanyaan mendasar perlu diajukan untuk menggali lebih dalam mengenai tantangan dan kebutuhan yang dihadapi oleh toko hewan peliharaan tersebut. Dengan merumuskan pertanyaan penelitian yang jelas dan terfokus, penulis berharap dapat menemukan solusi yang tepat dan relevan untuk meningkatkan layanan di Berkah Pets Store. Pertanyaannya sebagai berikut :

1. Apakah sistem informasi penjualan yang dirancang untuk Berkah Pets Store Kuningan bisa memperluas pasar dan mempermudah proses bisnis penjualan?
2. Apakah analisis *pieces* dapat digunakan untuk menentukan fitur sistem informasi penjualan di Berkah Pets Store Kuningan?

### 1.8 Hipotesis Penelitian

Pada penelitian ini, penulis mengidentifikasi hipotesis yang berkaitan dengan faktor-faktor yang menyebabkan keterbatasan informasi produk dan layanan di Berkah Pets Store Kuningan, serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi bagaimana implementasi sistem informasi berbasis *website* dapat meningkatkan efektivitas *open adoption* burung peliharaan dan cara pemanfaatan teknologi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan konsultasi mengenai perawatan dan penanganan burung. Hipotesis penelitiannya sebagai berikut :

1. Sistem informasi penjualan yang dirancang untuk Berkah Pets Store Kuningan mampu memperluas pasar dan mempermudah proses bisnis penjualan, karena dengan menyediakan informasi yang lebih lengkap dan terstruktur, sistem ini dapat meningkatkan aksesibilitas bagi calon pelanggan serta mempercepat transaksi, sehingga mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengadopsi Burung peliharaan.
2. Analisis *PIECES* dapat digunakan untuk menentukan fitur sistem informasi penjualan di Berkah Pets Store Kuningan karena *PIECES* merupakan metode analisis yang mengidentifikasi dan mengelompokkan permasalahan utama melalui enam aspek, yaitu *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service*, sehingga hasil analisis ini dapat menjadi dasar dalam merancang fitur-fitur sistem informasi penjualan yang dapat meningkatkan kinerja, kualitas informasi, efisiensi proses, pengendalian data, nilai ekonomi, dan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan serta permasalahan yang dihadapi oleh Berkah Pets Store Kuningan.

## **1.9 Metodologi Penelitian**

### **1.9.1 Metode Pengumpulan Data**

Untuk mendalami permasalahan yang ada di Berkah Pets Store Kuningan dan mencapai tujuan penelitian, penulis akan menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

**a. Wawancara**

Melakukan wawancara dengan pemilik Berkah Pets Store Kuningan yang bertujuan untuk menggali informasi yang lebih mendalam mengenai proses bisnis yang berlangsung di toko tersebut. Fokus utama dari wawancara ini adalah untuk memahami secara rinci tentang proses penjualan, transaksi, dan interaksi dengan pelanggan.

**b. Observasi**

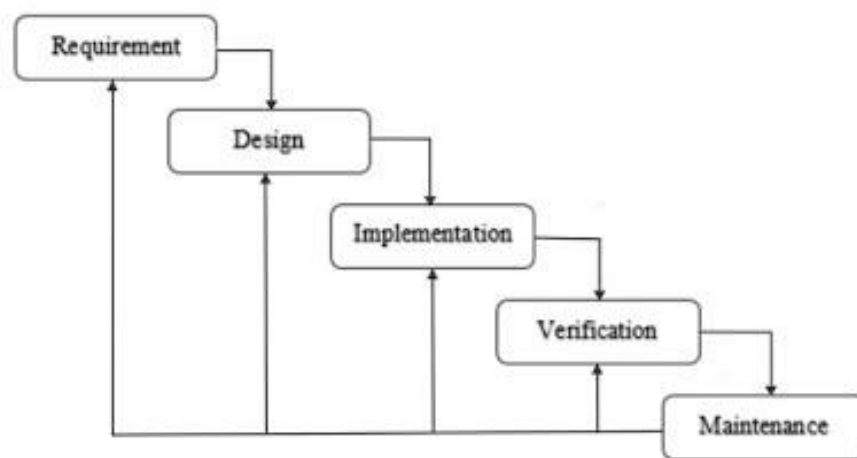
Mengamati secara langsung proses bisnis penjualan di Berkah Pets Store Kuningan yang mencakup berbagai aspek, termasuk proses pemasaran dan transaksi yang dilakukan, serta interaksi antara owner dan pelanggan.

**c. Studi Pustaka**

Mengumpulkan informasi dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, artikel, dan dokumen lainnya. Metode ini untuk membantu proses penelitian.

### 1.9.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah model waterfall. Waterfall merupakan salah satu model pengembangan perangkat lunak tertua dalam siklus hidup pengembangan sistem (SDLC) dan sering disebut juga sebagai linear sequential life cycle model, karena prosesnya berjalan secara berurutan dan linier (Baihaqy et al., 2022). Ada beberapa tahapan dalam metode waterfall yaitu seperti pada gambar 1.1 dibawah ini :



**Gambar 1. 1** Tahapan Metode Waterfall (Pressman 2012)

Tahapan pengembangan ini menggunakan metode pengembangan waterfall yang memiliki beberapa tahapan yang berurut yaitu :

*a. Requirement Analysis (Analisis Kebutuhan)*

Pada tahap ini, dilakukan analisis terhadap kebutuhan pemilik Berkah Pets Store Kuningan terkait permasalahan yang dihadapi. Proses analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami secara mendalam permasalahan yang ada, sehingga dapat merumuskan solusi yang tepat untuk memenuhi kebutuhan bisnis dan meningkatkan efisiensi operasional.

*b. System Design (Desain Sistem)*

Pada fase ini, spesifikasi kebutuhan yang diperoleh dari tahap sebelumnya akan dianalisis secara mendalam. Beberapa desain sistem akan disiapkan, termasuk desain arsitektur sistem dan desain antarmuka pengguna. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua aspek kebutuhan pengguna dan sistem telah dipertimbangkan secara komprehensif dalam perancangan sistem yang akan dikembangkan.

*c. Implementation (Penerapan Desain dengan Pengkodean)*

Pada tahap ini, desain sistem diimplementasikan menjadi sebuah aplikasi perangkat lunak berbasis *web* dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* yang didukung oleh *framework CodeIgniter*, serta basis data yang digunakan adalah *MySQL*. Implementasi ini bertujuan untuk menerjemahkan rancangan ke dalam kode yang dapat dijalankan oleh komputer, sehingga sistem dapat beroperasi sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan.

*d. Verification (Pengujian)*

Langkah-langkah yang dilakukan mencakup pengujian sistem secara menyeluruh (*end-to-end*), pengujian fungsionalitas, dan pengujian kinerja. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk memastikan bahwa integrasi antar modul berfungsi dengan baik dan memenuhi standar yang ditetapkan.

*e. Maintenance (Pemeliharaan)*

Pada tahap akhir model penelitian ini, sistem yang telah dikembangkan akan diimplementasikan dan dilakukan pemeliharaan. Pemeliharaan ini mencakup identifikasi dan perbaikan terhadap kesalahan yang mungkin tidak terdeteksi pada tahap-tahap sebelumnya. Proses perbaikan akan dilaksanakan ketika kesalahan muncul selama operasional sistem, dengan tujuan untuk memastikan bahwa sistem berfungsi sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh pengguna.

### 1.9.3 Metode Penyelesaian Masalah

Untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh Berkah Pets Store Kuningan, penelitian ini menggunakan pendekatan sistem informasi penjualan berbasis *website* yang akan dirancang dan diimplementasikan untuk meningkatkan kinerja bisnis, efisiensi transaksi, serta interaksi dengan pelanggan. Metode penyelesaian masalah yang diterapkan mencakup beberapa langkah sistematis sebagai berikut :

1. Dalam tahap ini, peneliti akan menggunakan metode *PIECES* untuk menganalisis berbagai aspek yang mempengaruhi proses bisnis penjualan yang ada. Dimana dilakukannya analisis dengan metode *PIECES* adalah untuk memberikan solusi serta mengetahui permasalahan yang terjadi pada Berkah Pets Store Kuningan. Metode *PIECES* merupakan suatu kerangka kerja untuk menganalisis dan mengelompokkan permasalahan berdasarkan klasifikasi yang diwakili oleh setiap huruf dalam akronim tersebut, yaitu Performance (Kinerja), Information (Informasi), Economic (Ekonomi), Control (Pengendalian), Efficiency (Efisiensi), dan Service (Layanan). Metode ini digunakan sebagai panduan dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah secara sistematis (Ramadhan et al., 2020). Berikut ini adalah analisis masalah yang ada di Berkah Pets Store Kuningan menggunakan metode *PIECES* :
  - a. *Performance* : Proses bisnis penjualan saat ini berlangsung lambat dan tidak efisien, sebab waktu yang dibutuhkan untuk mencapai kesepakatan mengadopsi burung peliharaan bisa sampai dua hari, karena langkah-langkah yang tidak efektif dalam komunikasi dan transaksi yang tidak terintegrasi.
  - b. *Information* : Informasi mengenai *open adoption* burung peliharaan tidak lengkap, di mana pelanggan hanya melihat jenis hewan tanpa mendapatkan detail penting lainnya seperti harga dan karakteristik burung.

- c. *Economics* : Penggunaan media sosial *facebook* dan *whatsapp* sebagai satu-satunya saluran pemasaran membatasi potensi pemasaran dan dapat mengakibatkan kerugian ekonomis bagi Berkah Pets Store Kuningan seperti penurunan pendapatan dan dampak terhadap pertumbuhan bisnis.
  - d. *Control* : Proses komunikasi melalui media sosial *facebook* tidak memberikan kontrol yang baik terhadap interaksi dengan pelanggan, sehingga mengurangi potensi untuk mendapatkan calon pelanggan baru.
  - e. *Efficiency* : Proses bisnis penjualan yang harus melibatkan banyak langkah untuk mencapai kesepakatan dengan pelanggan menyebabkan inefisiensi dalam proses penjualannya.
  - f. *Service* : Layanan konsultasi mengenai perawatan burung peliharaan kurang optimal karena informasi yang diberikan tidak terstruktur dengan baik.
2. Setelah melakukan analisis terhadap permasalahan yang ada, langkah selanjutnya adalah merancang sistem informasi penjualan berbasis *website*. Sistem ini akan dirancang untuk mengatasi masalah-masalah yang teridentifikasi, termasuk memperbaiki proses bisnis penjualan, dan memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif dengan pelanggan. Beberapa fitur yang akan diimplementasikan dalam sistem ini meliputi :
- a. *Management Catalog and Product* : Sistem akan menyediakan manajemen produk yang lengkap dengan informasi harga, jenis, serta detail lainnya yang mudah diakses oleh pelanggan.
  - b. *Order Management* : Sistem akan menyediakan pengelolaan data pesanan pelanggan dan mempermudah pengelola dalam memproses pesanan.

- c. *Payment* : Pelanggan dapat melakukan transaksi langsung melalui platform *website*, mengurangi ketergantungan pada media sosial dan mempersingkat waktu transaksi.
  - d. *Sales Report* : Sistem dilengkapi dengan laporan penjualan yang dapat diakses secara *real-time*.
  - e. *Live Chat* : Fitur ini memungkinkan pelanggan untuk berkomunikasi dengan pemilik usaha atau staf secara *real-time* mengenai perawatan dan penanganan Burung, dengan riwayat chat yang terstruktur.
3. Setelah perancangan selesai, langkah berikutnya adalah *implementasi sistem*. Proses penerapan akan dilakukan menggunakan teknologi *website*, dengan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* sebagai basis data. Dalam tahap ini, sistem akan dibangun sesuai dengan kebutuhan yang telah diidentifikasi sebelumnya dan memastikan integrasi yang baik antara berbagai fitur, seperti katalog adopsi burung peliharaan, transaksi online, dan konsultasi.
  4. Setelah sistem selesai dibangun, langkah berikutnya adalah melakukan *pengujian* untuk memastikan bahwa sistem berfungsi dengan baik dan mampu mengatasi permasalahan yang ada. Pengujian dilakukan dengan melibatkan pihak pemilik usaha dan beberapa pelanggan untuk memberikan *feedback* tentang penggunaan sistem dan kemudahan dalam mengakses layanan yang disediakan.
  5. Setelah dilakukan pengujian, sistem yang telah dibangun akan *diimplementasikan* pada Berkah Pets Store Kuningan. Implementasi ini akan mencakup pelatihan bagi pemilik usaha untuk menggunakan sistem.



### 1.10 Jadwal Penelitian

**Tabel 1. 1** Jadwal Pelaksanaan Penelitian

| Jenis Kegiatan                           | Bulan |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
|------------------------------------------|-------|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|
|                                          | Nov   |   |   |   | Des |   |   |   | Jan |   |   |   | Feb |   |   |   | Mar |   |   |   | Apr |   |   |   |
|                                          | 1     | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 |
| 1. Persiapan dan perencanaan penelitian  |       |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| 2. Analisis masalah dan pengumpulan data |       |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| 3. Pengajuan Judul                       |       |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| 4. Pembuatan Proposal                    |       |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| 5. Seminar Usulan Proposal               |       |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| 6. Merancang dan desain sistem           |       |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| 7. Implementasi sistem (pengkodean)      |       |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| 8. Pengujian                             |       |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| 9. Pembuatan laporan SHP                 |       |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| 10. Seminar Hasil Penelitian             |       |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |

### 1.11 Sistematika Penelitian

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup uraian tentang latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah, batasan masalah, tujuan serta manfaat penelitian, pertanyaan dan hipotesis penelitian, metodologi yang digunakan, jadwal pelaksanaan penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini terdiri dari beberapa bagian yaitu :

- a. Pembahasan mengenai definisi dan konsep dasar seperti Rancang Bangun, Sistem, Informasi, Sistem Informasi, Penjualan, Sistem Informasi Penjualan, Analisis Pieces, Pets Store, E-Commerce, Website, PHP, HTML, MySQL, XAMPP, Visual Studio Code, UML, Draw.io, dan Figma, serta Rich Picture.
- b. Kajian penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini.
- c. Penyusunan kerangka teori yang mendukung pencapaian tujuan penelitian.

#### **BAB III : ANALISA DAN PERANCANGAN**

Bab ini membahas analisis terhadap permasalahan dan kebutuhan sistem, serta proses perancangan sistem yang disesuaikan dengan kebutuhan objek penelitian.

#### **BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai proses implementasi sistem yang telah dirancang, serta tahapan pengujian untuk memastikan sistem berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir ini memuat rangkuman hasil penelitian serta memberikan saran yang dapat digunakan untuk pengembangan penelitian di masa mendatang.