

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang cepat di era modern saat ini memegang peranan penting dalam kehidupan manusia, termasuk dalam bidang perdagangan yang kini beralih dari transaksi *offline* menuju bisnis *online*. Pergeseran ini didorong oleh kebutuhan yang mendorong munculnya *E-commerce*, yaitu perdagangan melalui internet sebagai media untuk berbisnis. *E-commerce* merupakan jenis bisnis yang memanfaatkan teknologi elektronik untuk menghubungkan perusahaan, konsumen, dan masyarakat melalui transaksi elektronik dengan tujuan penjualan barang, layanan, dan informasi. Dengan perdagangan *online*, calon pelanggan memiliki kemudahan dalam mengakses informasi produk, melakukan pemesanan, dan pembayaran dengan berbagai opsi yang tersedia (Nugraha dkk., 2022).

Kondisi ideal transaksi penjualan berbasis teknologi modern, keamanan transaksi menjadi prioritas utama dan diperlukan perlindungan data pribadi pelanggan dan informasi transaksi dari ancaman kejahatan *cyber*. Selain itu, infrastruktur *server* yang stabil, teknologi pembayaran *online* yang aman, dan koneksi internet yang cepat dan andal diperlukan agar transaksi dapat berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan.

Rumah Jajanan Vie Subang adalah UMKM yang menjual berbagai produk seperti makanan beku (*frozen food*), kue, makanan ringan, daging, sayuran, pewangi, minuman, cemilan kering. Di Rumah Jajanan Vie, mereka menerapkan metode marketing *reseller*. Metode marketing *reseller* adalah strategi pemasaran yang melibatkan pihak ketiga untuk mempromosikan dan menjual produk. *Reseller* membeli produk dengan harga lebih rendah dan menjualnya kembali dengan harga lebih tinggi, mendapatkan keuntungan dari selisih harga. Metode ini memungkinkan produk menjangkau pasar lebih luas dan meningkatkan penjualan tanpa bergantung sepenuhnya pada upaya pemasaran produsen atau distributor. Manfaat untuk *reseller* adalah mereka mendapatkan kesempatan untuk memperoleh pendapatan tambahan melalui penjualan produk. Mereka juga bisa memperluas jaringan bisnis mereka dan meningkatkan pengalaman serta

keterampilan dalam pemasaran dan penjualan. Manfaat untuk Rumah Jajanan Vie adalah dapat memperluas jangkauan pasar tanpa perlu menginvestasikan sumber daya tambahan untuk pemasaran dan penjualan langsung. Dengan adanya *reseller*, produk mereka dapat lebih cepat dikenal dan diterima oleh pasar yang lebih luas, sehingga meningkatkan penjualan dan pertumbuhan bisnis.

Dengan demikian, metode marketing *reseller* menjadi solusi bagi kedua belah pihak, memberikan keuntungan ekonomi bagi *reseller* dan mendorong ekspansi pasar serta peningkatan penjualan bagi Rumah Jajanan Vie.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara ditemukan 4 masalah utama yang terjadi pada kegiatan bisnis di Rumah Jajanan Vie. Masalah pertama terkait bagaimana konsumen bisa mendaftar sebagai *reseller*. Proses pendaftarannya harus melampirkan bukti transaksi sebanyak 20 kali yang mana nominal setiap transaksinya itu minimal Rp 150.000,00. Konsumen sering mengalami kehilangan bukti transaksi sehingga tidak dapat membuktikan bahwa konsumen telah melakukan pembelian sebanyak 20 kali dan *admin* tidak bisa mengecek kembali nota terkait transaksi pembelian yang sudah dilakukan oleh konsumen sehingga data yang dibutuhkan tidak lengkap. Selanjutnya masalah kedua terkait pemesanan yang dilakukan oleh konsumen melalui *whatsapp* grup. Rumah Jajanan Vie itu sendiri terdapat dua *admin* yang mana 2 *admin* ini bertugas untuk *merespons* pelanggan yang melakukan pemesanan via *whatsapp* grup. Permasalahan yang terjadi ketika melakukan pemesanan via *whatsapp* grup *customer* akan menghubungi *admin* pertama, namun ketika *admin* pertama tidak ada *respons*, maka pelanggan akan memesan lagi ke *admin* yang ke kedua dengan pemesanan yang sama, dengan proses pemesanan seperti ini mengakibatkan *double order* ataupun bisa menyebabkan *mis-order*. Selain itu dengan metode pemesanan seperti ini bisa memberikan waktu yang cukup lama untuk memberikan *respons* kepada *customer*, sehingga pelanggan sudah menunggu lama tidak dibalas sehingga mengakibatkan *customernya* menjadi berkurang. Pada permasalahan ketiga terkait pembayaran di Rumah Jajanan Vie pemesanan yang dilakukan secara *online* tetapi pihak UMKM itu mewajibkan pelanggan datang langsung untuk melakukan transaksi pembayaran walaupun pembayarannya secara *cash* maupun *transfer* dengan memberikan bukti

pembayaran secara langsung pada *admin*, metode pembayaran seperti ini dilakukan untuk meminimalisir penipuan dengan mengirimkan bukti pembayaran melalui *whatsapp* sehingga terjadi manipulasi data yang dilakukan oleh *admin*. Permasalahan yang terakhir adalah konsumen kadang tidak mengetahui status pengiriman pesanan yang dilakukan oleh kurir dan kadang juga kurir kehilangan bukti transaksi atau bukti transaksinya itu rusak sehingga pelanggan tidak memperoleh data pembayaran.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan diatas maka solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut peneliti akan melakukan perancangan sistem informasi *e-commerce* pada Rumah Jajanan Vie Subang berbasis *website* menggunakan metode *waterfall*, dengan membuat fitur penawaran *reseller* yang mana sistem akan menghitung secara otomatis transaksi yang sudah dilakukan oleh konsumen dengan 20 kali pemesanan dengan minimal transaksi Rp 150.000,00 apabila seorang konsumen telah memenuhi syarat tersebut maka disistem akan muncul notifikasi untuk memberikan penawaran menjadi *reseller*. Kedua konsumen bisa melakukan pemesanan secara *online* sehingga dapat mengetahui status pengiriman pesanan yang telah dilakukan, dengan metode pembayaran menggunakan *payment gateway* untuk memudahkan dalam proses transaksi.

1.2 Perumusan Masalah

Masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perancangan sistem informasi untuk menggambarkan proses identifikasi *customer* yang sudah memenuhi syarat untuk menjadi *reseller*?
2. Bagaimana perancangan sistem informasi untuk menggambarkan proses pemesanan produk oleh *customer*?
3. Bagaimana perancangan sistem informasi untuk menggambarkan proses pembayaran pesanan secara *online*?
4. Bagaimana perancangan sistem informasi untuk menggambarkan status pengiriman kepada *customer*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Merancang sistem informasi pengajuan menjadi *reseller* bagi pelanggan yang ingin membeli produk di Rumah Jajanan Vie dan menjualnya kembali di tokonya, serta penawaran *reseller* bagi pelanggan yang telah memenuhi transaksinya dengan standar yang telah ditetapkan.
2. Merancang sistem informasi pemesanan *online* untuk *customer* Rumah Jajanan Vie.
3. Merancang sistem informasi pembayaran dengan menggunakan *payment gateway* untuk memudahkan *customer* dan *reseller* dalam melakukan proses pembayaran pesanan.
4. Merancang sistem informasi *tracking* pengiriman yang membantu kurir untuk memfasilitasi pengiriman produk sehingga pelanggan dapat melacak status pengiriman melalui situs *web*, termasuk status apakah produk dikemas, dalam pengiriman, atau telah diterima.

1.4 Relevansi Atau Manfaat Hasil Penelitian

Berikut ini merupakan manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini:

1. Mempermudah proses identifikasi pelanggan yang memenuhi syarat menjadi *reseller*.
2. Membantu meningkatkan kepuasan *customer* Rumah Jajanan Vie dalam berbelanja.
3. Optimalisasi pengelolaan stok dan penjualan bisa lebih *efektif* dan *efisien*.
4. Meningkatkan transparansi, akurasi serta rasa aman terhadap pengiriman produk bagi pelanggan.

1.5 Ruang Lingkup/Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka batasan masalah proyek akhir ini sebagai berikut:

1. Sistem akan dirancang dengan fokus pada perancangan proses penjualan kepada pelanggan dan *reseller*. Ini mencakup fitur-fitur seperti pendaftaran pelanggan dan *reseller*, perancangan keranjang belanja, pengelolaan pesanan, dan proses pembayaran.

2. Sistem akan dirancang tanpa modul untuk melakukan pembelian produk dari *supplier*. Sebagai gantinya, stok barang akan dikelola secara manual, dan perubahan harga pembelian tidak akan langsung memengaruhi pelaporan keuangan toko.
3. Perancangan ini tidak akan menggunakan GPS *tracking* untuk melacak lokasi pengiriman barang kepada pelanggan. Fokus perancangan akan pada pengembangan fitur pelacakan pesanan yang terintegrasi dengan perancangan sistem manajemen pesanan. Ini memungkinkan pengguna untuk melacak status pesanan mereka secara berkala melalui antarmuka pengguna yang diperbarui secara otomatis saat pesanan diproses dan dikirim.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, dan sistematika pelaporan terkait Perancangan Sistem Informasi *e-commerce* pada Rumah Jajanan Vie Subang berbasis *website*.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini membahas konsep dan teori-teori yang terkait dengan penelitian, serta didukung oleh studi literatur dari berbagai referensi seperti jurnal, tugas akhir, skripsi, dan buku yang relevan dengan perancangan sistem informasi *e-commerce* pada Rumah Jajanan Vie Subang berbasis *website*.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian yang terkait dengan pengembangan sistem, dan menjelaskan secara rinci langkah-langkah yang sesuai dengan kerangka metode pengembangan sistem yang digunakan. Bab ini berisi panduan dan penjelasan tentang cara mengembangkan sistem secara *efektif* dengan mempertimbangkan kerangka metode pengembangan sistem yang sesuai.

BAB 4 ANALISIS

Pada bab ini, akan dijelaskan gambaran umum mengenai hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada Rumah Jajanan Vie, yang menjadi objek data, serta alur data yang diidentifikasi dari hasil analisis tersebut.

BAB 5 PERANCANGAN

Pada bab ini berisi perancangan yang terdiri dari pemodelan sistem menggunakan *Unified Modelling Language* (UML) diagram, perancangan *database* menggunakan *Entity Relationship Diagram* (ERD), perancangan antarmuka dilakukan menggunakan figma, rancangan menu, dan rancangan pengujian.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari proyek perancangan sistem informasi *e-commerce* pada Rumah Jajanan Vie Subang berbasis *website*.