

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Sejak pertama kali ditemukan pada tahun 1991, teknologi *website* terbukti masih menjadi pilihan oleh banyak pengguna *internet* sehingga membuatnya tetap eksis bertahan dan bahkan makin ramai digunakan hingga saat ini [1], tentunya alasan mengapa *website* masih banyak digunakan ialah karena *website* merupakan media yang dapat menyimpan dan menampilkan jutaan hingga milyaran informasi hanya dalam waktu singkat atau bahkan dalam sepersekian detik, selain itu *website* juga merupakan media promosi yang paling efektif di era *digital* ini khususnya di Indonesia karena pengguna *internet* di Negara ini sendiri hingga bulan Juni 2022, tercatat sudah mencapai 210 juta orang [2], serta diketahui pula bahwa 96% dari penggunaanya pernah menggunakan *website* untuk mencari informasi mengenai suatu produk [3].

Salah satu jenis *website* yang paling berpengaruh saat ini, terutama untuk suatu bisnis atau perusahaan dalam memasarkan produknya ialah *website* berbasis *e-commerce*, dimana dengan *e-commerce* sendiri pihak perusahaan / bisnis dapat menampilkan produknya kepada pengguna *internet* atau calon pembeli diseluruh dunia, serta calon pembeli yang ingin membeli suatu produk atau jasa pun dapat

membeli produk / jasa yang mereka inginkan serta butuhkan dengan mudah, cepat, dan instan.

Di sisi lain, dalam dunia teknologi dikenal pula istilah seperti Sistem Informasi yang merupakan suatu sistem yang terdapat di dalam suatu organisasi yang mengumpulkan lalu mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, mendukung operasional, membantu terkait manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi / perusahaan, serta membantu menyediakan laporan-laporan yang dibutuhkan bagi pihak *internal* maupun *external*. [4]

Goes Computer Pontianak merupakan perusahaan baru yang aktifitas utamanya adalah menjual laptop / PC baik yang baru maupun bekas, serta *sparepart* (suku cadang) yang berkaitan dengan laptop / PC, dan juga melakukan penjualan jasa perbaikan komputer. Melihat peluang dari *website e-commerce* yang telah disebutkan sebelumnya, pihak Goes Computer juga tentunya akan mengambil keuntungan dari teknologi ini untuk mengembangkan berbagai aspek baik *internal* maupun *external* dalam bisnisnya. Kemudian, dengan adanya pemanfaatan teknologi sistem informasi penjualan berbasis *e-commerce*, pihak Goes Computer tentunya akan sangat terbantu dalam mengintegrasikan pencatatan sistem di sisi dalam perusahaan dengan promosi penjualan produk di sisi luar perusahaan, yaitu kepada pembeli.

Untuk saat ini dalam menjalankan proses bisnisnya, pihak Goes Computer diketahui hanya mengandalkan aplikasi pengirim pesan Whatsapp sebagai media penghubung transaksi kepada pelanggan dan *supplier*, kemudian menggunakan

Ms. Excel untuk melakukan pencatatan pada transaksi penjualan maupun pembelian yang terjadi di aplikasi pengirim pesan Whatsapp. Lalu pada proses bisnis pengelolaan stok *sparepart* dan unit perangkat komputer yang akan dijual, pihak Goes Computer juga masih menggunakan pengelolaan menggunakan aplikasi Ms. Excel yang sangat memakan waktu karena tidak ada standarisasi pada penamaan file serta tipe-tipe data yang diinputkan . Selain itu dalam melakukan promosi, pihak Goes Computer masih sangat bergantung dan hanya mengandalkan *social media* Instagram dan Facebook sebagai media untuk menunjukkan bahan promosi berupa katalog produk dan jasa yang akan dijual.

Cara dalam menjalankan proses-proses bisnis tersebut masihlah dinilai kurang efektif karena untuk pencatatan transaksi penjualan dan pembelian hanya diambil dari riwayat pesan yang ada di aplikasi Whatsapp, sehingga data transaksi kepada pelanggan maupun *supplier* menjadi tidak beraturan dan tidak teratur dengan baik, yang menyebabkan pihak Goes Computer menghabiskan waktu dan usaha yang cukup banyak untuk mengelola data transaksi. Selain itu kendala dari pencatatan transaksi yang hanya mengandalkan Ms. Excel ialah banyaknya *space* penyimpanan yang terpakai karena banyaknya *file excel* yang tersimpan, lalu juga terkadang banyak file baru yang tertimpa dengan file yang lama, sehingga ada beberapa data yang hilang. Kemudian dalam proses pengelolaan stok, hal-hal yang tidak diinginkan seringkali terjadi, seperti ketidaksesuaian jumlah ketersediaan stok dan harga barang sehingga banyak pelanggan yang kecewa karena informasi yang lama dan berubah-ubah, lalu jumlah pemesanan *re-stock*

yang salah juga sering terjadi kepada *supplier*. Selain itu, karena hanya mengandalkan aplikasi media sosial Instagram dalam mempromosikan serta menampilkan katalog penjualan produk dan jasa, maka pelanggan juga seringkali menanyakan pertanyaan yang sama dan berulang karena kebingungan melihat katalog yang berserakan secara acak lalu juga berbaur dengan konten postingan lainnya di media sosial Instagram tersebut.

Oleh sebab itu, salah satu langkah penting yang bisa dilakukan untuk meningkatkan efisiensi proses-proses bisnis tersebut adalah dengan pembuatan sistem informasi berbasis *website e-commerce* yang dimaksudkan akan memudahkan pengelolaan, penjualan, dan promosi sehingga diharapkan akan meningkatkan efisiensi administratif terkait pencatatan transaksi dan pengelolaan stok, serta diharapkan mampu meningkatkan penjualan dari Goes Computer karena dengan adanya katalog penjualan yang tersusun dengan baik dan mudah dimengerti.

Dari uraian serta pemaparan singkat diatas, maka penulis bermaksud untuk membuat penelitian Skripsi berupa produk yang berjudul “**Pembangunan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Website *E-Commerce* pada Goes Computer Pontianak**”, yang dapat membantu pihak Goes Computer Pontianak dalam proses-proses bisnis yang dijalaninya terkait pencatatan transaksi, pengelolaan stok, dan sekaligus menjadi situs pembelian secara langsung disertai dengan katalog rapi yang bisa dilihat oleh calon pembeli. Dengan adanya hal tersebut diharapkan pula dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan administratif,

meningkatkan penjualan, serta memenangkan persaingan diantara toko-toko komputer lainnya di Kota Pontianak yang masih bersifat konvensional.

## **1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Tahapan identifikasi masalah merupakan salah satu proses yang sangat penting dalam penelitian ini, karena dengan adanya identifikasi masalah maka penulis dapat mengetahui terkait hal apa saja yang dibutuhkan oleh objek penelitian serta kedepannya penulis bisa mengetahui langkah apa saja yang bisa dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang sudah teridentifikasi tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya, identifikasi masalah dalam penelitian yang berjudul “**Pembangunan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Website E-Commerce Pada Goes Computer Pontianak**” ini adalah sebagai berikut:

1. Belum efektifnya proses pengelolaan data transaksi penjualan ke *customer* dan pembelian ke *supplier* karena hanya diambil dari riwayat pesan yang ada di aplikasi Whatsapp, sehingga data transaksi menjadi tidak beraturan dan terurut dengan baik, yang menyebabkan pihak Goes Computer menghabiskan waktu dan usaha yang cukup banyak untuk mengelola data transaksi.
2. Tidak adanya standarisasi pada penamaan *file* serta tipe-tipe data yang diinputkan, mengakibatkan banyaknya *space* penyimpanan yang terpakai karena banyaknya *file* pencatatan dengan Ms. Excel yang tersimpan, dan juga

terkadang banyak *file* baru yang tertimpa lalu menghapus *file* yang lama, sehingga ada beberapa data yang hilang.

3. Sering terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan dalam proses pengelolaan stok, seperti ketidaksesuaian jumlah ketersediaan stok dan harga barang, sehingga banyak pelanggan yang kecewa karena informasi yang lama dan berubah-ubah. Juga pemesanan *re-stock* kepada *supplier* juga sering terjadi.
4. Belum adanya sistem terintegrasi yang dapat digunakan untuk mengelola katalog produk, penjualan, dan pendapatan dalam satu tempat yang dapat mengefisiensikan waktu pengelolaan bagi pihak Goes Computer Pontianak.
5. Karena hanya mengandalkan media sosial Insatgram dan Facebook dalam mempromosikan serta menampilkan katalog penjualan produk dan jasa, maka pelanggan seringkali menanyakan pertanyaan yang sama dan berulang karena kebingungan melihat katalog yang berserakan secara acak lalu juga berbaur dengan konten postingan lainnya di kedua media sosial tersebut.

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

Adapun berdasarkan latar belakang disertai dengan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat *website e-commerce* yang terstruktur dan mudah dipahami sehingga dapat memudahkan calon *customer* untuk melakukan pembelian laptop, PC, dan *sparepart* secara langsung serta mengakomodir

informasi yang dibutuhkan oleh calon *customer* terkait pemesanan jasa perbaikan secara efisien?

2. Bagaimana membuat sistem informasi yang terintegrasi secara langsung dengan *e-commerce* sehingga dapat mengefisiensikan proses bisnis pengelolaan, pencatatan serta promosi dari pihak Goes Computer?
3. Bagaimana sistem informasi berbasis *website e-commerce* dapat digunakan sebagai pengembangan yang signifikan baik untuk *internal* perusahaan serta *external* perusahaan kepada *customer*?
4. Bagaimana sistem informasi berbasis *website e-commerce* dirancang, dibuat, diuji, dan diimplementasikan kepada perusahaan Goes Computer Pontianak?

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Berikut merupakan penjabaran terkait maksud serta tujuan dari penelitian terkait pembuatan sistem informasi penjualan berbasis *e-commerce* pada perusahaan yang dimaksudkan, yaitu Goes Computer Pontianak.

#### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan atau membuat sistem informasi penjualan berbasis *website e-commerce* untuk Goes Computer Pontianak, guna memberikan kemudahan serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan serta pencatatan daftar produk dan jasa, daftar penjualan atau transaksi, serta promosi yang ada bagi pihak Goes Computer, serta dapat digunakan menjadi katalog yang mudah dipahami dan mempermudah pembelian secara langsung bagi calon *customer*.

### 1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses bisnis yang ada di Goes Computer Pontianak, baik dari proses bisnis pengelolaan produk dan jasa, serta proses bisnis penjualan kepada *customer*.
2. Untuk melakukan perancangan, pembuatan, pengimplementasian, dan pengujian dari sistem informasi berbasis *website e-commerce* yang ditujukan untuk Goes Computer Pontianak.
3. Untuk menghasilkan sebuah sistem informasi penjualan berbasis *website e-commerce* yang dapat mengefisiensi proses pengelolaan data katalog produk dan jasa, transaksi penjualan dan pembelian, serta proses promosi untuk menjangkau calon *customer* lebih banyak lagi.
4. Untuk memproduksi sebuah *website e-commerce* yang terintegrasi dengan sistem informasi, sehingga bisa mendukung peningkatan penjualan karena calon *customer* dapat dengan mudah melihat informasi katalog lalu melakukan pembelian secara langsung, kemudian memudahkan pihak Goes Computer dari sisi internal perusahaan

### 1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan pada sistem informasi penjualan berbasis *website e-commerce* ini yaitu sebagai berikut:



#### **1.4.1. Aspek Teoritis (Keilmuan)**

##### 1. Bagi Pihak Peneliti

Dapat melatih Mahasiswa yang melakukan penelitian skripsi ini dalam menerapkan ilmu-ilmu mengenai perancangan dan pengembangan sistem informasi serta mengenai *website e-commerce* yang telah diperoleh selama menjalani masa perkuliahan. Kemudian dengan penelitian ini pula Mahasiswa yang melakukan penelitian dapat memahami konsep-konsep yang ada dalam bisnis penjualan laptop, PC, *sparepart*, dan jasa perbaikan seperti yang dijalankan oleh pihak Goes Computer Pontianak, sehingga ketika diimplementasikan diharapkan akan berguna bagi Mahasiswa yang nantinya akan bekerja ataupun berwirausaha di bidang yang sama kedepannya.

##### 2. Bagi Pihak Universitas Komputer Indonesia

Penelitian skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi ilmu yang praktis dan bisa diterapkan kepada adik tingkat maupun program studi terkait, khususnya mengenai pembangunan sistem informasi penjualan berbasis *website e-commerce*.

#### **1.4.2. Aspek Praktis (Guna Laksana)**

##### 1. Bagi Pihak Goes Computer Pontianak

Adapun manfaat atau kegunaan penelitian bagi pihak yang menjalankan bisnis penjualan serta perbaikan laptop, PC, dan *sparepart* ini ialah sebagai berikut:

- a. Dapat mengefektifkan waktu serta tenaga dalam pengelolaan katalog produk, transaksi penjualan dan pembelian.
- b. Dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi karena adanya sistem informasi penjualan yang terstruktur dan mudah dipahami.
- c. Dapat mengoptimalkan proses bisnis penjualan serta menjadi *platform* promosi yang dapat diandalkan karena mengintegrasikan langsung sistem informasi penjualan dengan *e-commerce* yang dapat menjangkau calon *customer* lebih banyak lagi.

## 2. Bagi Calon *Customer* dari Goes Computer Pontianak

Kemudian manfaat pengembangan sistem informasi penjualan berbasis *website e-commerce* ini ialah:

- a. Dengan menjadi *platform e-commerce* yang berguna untuk menampilkan informasi produk katalog yang terstruktur dan mudah dipahami, serta berguna bagi *customer* yang ingin melakukan pembelian secara langsung tanpa harus repot untuk datang ke toko secara langsung.
- b. Menjadi penyedia informasi yang cepat ketika *customer* ingin bertanya dan memesan jasa perbaikan yang bisa datang ke rumah ataupun tempat mereka.

### 1.5. Batasan Masalah

Dalam penyusunan dan penulisan penelitian skripsi ini, agar memastikan tujuan utama yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik, serta memastikan agar pembahasan tidak melebar ke topik-topik kompleks yang kurang relevan,

maka dari itu dalam pembangunan sistem informasi penjualan berbasis *website e-commerce* ini akan ada beberapa batasan masalah yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penelitian hanya pada Goes Computer Pontianak meliputi proses bisnis yang berkaitan dengan direktur, admin, gudang, pemasaran, dan teknisi.
2. Dalam merancang dan membangun sistem informasi penjualan berbasis *e-commerce* ini, *website* yang dibangun hanya meliputi transaksi penjualan barang, penjualan jasa perbaikan dan juga pembelian stok beserta pengelolaan pencatatannya, pengelolaan stok, penampilan katalog produk, serta *checkout* pembelian bagi *customer*.
3. Jumlah stok tersedia beserta harga yang ditampilkan pada katalog diambil berdasarkan stok yang telah ditambah pada halaman tambah produk oleh admin dan berkurang otomatis oleh sistem apabila ada pembelian yang terjadi dari *website*.
4. *Customer* harus melakukan registrasi / pendaftaran untuk dapat melakukan transaksi pembelian.
5. Proses pembayaran transaksi pembelian dilakukan melalui transfer bank yang dicantumkan pada *website* atau dengan *cash* melalui kunjungan langsung ke toko setelah *booking* dilakukan.

6. Admin mempunyai menu pengelolaan transaksi pembelian stok barang ke *supplier* berupa daftar barang, harga barang, informasi *supplier*, dan detail transaksi pembelian
7. Ruang lingkup Goes Computer saat ini hanya mencakup Kota Pontianak saja, sehingga pengiriman barang dan jasa kepada pihak Customer tidak dikenakan ongkos kirim, karena dikirmkan melalui pihak Gudang Goes Computer secara langsung

## **1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ialah tempat dimana penelitian skripsi ini dilakukan, adapun penetapan lokasi penelitian yang baik dan tepat merupakan tahapan yang sangat penting untuk dilakukan dalam penelitian ini, karena lokasi penelitian yang sudah dipertimbangkan dengan baik akan sangat membantu dan mempermudah peneliti untuk melakukan serta menyelesaikan penelitian. Adapun waktu penelitian yaitu linimasa dari keseluruhan jalannya penelitian yang berkaitan dengan pengambilan data hingga pengimplementasian hasil penelitian.

### **1.6.1. Lokasi Penelitian**

Untuk lokasi yang menjadi objek pada penelitian skripsi ini ialah perusahaan bernama Goes Computer Pontianak yang bergerak pada bidang penjualan dan perbaikan laptop, PC, serta *sparepart* komputer. Adapun perusahaan tersebut berlokasi di Jl. Tabrani Ahmad, No. B5, Kota Pontianak, Kalimantan Barat.

Pertimbangan penulis dalam memilih dan menjadikan perusahaan tersebut sebagai objek penelitian ialah karena perusahaan tersebut masihlah tergolong baru dan berskala kecil, sehingga hasil dari penelitian ini benar-benar dapat bermanfaat dan digunakan untuk menyelesaikan masalah yang ada serta membantu perusahaan tersebut untuk berkembang lebih baik lagi. Kemudian alasan lainnya ialah karena penulis mengenal dengan baik pemilik dari perusahaan ini, sehingga birokrasi dari perolehan informasi yang dibutuhkan penulis akan lebih detail dan tidak terlalu sulit untuk didapatkan.

### 1.6.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dalam jangka waktu 4 bulan, yaitu mulai dari bulan Oktober 2022 hingga Januari 2023. Adapun detail rencana dari pelaksanaan penelitian ini akan dijabarkan dalam bentuk tabel yang akan ditampilkan pada halaman selanjutnya.

**Tabel 1.1 Rencana Penelitian**

Jadwal Kegiatan	Bulan Pelaksanaan 2022 - 2023															
	Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Mengidentifikasi kebutuhan pengguna: 1. Observasi 2. Wawancara 3. Pengumpulan Data																
Pengembangan: 1. Perancangan Sistem																

2. Pembangunan Sistem															
Pengujian: 1. Evaluasi Sistem yang Telah Dibuat 2. Perbaiki Sistem sesuai analisis pengujian															
Pengimplementasian Sistem dan Finalisasi penulisan skripsi															

### 1.7. Sistematika Penulisan

Agar mempermudah dan tetap menjaga penulisan skripsi ini tetap terstruktur dengan baik serta mudah dipahami, maka dibuatlah sistematika penulisan sebagai berikut:

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

Bab pembukaan yang berisikan tentang latar belakang permasalahan yang diangkat, identifikasi dan perumusan masalah (dalam hal ini ialah dengan mengangkat studi kasus pada perusahaan bernama Goes Computer Pontianak untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang ada pada perusahaan tersebut), maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian dari aspek teoritis dan praktis, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan dari penelitian skripsi ini.

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

Bab yang akan membahas dan menjabarkan teori-teori pendukung serta relevan dalam proses pengumpulan data hingga pengembangan pada sistem

informasi penjualan berbasis *website e-commerce* yang akan dibangun pada penelitian ini.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab yang berisikan tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian, lalu teknik pengumpulan serta teknis pengembangan apa yang digunakan dalam membangun sistem informasi penjualan berbasis *website e-commerce* ini.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab yang berisikan tentang penjelasan detail terkait perancangan hingga pengembangan sistem informasi yang telah dibangun dan akan digunakan, kemudian membahas tentang implementasi dari rancangan sistem informasi serta hasil evaluasi terhadap sistem yang telah diimplementasikan.

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

Bab yang membahas tentang kesimpulan dari pembangunan sistem informasi penjualan yang telah diimplementasikan, serta memuat isi terkait saran pengembangan sistem informasi ini kedepannya.