BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Merdeka Handphone Square merupakan sebuah pusat tempat penjualan *handphone* di Jalan Merdeka Bandung, yang didalamnya terdiri dari toko-toko yang berada disekitar Bandung. Merdeka Handphone Square menyediakan tempat bagi toko-toko *handphone* di Bandung untuk melakukan kegiatan perdagangan, khususnya *handphone* dan aksesorisnya.

Kegiatan jual beli di Merdeka Handphone Square sangat bergantung pada jumlah konsumen yang berkunjung. Berdasarkan wawancara dengan perwakilan seluruh pemilik toko di Merdeka Handphone Square, ada beberapa hal yang menjadi saran dari konsumen untuk pengelola Merdeka Handphone Square yaitu mengenai media informasi dan media transaksi. Media informasi yang didapatkan oleh pengunjung adalah melalui brosur dan pamflet-pamflet dan rekomendasi teman. Hal ini dirasakan kurang menunjang kebutuhan karena mereka tidak bisa setiap saat melakukan pengecekan produk di Merdeka Handphone Square. Para konsumen sangat senang dengan barang yang baru terutama handphone yang sudah menjadi kebutuhan pokok masyarakat, khususnya model-model baru yang sedang menjadi trend. Selain itu dikarenakan banyaknya toko di Merdeka Handphone Square, mengakibatkan konsumen membutuhkan waktu yang lama untuk mencari harga dan produknya sesuai dengan kriteria konsumen.

Transaksi yang dilakukan antara penjual dan pembeli di Merdeka Handphone Square saat ini masih menggunakan cara jual beli ditempat. Pembeli harus datang ke Merdeka Handphone Square untuk membeli barang yang dibutuhkan. Tidak semua penjual memiliki waktu untuk datang langsung ke Merdeka Handphone Square, dan hal itu sangat sekali merugikan bagi pihak Merdeka Handphone Square dalam meraih keuntungan, oleh sebab itu Merdeka Handphone Square akan lebih mudah mendapatkan konsumen jika barang yang dijualnya dapat dilihat secara online.

Dengan banyaknya jumlah transaksi yang terjadi di setiap toko, jumlah barang yang ada membuat penjual yang berada di Merdeka Handphone Square merasa kesulitan dalam pengelolaan laporan-laporan, agar kualitas pemantauan financial di Merdeka Handphone Square dapat dipertanggungjawabkan dan lebih mudah dikelola.

Kepercayaan yang telah diraih oleh Merdeka Handphone Square selama ini tidak terlepas dari kualitas produk dan pelayanan toko yang ditawarkan terhadap konsumen. Kepuasan konsumen akan pelayanan di Merdeka Handphone Square sangat diperlukan untuk kemajuan usaha Merdeka Handphone Square, sehingga Merdeka Handphone Square memerlukan suatu media yang menampung tingkat kepuasan untuk masing-masing toko berdasarkan pengalaman konsumen yang pernah melakukan transaksi di toko yang bersangkutan.

Dengan kemajuan informasi saat ini pihak pegelola mengharapkan adanya solusi bagi kendala-kendala diatas, yaitu inovasi media informasi dan media transaksi untuk toko-toko di Merdeka Handphone Square.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, permasalahan yang dapat diuraikan adalah sebagai berikut :

1. Penjual mengalami kesulitan dalam mempromosikan barang-barang yang akan dijual.
2. Transaksi yang dilakukan penjual belum ada yang dilakukan secara online.
3. Kesulitan dalam pengolahan laporan transaksi dialami oleh penjual.
4. Penjual tidak memiliki sarana untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun aplikasi *e-commerce* di Merdeka Handphone Square.

1.3.2 Tujuan

Sedangkan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi ini memudahkan konsumen untuk mendapatkan barang yang diinginkan.

2. Proses transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli dapat dilakukan secara online dari mana saja.
3. Memudahkan penjual dalam mengelola data-data laporan.
4. Setiap toko dapat mengetahui tingkat kepuasan dari konsumen atas pelayanan yang telah diberikan.

1.4 Batasan Masalah/Ruang Lingkup Kajian

Adapun batasan masalah dari aplikasi *e-commerce* ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang diolah
    a. Data pembeli.
    b. Data penjual.
    c. Data barang.
    d. Data penjualan.
    e. Data pembayaran.
    f. Data komplain.
2. Proses kerja
    a. Pengolah data barang.
    b. Pengolah data penjual.
    c. Pengolah data pembeli.
    d. Pengolah data penjualan.
    e. Pengolah data pembelian.
    f. Pengolah data komplain konsumen.

3. Metode pembayaran yang digunakan adalah metode pembayaran menggunakan *transfer* langsung ke rekening antar bank, menggunakan paypal, dan menggunakan metode COD (Cash On Delivery). Khusus pembayaran menggunakan COD, hanya berlaku untuk daerah bandung dan sekitarnya, dengan syarat membayar uang muka terlebih dahulu, dan mata uang pembayaran menggunakan rupiah, menyertakan nomor telepon rumah maupun kantor, jika perlu salinan KTP dan tagihan telepon atau PLN sesuai alamat.
4. Pengiriman dilakukan menggunakan jasa pengiriman barang. Prosedur pengiriman barang adalah sebagai berikut :
    a. Konsumen memesan barang melalui website. Kemudian setelah itu info daftar barang yang telah dipesan akan otomatis dikirim melalui email beserta nominal yang harus dibayar konsumen.
    b. Setelah melakukan pembayaran dengan beberapa metode yang ditawarkan oleh pihak toko, konsumen diharuskan melakukan konfirmasi kepada toko yang bersangkutan.
    c. Untuk proses pengiriman, pihak toko menawarkan beberapa pilihan jasa pengiriman barang yang sudah melakukan kerjasama, sehingga konsumen tinggal memilih salah satu dari beberapa pilihan jasa pengiriman barang tersebut.
5. Keamanan
    a. Authentikasi user maupun admin menggunakan SSL (Secure Socket Layer). Protokol SSL adalah bagian penting untuk mengamankan

aplikasi web dan transaksi online. Data yang terkirim lewat koneksi SSL akan diproteksi dengan kode enkripsi, mekanisme untuk mencegah penyusupan saat data dikirim. SSL memberikan jaminan keamanan pada pemilik dan pengunjung situs atas data yang dikirim lewat web. Sertifikat SSL diperlukan untuk memulai transaksi aman ini.

6. Pengguna Aplikasi ini adalah penjual yang memperjualbelikan *handphone* dan aksesorisnya khususnya di Merdeka Handphone Square. Konsumen atau pembeli yang ingin membeli barang khususnya *handphone* dan aksesorisnya secara online.
7. Konsumen dapat melakukan komplain ke pihak toko yang bersangkutan. komplain dari konsumen ditampung didalam halaman khusus komplain, ditujukan bagi konsumen yang tidak puas akan pelayanan maupun barang yang telah dibeli dari toko yang bersangkutan. Komplain yang ditulis oleh masing-masing konsumen tidak dapat dilihat oleh konsumen lain, hanya antara konsumen yang bersangkutan dengan toko yang bersangkutan.
8. Komunikasi antara konsumen dan toko menggunakan *internet messenger*, email, dan halaman komplain bagi konsumen.
9. Menggunakan rating pada setiap toko sebagai penilaian terhadap toko tersebut dimana didapatkan oleh toko yang lebih terjamin dan terpercaya bagi para konsumen yang sebelumnya telah bertransaksi. Setelah melakukan transaksi, atau barang berstatus telah dikirim kepada konsumen, pihak toko secara otomatis akan memberikan *polling* untuk

kepuasan pelayanan maupun barang yang telah pesan kepada konsumen yang bersangkutan.

10. Software yang dibutuhkan untuk membangun aplikasi ini adalah :
    a. MySQL versi 5.1.36 digunakan sebagai *Database Management System.*
    b. PHP versi 5.3.0 sebagai bahasa pemrograman *server side.*
    c. Apache versi 2.2.11 digunakan sebagai *web server*.
11. Model proses dan data menggunakan DFD (*Data Flow Diagram*) dan ERD (*Entity Relationship Diagram*).
12. Network

    Aplikasi ini membutukan akses internet agar dapat diakses. Hal ini telah dimiliki oleh Merdeka Handphone Square karena telah memiliki jaringan *hotspot* yang dapat mengakses ke internet.
13. Hasil keluaran dari sistem yang akan dibangun adalah tampilan visual dari toko-toko yang terdapat di Merdeka Handphone Square beserta dengan profilenya dan data barang yang ada ditoko tersebut. Untuk proses transaksi sistem ini tidak mendukung pencetakan faktur dan pembukuan jual beli. Data transaksi akan disimpan pada database yang tersedia.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan untuk membangun aplikasi berbasis *e-commerce* di Merdeka Handphone Square menggunakan metode analisis deskriptif yaitu suatu metode yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang hal-hal yang diperlukan.

1.5.1 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam mengumpulkan data yang berkaitan dengan penyusunan laporan dan pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut :

a. Studi Pustaka

   Teknik pengumpulan data dengan mencari data, mempelajari banyak data dari berbagai sumber buku, modul, artikel baik perpustakaan maupun internet yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

b. Wawancara (*interview*)

   Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berkomunikasi langsung dengan pihak-pihak yang dianggap mampu memberikan informasi (narasumber) yang lebih terinci terhadap permasalahan yang sedang diteliti.

c. Observasi

   Pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan data oleh pengumpul data terhadap peristiwa yang diselidiki pada objek penyusunan. Dalam melakukan observasi penulis melakukan beberapa pengamatan terhadap sistem kerja, proses pengolahan data yang sedang berjalan.

1.5.2 Model pengembangan perangkat lunak

Model yang digunakan dalam pengembangan perangkat lunak ini adalah menggunakan model *waterfall*, yang meliputi beberapa proses diantaranya:

a. *Software Requirements Analysis*

   Mencari, mendefinisikan dan memahami kebutuhan *software*. Untuk mengetahui sifat dari program yang akan dibuat, seperti fungsi yang dibutuhkan, performansi (kemampuan) dan antarmuka yang dibutuhkan. Tahapan ini harus didokumentasikan dan ditunjukkan kepada pengguna sistem

b. *Design*

   Pada dasarnya *software design* merupakan proses yang terdiri dari beberapa langkah yang memfokuskan kepada empat atribut yang berbeda dari program, yaitu : struktur data, arsitektur *software*, representasi antarmuka dan detail prosedur. Pada tahap desain harus dapat mengimplementasikan kebutuhan yang telah disebutkan pada tahap sebelumnya. Seperti dua aktivitas sebelumnya, maka proses ini juga harus didokumentasikan sebagai konfigurasi dari *software*.

c. *Coding*

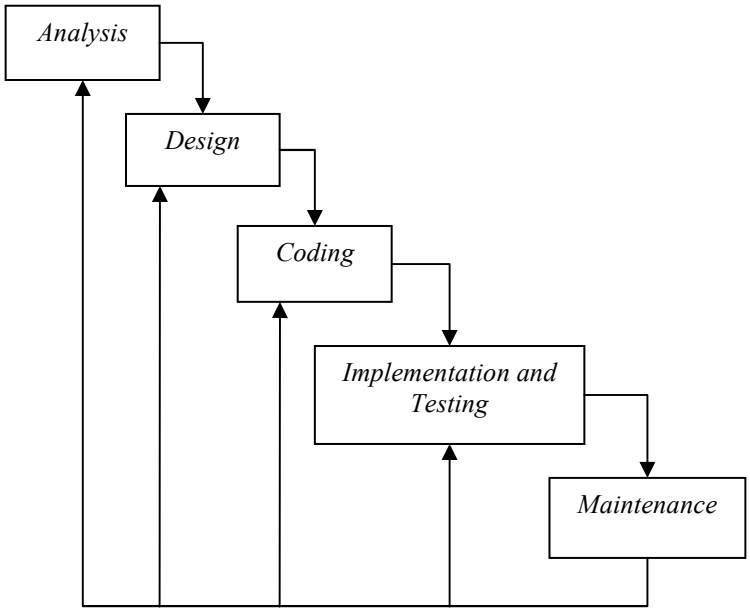
   Untuk dapat dimengerti oleh mesin, dalam hal ini adalah komputer, maka desain tadi harus diproses menjadi bentuk yang dapat dimengerti oleh mesin, yaitu ke dalam bahasa pemrograman tertentu melalui proses *coding*.

d. *Implementation and Testing*

Melakukan pengujian secara formal terhadap program yang telah dibangun untuk memastikan semua kebutuhan maupun persyaratan telah terpenuhi.

e. *Maintenance*

Menerapkan langkah-langkah sebelumnya pada *software* untuk melakukan perubahan terhadap *software* tersebut. Perubahan dapat terjadi karena adanya *error*, perubahan lingkungan *software* (perubahan *hardware* maupun sistem operasi atau karena tambahan kebutuhan pengguna).



Gambar 1 Model *Waterfall*

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah/ ruang lingkup kajian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang tinjauan Instansi dan landasan teori yang menjelaskan tentang teori umum yang berkaitan dengan judul, teori program yang berhubungan dengan aplikasi yang dibangun, teori khusus yaitu berkaitan dengan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan aplikasi *e-commerce* di Merdeka Handphone Square.

BAB III ANALISIS DAN DESAIN SISTEM

Bab ini menjelaskan seluruh spesifikasi sistem yang mencakup analisis prosedur yang sedang berjalan, pengkodean, kebutuhan non fungsional, selain analisis sistem bab ini juga melakukan perancangan antar muka atau mendesain sistem secara keseluruhan berdasarkan hasil analisis tersebut. Tool untuk memodelkan sistem menggunakan *Data Flow Diagram* (DFD) dan *Entity Relationship Diagram* (ERD).

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini membahas implementasi dari tahapan analisis dan perancangan sistem kedalam perangkat lunak (dalam bentuk bahasa pemrograman), serta perangkat

keras dan perangkat lunak yang dibuthkan dalam membangun sistem. Bab ini juga berisi pengujian terhadap sistem apakah sudah benar-benar berjalan seperti yang diharapkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran yang berisikan hal – hal terpenting yang dibahas dan kemudian dijadikan kesimpulan. Bab ini juga berisi saran-saran yang dimungkinkan untuk pengembangan perangakat lunak ini selanjutnya.