BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sekarang ini distributor *handphone* semakin banyak dijumpai di Indonesia. Karena semakin banyaknya distributor atau counter *handphone* tersebut, maka setiap perusahaan yang bergerak di bidang itu harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan juga cepat kepada para pelanggannya. Rumah Ponsel dibuka pada awal tahun 2011. Dan merupakan cabang dari M12 Cellular yang telah berdiri sejak tahun 2008. Rumah Ponsel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distribusi dan penjualan *handphone* secara grosir maupun eceran yang berlokasi di kota Bandung tepatnya di Jl. Kebon Kopi No. 182 Cibereum.

Rumah Ponsel yang didirikan oleh Ibu Mimie ini mendapat pasokan barang dari distributor-distributor *handphone* besar yang ada di Indonesia. Barang tersebut terlebih dahulu dikirimkan ke cabang yang ada di Jakarta. Setelah itu baru dikirim ke Rumah Ponsel Bandung. Kemudian bagian gudang melakukan pendataan atau input data stok barang yang sudah masuk tersebut. Dalam melakukan penjualan maupun distribusi *handphone* ke pelanggan atau counter-counter lain, Rumah Ponsel menggunakan jasa para *Sales Marketing*. Sebelumnya dilakukan pendataan terhadap barang yang akan dijual maupun yang akan didistribusikan tersebut. Dengan mencatat siapa *sales* tersebut dan barang apa saja yang dibawanya. Dalam satu bulan Rumah Ponsel bisa menjual lebih dari 1000

unit *handphone*. Dan setiap bulannya jumlah unit *handphone* yang dijual mengalami kenaikan sekitar 10 - 20%.

Saat ini, Rumah Ponsel belum menyediakan informasi perusahaan, layanan informasi produk yang dijualnya, dan sistem layanan pelanggan untuk pemesanan dan penjualan *handphone* secara *online*. Dan hal ini tentunya membuat proses transaksi antara Rumah Ponsel dengan pelanggannya masih dikatakan lambat dalam mencapai efisiensi dan efektivitas. Seperti dari segi kinerja yang belum maksimal dan juga dari segi pemasarannya yang belum bisa menjangkau pangsa pasar dan pelanggan baru dalam lingkup yang luas. Misalnya, untuk transaksi jual beli dilakukan dengan cara bertatap muka secara langsung. Dan juga untuk pendistribusian *handphone* ke counter-counter, Rumah Ponsel masih mengandalkan para sales, yang tentunya juga memerlukan biaya yang tidak sedikit dalam proses distribusi *handphone* tersebut.

Dengan menitikberatkan pada masalah di atas maka perlu dilakukan sebuah terobosan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan merancang dan membangun suatu aplikasi *e-commerce* yang berupa sistem informasi layanan pelanggan untuk proses pemesanan maupun penjualan *handphone*. Maka penulis menetapkan judul: *"**Perancangan dan Pembangunan Sistem Informasi Layanan Pelanggan Untuk Pemesanan dan Penjualan Handphone Secara Online di Rumah Ponsel Bandung .**"*

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Pada sistem yang sedang berjalan terdapat beberapa permasalahan yang dapat penulis indentifikasi, yaitu :

1. Belum terdapat informasi lengkap mengenai Rumah Ponsel secara *online*, menyebabkan Rumah Ponsel tersebut menjadi kurang dikenal oleh banyak orang.
2. Belum tersedia layanan informasi produk secara *online*, sehingga pelanggan kesulitan untuk memperoleh informasi mengenai spesifikasi produk yang ditawarkan.
3. Belum tersedianya layanan pemesanan dan penjualan secara *online*, sehingga pelanggan harus datang langsung ke tempat.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi pemesanan dan penjualan *handphone* yang sedang berjalan pada Rumah Ponsel.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pemesanan dan penjualan *handphone* pada Rumah Ponsel.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pemesanan dan penjualan *handphone* pada Rumah Ponsel.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pemesanan dan penjualan *handphone* pada Rumah Ponsel.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sistem informasi layanan pelanggan untuk pemesanan dan penjualan *handphone* secara *online* pada Rumah Ponsel.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem informasi pemesanan dan penjualan *handphone* yang sedang berjalan pada Rumah Ponsel.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi pemesanan dan penjualan *handphone* pada Rumah Ponsel.
3. Untuk mengetahui pengujian sistem informasi pemesanan dan penjualan *handphone* pada Rumah Ponsel.
4. Untuk mengetahui implementasi sistem informasi pemesanan dan penjualan *handphone* pada Rumah Ponsel.

1.4. Kegunaan Penelitian

Berikut ini adalah kegunaan praktis dan kegunaan akademis dalam pembangunan sistem informasi layanan pelanggan untuk pemesanan dan penjualan *handphone* secara *online* di Rumah Ponsel :

1.4.1. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis ini ada dua hal yang harus diketahui antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan masalah yang terkait dengan sistem informasi layanan pelanggan di Rumah Ponsel.

2. Bagi Pelanggan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai layanan informasi secara *online* agar dapat mempermudah dalam proses pemesanan dan penjualan.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis bagi penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

   Menambah pengetahuan dan pengalaman yang lebih luas terutama dalam pembuatan aplikasi *e-commerce* yang berupa sistem informasi layanan pelanggan untuk pemesanan dan penjualan barang secara *online*.

2. Bagi Peneliti Lain

   Diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama agar menjadi lebih baik dan lebih berguna.

3. Bagi Pengembangan Ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu karya penelitian baru yang dapat mendukung dalam pengembangan aplikasi *e-commerce* yang berupa sistem informasi layanan pelanggan untuk pemesanan dan penjualan barang secara *online*.

1.5. Batasan Masalah

Dari penjelasan diatas penulis mencoba membatasi masalah yang akan dibahas yaitu :

1. Informasi dan profil perusahaan di websitenya.
2. Kalatog atau daftar produk beserta deskripsinya.
3. Proses pemesanan dan penjualan untuk pelanggan dengan sistem member.
4. Laporan produk, kategori produk, pelanggan, dan transaksi penjualan.
5. Pembayaran dilakukan dengan cara transfer antar rekening bank (Bank BCA dan Bank Mandiri)

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini bertempat di Rumah Ponsel yang beralamat di Jl. Kebon Kopi No. 182 Cibeureum - Bandung. Waktu / jadwal penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 4 bulan yaitu dimulai dari Maret 2011 sampai dengan Juni 2011, dengan tahapan sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

Nama Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni			
	2011				2011				2011				2011			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengumpulan Data	■	■	■													
Analisis			■	■	■											
Perancangan & Coding						■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Testing														■	■	
Implementasi																■