Bab I

Pendahuluan

I.1 Latar Belakang Masalah

CV. *Cure-Hate Production* merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang produksi dan penjualan barang-barang konveksi, dan kerajinan lukis. Perusahaan ini berdiri secara resmi sejak tahun 2009, dan telah terdaftar sebagai Perseroan Komanditer yang memiliki kantor pusat di daerah Pemalang, Jawa Tengah. Untuk memperluas jangkauan pemasaran dan distribusi produk, CV. *Cure-Hate Production* telah mendirikan beberapa cabang di kota Bandung, Jakarta, dan Lampung. Dalam proses kegiatan usahanya, perusahaan ini dikelola oleh beberapa pengurus usaha yang dibagi menjadi beberapa divisi diantaranya adalah; divisi desain, divisi produksi, divisi pemasaran, dan divisi penjualan.

Penjualan hasil produksi konveksi, dan kerajinan sepatu lukis di CV. *Cure-Hate Production* dapat dilakukan melalui sistem pemesanan ataupun penjualan langsung. Pada saat ini, CV. *Cure-Hate Production* telah memanfatkan teknologi *mobile*, *internet*, dan jejaring sosial untuk memasarkan dan menjual produk mereka salah satunya dengan *sharing* informasi produk (berupa merek, bahan, ukuran, gambar, stok, harga, dan ongkos pengiriman) melalui *facebook group page,* dan *twitter*, sehingga para pelanggan dan rekan bisnis mereka dapat melihat informasi produk dan melakukan transaksi melalui telepon, SMS (*Short Message Service*), maupun *Send Message* ke grup di jejaring sosial yang dimiliki oleh CV. *Cure-Hate Production*.

Berdasarkan hasil wawancara dari pihak konsumen dan pengurus usaha, model dan teknik pemasaran yang digunakan oleh CV. *Cure-Hate Production* mengalami beberapa kendala dan permasalahan, hal ini disebabkan karena sistem tersebut memliki beberapa keterbatasan yaitu :

a. Penyajian informasi detail produk yang tidak terstruktur sehingga menyulitkan para pelanggan dalam mencari produk yang mereka inginkan.
b. Pembayaran hanya dapat dilakukan dengan pembayaran tunai atau *transfer* melalui rekening bank, dan konfirmasi dilakukan melalui SMS, sehingga terdapat kemungkinan transaksi tidak dapat dilakukan disetiap waktu.
c. Pelanggan tidak dapat melihat *history* transaksi yang pernah dilakukan.
d. Pengurus usaha mengalami kesulitan dalam membuat, meng-*update* infromasi terbaru, melihat, dan mencari data produk, data pelanggan, data transaksi, serta pencetakan laporan.
e. Pelanggan mengalami kesulitan dalam proses *tracking* pengiriman produk yang mereka beli, karena harus dilakukan secara *personal*.

Dengan adanya keterbatasan-keterbatasan tersebut, CV. *Cure-Hate Production* mengalami kesulitan dalam memasarkan dan menjual produk mereka secara efektif, dan efisien, yang merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam bertransaksi. Oleh karena itu, CV. *Cure-Hate Production* membutuhkan suatu aplikasi *E-Commerce* berbasis *web* dengan konsep *Bussiness To Consumer* (B2C) yang mengintegrasikan model pemasaran, penjualan, dan pelayanan pelanggan yang dapat dijadikan sebagai solusi dari keterbatasan pada sistem penjualan dan pemasaran yang pada saat ini sedang berjalan.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat disimpulkan perumusan masalah yaitu bagaimana membangun aplikasi *e-commerce* di CV. *Cure-Hate Production*.

I.3 Maksud dan Tujuan

I.3.1 Maksud

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka maksud dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk Membangun Aplikasi *e-Commerce* di CV. *Cure-Hate Production*.

I.3.2 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari dibangunnya Aplikasi *e-Commerce* di CV *Cure-Hate Production* adalah :

a. Menyajikan informasi detail produk secara terstruktur sehingga memudahkan pelanggan dalam pencarian produk yang mereka inginkan.
b. Menyediakan layanan pembayaran secara *cash on delivery* (COD) dan pembayaran secara *online* dengan menggunakan *paypal*.
c. Memberikan hak akses kepada pelanggan untuk melihat riwayat pemesanan yang pernah dilakukannya.
d. Membuat sistem administrasi bagi pihak perusahaan yang digunakan untuk mengelola data katalog, data pelanggan, data pemesanan, dan retur barang.
e. Mengintegrasikan sistem *tracking* pengiriman pesanan.

I.4 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, penyusunan Tugas Akhir ini menetapkan beberapa batasan masalah yaitu :

1. Bagian Administrasi
    a. Pengaturan Produk
        - Pengelolaan data produk berupa data kategori, ukuran, dan warna.
        - Pengelolaan gambar produk.
        - Pengelolaan harga produk, dan diskon.
        - Manajemen data stok produk.
    b. Manajemen Pesanan
        - Menyediakan sistem pencarian data pesanan.
        - Menyediakan fasilitas pembatalan pesanan oleh pelanggan dan penolakan pesanan oleh pengurus usaha.
        - Konfirmasi pembayaran oleh pengelola usaha.
    c. Manajemen Pembayaran
        - Pembayaran *offline* dengan menyediakan *account* bank untuk pembayaran *offline* seperti; transfer, pembayaran tunai dan *COD* (*Cash On Delivery*).
        - Pembayaran *online* dengan menyediakan fasilitas *payment gateway international* yaitu dengan menggunakan layanan *Paypal*.
    d. Manajemen Pengiriman
        - Menyediakan jasa pengiriman yaitu JNE.

- Menyediakan pengelolaan data lokasi pengiriman seperti; data provinsi, kota, dan biaya kirim setiap jenis layanan yang disediakan.
- Menyediakan fasilitas *tracking* secara langsung ke *website* JNE agar dapat menelusuri data pengiriman pesanan yang telah dilakukan.

e. Pembuatan Laporan
   - Menyediakan fasilitas pembuatan dan pencetakan laporan.

f. Fasilitas *backup* dan *restore* database

g. Pengelolan Retur Barang

2. Fasilitas Belanja
   a. Pencarian data produk berdasarkan kategori, merk, dan nama produk.
   b. Menampilkan produk diskon, produk terbaru, produk terlaku, dan produk yang paling banyak dilihat pada setiap kategori.
   c. Fasilitas pendaftaran *member*, login *member,* dan lupa *password*.
   d. Menyediakan fasilitas *history* pemesanan.
   e. Pengiriman informasi melalui email untuk melakukan aktivasi *member, reset password,* konfirmasi pemesanan, dan pengajuan retur.
   f. Mendukung *zoom* gambar produk, dan menyediakan multi gambar untuk setiap produk.
   g. Mendukung *SEO* (*Search Engine Optimization*)

3. Keamanan
    a. Situs yang dibangun sudah mempunyai *IP-Dedicated.*
    b. Menggunakan protokol SSL untuk pengamanan transfer data.
4. Media Komunikasi
    a. Menggunakan *email* yang telah didaftarkan oleh pengguna.
    b. Menggunakan *Instant Messaging* yaitu; *Yahoo Messenger.*
    c. Menggunakan telepon, fax untuk layanan *customer support.*
5. Target atau sasaran pengguna untuk aplikasi *e-commerce* ini adalah pelanggan yang hanya melakukan pembelian dalam jumlah kecil, bukan distributor/grosiran.
6. Pemodelan data yang digunakan adalah pemodelan berorientasi objek dengan menggunakan *Unified Modelling Language* (*UML*).
7. Bahasa pemrograman yang digunakan untuk membangun aplikasi adalah *PHP*, dan *MySQL* sebagai *database server.*

I.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara untuk mencapai suatu tujuan di dalam sebuah penelitian. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan metode analisis deskriptif yaitu suatu metode yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang hal- hal yang diperlukan dalam penelitian, melalui tahapan sebagai berikut :

I.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi.

   Metode pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan penelitian dan peninjauan langsung ke salah satu distro *Cure-Hate Production* mendapatkan data yang relevan dengan masalah penelitian.

b. Interview

   Metode pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pemilik usaha untuk mendapatkan informasi dan penjelasan yang diperlukan.

c. Studi Literatur

   Metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal, *paper* dan bacaan-bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian.

I.5.2 Metode Pembangunan Perangkat Lunak

Paradigma yang digunakan dalam perancangan dan pembangunan sistem penjualan *online* (*e-commerce*) ini adalah paradigma sistem berorientasi objek (*Object Oriented*), dengan menggunakan metode *Waterfall.* Adapun tahapan pembangunan dan pengembangan perangkat lunak dalam metode *Waterfall* adalah sebagai berikut:

a. *Sistem Engineering*

Sistem Engineering merupakan bagian dari sistem yang terbesar dalam pengerjaan suatu proyek, dimulai dengan menetapkan berbagai kebutuhan dari semua elemen yang diperlukan sistem dan mengalokasikannya kedalam pembentukan perangkat lunak. Kegiatan yang dilakukan dalam tahap ini meliputi pengumpulan dokumen dan berkas penting untuk dimodelkan pada tahap analisis, mengadakan rapat bersama dengan pemilik CV. *Cure-Hate Production* dan *stakeholder* yang telah ditentukan untuk menemukan batasan struktural dan batasan fungsional yang akan diterapkan dalam pembangunan website *e-commerce*.

b. *Software Requirements Analysis*

Pada tahap analisis ini, yang dilakukan adalah dengan cara menganalisis kebutuhan-kebutuhan apa saja yang dibutuhkan untuk membangun website *e-commerce* di CV. *Cure-Hate Production*. Kegiatan yang dilakukan dalam tahap ini meliputi analisis kebutuhan perangkat keras, kebutuhan perangkat lunak, kebutuhan pengguna, dan perancangan *use case* bisnis yang sedang berjalan.

c. *Design*

Tahap d*esign* digunakan untuk mengubah kebutuhan-kebutuhan yang ditentukan selama tahapan requirements analisis. Hasil akhirnya berupa spesifikasi rancangan yang sangat rinci sehingga mudah diwujudkan pada saat pemrograman. Kegiatan yang dilakukan pada tahap *design* dimulai dari perancangan basis data, dan perancangan fungsional yang dimodelkan

dalam *use case, activity diagram, sequence diagram,* dan *class diagram.* Pada tahap ini juga dilakukan proses perancangan antarmuka yang meliputi perancangan tampilan, struktur menu, jaringan semantik berdasarkan peranan / *role* yang akan diimplementasikan.

d. *Coding*

Coding adalah tahap pengkodean yang mengimpelmentasikan hasil desain ke dalam kode atau bahasa yang dimengerti oleh mesin komputer dengan menggunakan bahasa pemrograman tertentu.

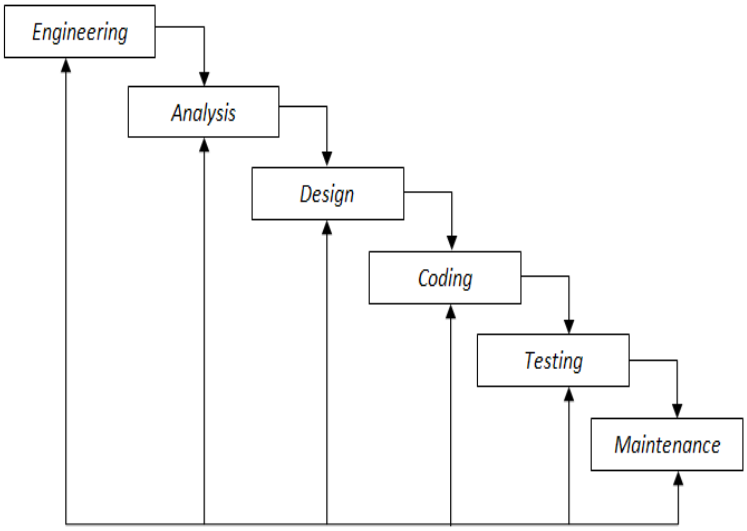
e. *Testing*

Testing adalah tahap dimana sesuatu yang dibuat haruslah diujicobakan, demikian juga dengan *software* semua fungsi-fungsi *software* harus diujicobakan, agar *software* bebas dari *error,* dan hasilnya harus benar-benar sesuai dengan kebutuhan yang sudah didefinisikan sebelumnya.

f. *Maintenance*

Maintenance merupakan tahap menangani perangkat lunak yang sudah selesai agar dapat berjalan lancar dan terhindar dari gangguan-gangguan yang dapat menyebabkan kerusakan.

Tahapan pembangunan dan perangkat lunak dengan menggunakan metode *Waterfall* secara ringkas dapat dilihat pada gambar I.1.



Gambar I.1 Paradigma *Waterfall*

I.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas berbagai konsep dan dasar-dasar teori yang menunjang serta berkaitan dengan topik pembuatan *website* penjualan *on-line*.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi proses menganalisa kebutuhan dan dilakukan proses perancangan *website* penjualan *on-line* yang akan dibangun sesuai dengan analisa yang dilakukan.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini akan dilakukan proses implementasi dari *website* penjualan *on-line* yang sudah dibangun yang berisikan tampilan aplikasi serta pengujian terhadap *website* yang dilakukan menggunakan metode *Black Box*, maupun diuji langsung pada *user* dengan menggunakan kuesioner dan teknik wawancara.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi rangkuman atau kesimpulan dari penelitian tugas akhir dan saran yang diperlukan untuk pengembangan sistem yang telah dibangun.