BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan zaman saat ini *sistem* informasi berkembang dengan pesat dan sangat dibutuhkan terutama dibidang penjualan misalnya di toko – toko elektronik saat ini menggunakan *sistem* informasi untuk meningkatkan usahanya. Bintang Komunika dibuka pada awal tahun 2009. Bintang Komunika merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan *handphone* secara eceran yang berlokasi di JI. A.H Nasution No. 189 UjungBerung.

Bintang Komunika mendapat pasokan barang dari distributor - distributor *handphone*. Dikirim ke Bintang Komunika kemudian bagian gudang melakukan pendataan data stok barang yang sudah masuk tersebut. Dalam melakukan penjualan *handphone* ke pelanggan Bintang Komunika memiliki kekurangan pada bagian promosi dan pengiklanan handphone.

Saat ini, Bintang Komunika belum menyediakan sistem layanan pelanggan untuk pemesanan dan penjualan *handphone* secara *online*. Dan hal ini tentunya membuat proses transaksi antara Bintang Komunika dengan pelanggannya masih dikatakan lambat dalam mencapai target. Seperti dari segi kinerja yang belum maksimal dan juga dari segi pemasarannya yang belum bisa menjangkau pangsa pasar hal ini terlihat dari grafik tingkat penjualan di bawah ini :



Gambar 1.1 Grafik Penjualan Handphone Bintang Komunia

Dengan menitik beratkan pada masalah di atas maka perlu dilakukan sebuah terobosan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan merancang dan membangun suatu aplikasi yang berupa sistem informasi layanan pelanggan untuk proses pemesanan maupun penjualan *handphone*. Maka penulis menetapkan judul **" *Sistem* Informasi Penjualan Dan Pemesanan Handphone Berbasis Web Di Toko Bintang Komunika"**

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 Bintang Komunika secara *online* menyebabkan Bintang Komunika tersebut menjadi kurang dikenal oleh banyak orang.

2. Belum tersedianya layanan pemesanan dan penjualan secara *online*, sehingga pelanggan harus datang langsung ke tempat.

3. Kurang berkembangnya toko Bintang Komunika karena kurangnya promosi kepada masyarakat.

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

1. Bagaimana *sistem* informasi pemesanan dan penjualan *handphone* yang sedang berjalan pada Bintang Komunika.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pemesanan dan penjualan *handphone* pada Bintang Komunika.
3. Bagaimana implementasi sistem informasi pemesanan dan penjualan *handphone* pada Bintang Komunika.

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 Bintang Komunika.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui *sistem* informasi pemesanan dan penjualan *handphone* yang sedang berjalan pada Bintang Komunika.
2. Untuk membuat perancangan *sistem* informasi pemesanan dan penjualan *handphone* pada Bintang Komunika.
3. Untuk mengetahui implementasi *sistem* informasi pemesanan dan penjualan *handphone* pada Bintang Komunika.

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 Bintang Komunika :

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 Bintang Komunika.

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. Laporan produk, kategori produk, pelanggan, dan transaksi penjualan.
4. Pembayaran dilakukan dengan cara transfer antar rekening bank (Bank BCA dan Bank Mandiri).
5. Untuk pengiriman dari setiap 1 barang dihitung dari kota yang dituju yaitu bandung sebesar Rp 20.000
6. Tidak membahas retur.
7. Pengiriman hanya untuk wilayah Bandung.
8. Hanya barang baru yang dibahas.
9. Tidak membahas asuransi dan packing.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini bertempat di Bintang Komunika yang beralamat di Jl. A.H Nasution No. 189 Waktu dan jadwal penelitian ini dilakukan selama kurang lebih

4 bulan yaitu dimulai dari Maret 2013 sampai dengan Juni 2013, dengan tahapan sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

Nama Kegiatan	Maret 2013		April 2013				Mei 2013				Juni 2013			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengumpulan Data														
Analisis														
Perancangan & Coding														
Testing														
Implementasi														