BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dalam dunia bisnis tidak hanya bergantung pada kualitas produknya saja, tetapi juga melihat dari sisi kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Dari sisi kualitas produk yang ditawarkan dapat lebih mendorong pelanggan untuk membeli produk yang kita tawarkan. Kualitas layanan merupakan suatu hal yang sangat penting, dalam menghadapi pelanggan yang membutuhkan perhatian dan pelayanan yang tinggi. Pelayanan yang bermutu tinggi yang dapat memberikan keselarasan terhadap kebutuhan pelanggan.

Persaingan di dunia bisnis *cookies* atau yang dikenal dengan sebutan kue kering sangatlah pesat dan cukup menjanjikan. Karena dunia bisnis *cookies* pada saat ini sudah banyak memanfaatkan teknologi-teknologi yang sudah berkembang dan juga sudah menerapkan sistem informasi.

Sistem informasi dalam suatu organisasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang menyediakan informasi bagi semua tingkatan dalam organisasi. Sistem informasi ini menyimpan, mengambil, mengubah, mengelola dan mengkomunikasi informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi atau peralatan sistem lainnya. Sistem informasi yang akan dibuat yaitu *E-Commerce* berbasis *website*.

Electronic commerce (*E-Commerce*) didefinisikan sebagai proses pembelian dan penjualan produk, jasa dan informasi yang dilakukan secara elektronik dengan menfaatkan jaringan komputer. *E-Commerce* yang akan dibuat dapat memberikan informasi untuk meningkatkan efektifitas dan memberikann layanan komunikasi yang lebih baik dari segi internal maupun external. *E-Commerce* bukan hanya berinteraksi sebagai transaksi penjualan

kepada konsumen saja, melainkan sebagai media promosi untuk memperkenalkan produk yang ada kepada para konsumen dan pengoperasian perusahaan dalam memanajemen suatu infomasi mengenai kegiatan-kegiatan yang ada pada perusahaan tersebut dan dari sisi konsumen, *E-Commerce* tersebut sebagai media transaksi pembelian produk-produk yang tersedia.

Nituty *Cookies* adalah produsen dan pemasaran kue kering *roombutter* yang berdiri sejak tahun 2002. Yang dikembangkan oleh Dewi, Yogi, Rian dan Kiki. Pada tahun 2002 Nituty *Cookies* belum memasarkan secara luas, hanya dijual di kalangan terdekat, tetangga-tetangga disekitar rumah dan didaerah Bandung. Pada tahun 2005 nituty telah memasarkan produknya hingga pulau Jawa, Kalimantan, Sumatera, Batam dan juga keluar negeri yaitu malaysia. Dan pada tahun 2008-sekarang Nituty *Cookies* telah berhasil memasarkan produknya hampir seluruh Indonesia, kecuali di Jayapura yang belum terjamah oleh Nituty *Cookies*.

Adapum kondisi yang terjadi pada Nituty *Cookies* diantaranya yaitu pada proses pemasaran (*marketing*) kurangnya informasi mengenai produk-produk kue kering dan terlalu lama memberikan brosur terbaru yang membuat *customer* sering kali terlambat mengetahui adanya produk-produk terbaru dari Nituty *Cooikes*.

Kemudian pada proses pemesanan (*order*) pihak *customer* masih kesulitan dalam memesan produk-produk kue kering karena proses pemesanannya masih melalui *e-mail*, *blackberry messenger* (BBM) dan via telepon, yang menjadi kendala dalam proses pemesanan disini *customer* harus menuliskan nama kue kering dengan benar dan pihak Nituty *Cookies* harus mencatat ulang pesanan yang sudah diterima kedalam sebuah catatan *customer*.

Permasalahan lain yang ada di Nituty *Cookies* yaitu masih rumitnya proses penjualan yang ada didalam sistem yang diterapkan oleh Nituty *Cookies* sehingga para konsumen dan para pegawai yang ada di Nituty *Cookies* sering kali terjadi salah paham tentang pesanan yang diingkinkan oleh konsumen dengan data yang dicatat ulang oleh para pegawai yang ada di Nituty *Cookies* tersebut. Kesalah pahaman ini sangat menggangu proses penjualan yang ada di Nituty *Cookies*, karena produk yang konsumen terima tidak sesuai dengan pesanan. Terkadang produk yang diterima konsumen kurang dari pesanan dan terkadang melebihi pesanan. Begitupun dengan bon yang diterima konsumen, produk yang tidak dipesan konsumen tercatat di bon konsumen dan produk yang dipesan tidak tercatat dalam bon. Kesalah pahaman ini juga berdampak pada pembuatan laporan-laporan yang akan dibuat pihak Nituty *Cookies* dan juga persediaan barang yang ada di Nituty *Cookies* akan berkurang jika konsumen tidak memesan produk tersebut yang dikarenakan kesalahan pesanan yang dibuat oleh pegawai Nituty *Cookies.*

Tingkat penjualan yang ada di Nituty *Cookies* per 4 bulan sudah mulai meningkat tetapi dengan adanya peningkatan pemesanan dan penjualan yang ada di Nituty tidak seimbang dengan tidak adanya sistem informasi yang memadai. Pemesanan yang hanya dilakukan melalui penyebaran brour dan pemberian informasi kepada para konsumen, penjualan dan pemesanan *cookies* di Nituty per 4 bulan sudah mencapai kurang lebih 2.000 lusin toples. Hanya dengan penyebaran brosur dan dengan pemberian info dari agen saja, pemesanan dan penjualan sudah mencapai 2.000 lusin toples. Apalagi jika diberikan suatu sistem informasi yang dapat lebih banyak memberikan informasi kepada para konsumennya, mungkin penjualan dan pemesanan *cookies* bisa 2x lebih banyak dari pada sebelumnya.

Dari permasalahan-permasalahan yang terdapat di Nituty *Cookies*, maka hal inilah yang akan dikembangkan kedalam sebuah sistem yang mengintergrasikan antara penjualan, pemesanan, dan pesediaan barang menjadi suatu aplikasi *online*, sehingga proses pemesanan

akan berjalan dengan lebih baik, cepat, dan akurat. Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka skripsi ini berjudul **"SISTEM INFORMASI PENJUALAN DAN PEMESANAN PADA NITUTY *COOKIES* BERBASIS *E-COMMERCE*."**

1.2. Identifikasi Masalah Dan Rumusan Masalah

Dari uraian diatas, maka dalam penulisan skripsi ini mempunyai identifikasi masalah dan rumusan masalah sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdaasarkan hasil pengamatan dan analisa mengenai keadaan sistem yang berjalan pada Nituty Cookies terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di dalam sistem :

a. Konsumen merasa kesulitan dalam proses pemesanan karena dalam proses pemesanan produk Nituty *Cookies*, konsumen harus menuliskan nama kue kering dengan benar.
b. Kurangnya informasi mengenai produk-produk kue kering dan terlalu lama memberikan brosur terbaru yang membuat *customer* sering kali terlambat mengetahui adanya produk-produk terbaru dari Nituty *Cooikes*.
c. Masih sulitnya mengolah dan menyimpan data konsumen yang terlambat melakukan pesanan, karena pengolahan dan penyimpanan pesanan masih harus dicatat kedalam catatan konsumen.
d. Perusahaan merasa kesulitan dalam proses penjualan karena dalam proses penjualan terjadi kesalah pahaman antara pegawai dan konsumen yang berdampak pada kesalahan dalam pembuatan laporan-laporan dan juga pembuatan bon untuk konsumen.

1.2.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan di bahas dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Bagaimana membuat strategi pemasaran untuk menarik banyak peminat untuk membeli produk yang tersedia.

2. Bagaimana mebuat strategi pemesanan, agar target pemesan *cookies* setiap tahunnya meningkat.
3. Bagaimana merubah sistem informasi yang lama menjadi sistem informasi yang baru.

1.3. Maksud dan Tujuan

Adapun Maksud dan Tujuan dari pengambilan judul tersebut:

1.3.1. Maksud

Maksud dari pengambilan judul skripsi ini adalah untuk menganalisa dan membangun sistem informassi penjualan *cookies* berbasis web sebagai sarana pemasaran dan penjualan pada Niituty *Cookies* sehingga diharapkan dapat meningkatkan penjualan dan pemesanan ke arah yang lebih baik dengan pemanfaatan sumber daya yang efektif.

1.3.2 Tujuan

Tujuan dari pengambilan judul skripsi ini adalah:

1. Menyediakan media promosi dan pemasaran secara elektronika dengan bantuan internet sehingga masyarakat mengenal atas produk *cookies* yang ditawarkan oleh Nituty *Cookies*
2. Memudahkan konsumen dalam proses pemesanan *cookies* sehingga konsumen dapat melakukan transaksi dimanapun ia berada dan proses transaksi tidak terpaut pada daerah tertentu saja.
3. Merubah pengorganisasian berkas-berkas seperti stok *cookies* dan data penjualan menjadi data yang lebih terstruktur yang dimasukan kedalam database website teersebut.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun Kegunaan Penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah:

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi perusahaan yang bersangkutan, dengan adanya sistem informasi ini diharapkan dapat menyajikan informasi yang lebih baik lagi untuk para customernya dan para customer

dapat dengan mudah mendapatkan informasi-informasi terbaru dari Nituty *Cookies* tersebut,

2. Meningkatkan citra positif kepada perusahaan agar dapat lebih dikenal di kalangan masyarakat, dengan sendirinya masyarakat lebih mengetahui tentang perusahaan tersebut.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Memanfaatkan dan mengembangkan teknologi dalam memberikan informasi dan sebagai suatu masukan di dalam bidang pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang pemrograman komputer.

2. Bagi Peneliti

   Untuk mengimplementasikan pengetahuan dan kemampuan yang pernah diterima selama berada di bangku perkuliahan ke dalam dunia nyata.

3. Bagi Peneliti Lain

   Sebagai suatu bahan masukkan untuk studi kepustakaan bagi yang akan melakukan suatu penelitian dengan tema yang hampir sama dengan suatu bidang yang akan dibahas dalam penelitian ini.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan agar penelitian tidak keluar dari jalur yang sudah ditetapkan dan mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, agar tidak terjadi suatu pengembangan pada masalah-maslah yang akan dibahas, maka dalam hal tersebut penulis akan memberikan suatu batasan atau ruang lingkup terhadap suatu masalah yang akan disusun berkenaan dengan judul "SISTEM INFORMASI PENJUALAN PEMESANAN DAN INVENTORY PADA NITUTY *COOKIES* BERBASIS *E-COMMERCE* maka dalam penulisan skripsi ini hanya membahas mengenai beberapa poin pembahasan di bawah ini :

a. Sistem informasi ini membahas tentang penjualan produk-produk *cookies*.

b. Sistem informasi ini mempunyai cakupan yang berada diseluruh Indonesia, kecuali jayapura.

c. Aplikasi ini menyediakan informasi mengenai biaya pengiriman dan jasa pengiriman yang dipakai.

d. Aplikasi ini hanya menyediakan fasilitas bertransaksi dengan metode transfer melalui bank.

e. Pemesanan hanya bisa dilakukan hanya bagi konsumen yang sudah melalukan pendaftaran dan sudah bisa login

f. Sistem informasi ini menyediakan informasi mengenai persedian barang.

g. Pemesanan akan diterima jika stok masih tersedia.

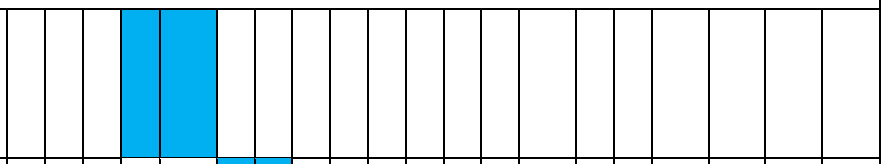
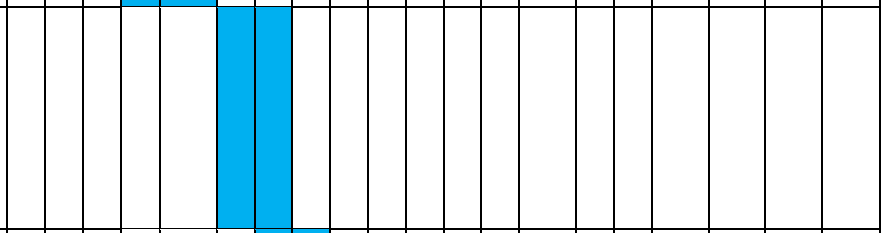
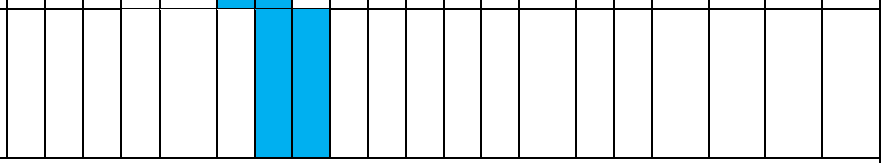
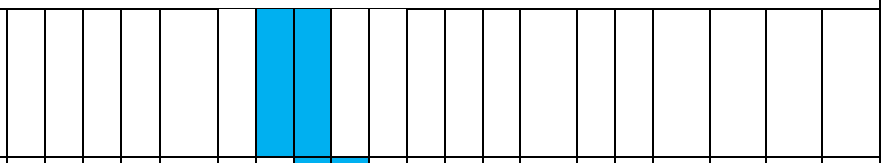
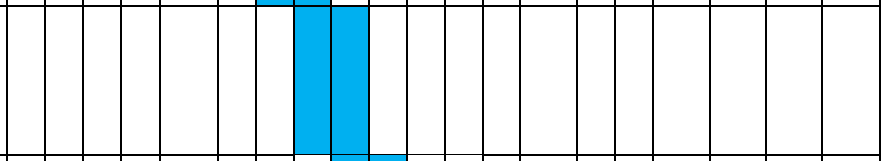
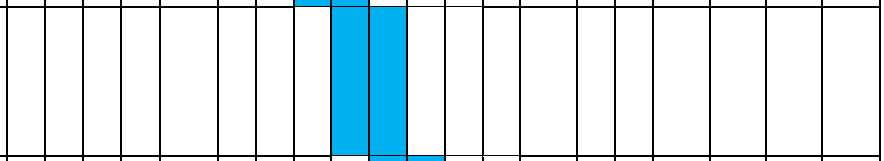
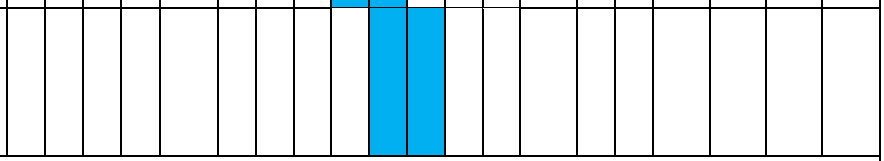
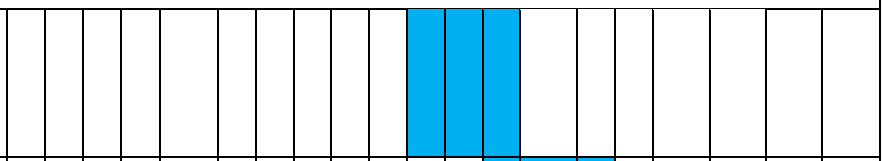
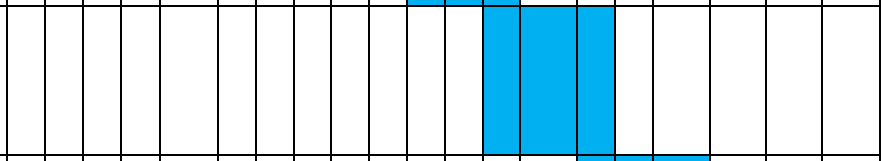
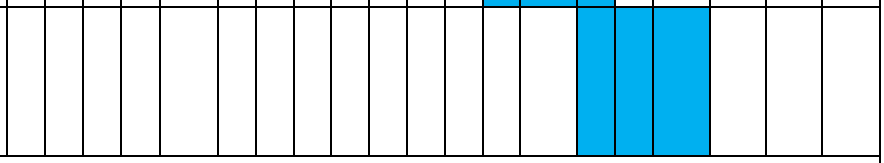
1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berlangsung di Kantor Nituty *Cookies* Jl. Purwakarta No.200 Antapani Bandung. Penelitian berlangsung pada bulan Agustus.

Tabel 1.1

Jadwal/Waktu Penelitian

No	Aktivitas	2012																			
		Agustus				September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan data																				
	a. Observasi																				
	b. Wawancara																				

2	Analisis Kebutuhan system	
	a. Identifikasi masalah	
	b. Memahami kerja sistem yang ada	
	c. Menganalisis sistem	
3	Perancangan sistem	
	a. Perancangan Prosedur	
	b. Perancangan flowmap	
	c. Perancangan DFD	
	d. Perancangan Kamus Data	
4	Pembuatan Perangkat Lunak	
	a. Struktur Program	
	b. Struktur Menu	
	c. Pengkodean	
5	Pengujian Perangkat Lunak	

	a. *Black-box* testing																				
6	Evaluasi sistem																				