

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Toko Mitracom merupakan toko yang sangat terkenal di kota cilegon. Toko ini dibangun pada tahun 2007 dan toko ini dapat dikembangkan menjadi lebih baik dengan adanya teknologi yang perkembangannya sangat cepat. Toko ini terletak di Jl. Pangeran Antasari No.33, Masigit, Kec. Jombang, Kota Cilegon, Banten 42414..

Menurut pihak Mitacom seluruh kegiatan jual beli yang berada di toko Mitracom ini masih dilakukan jual beli secara Konvensional. Pihak Mitracom sendiri berkeinginan untuk meningkatkan pelayanan jual beli ini dengan menggunakan sistem Aplikasi yang terkomputerisasi. Selain dengan adanya sistem dimana terdapat fitur fitur untuk membantu dalam segi pengolahan data sehingga menjadi lebih rapi dan tersimpan didalam database dan segi pemasaran yang lebih luas. Pihak Mitracom membutuhkan Aplikasi android yang mudah digunakan dan membantu meningkatkan konsumen karena pada sistem yang berjalan saat ini sering terjadi masalah pada saat konsumen mencari laptop atau aksesoris di Mitracom dengan waktu yang lama dan mengharuskan konsumen datang ke toko kami.

Selain itu, toko kami juga ingin meningkatkan dari segi marketing dengan memanfaatkan teknologi ini.. Akan tetapi karena keterbatasan sumber daya manusia yang ada di kantor maka keinginan tersebut belum dapat diwujudkan..

Untuk menyelesaikan persoalan di atas maka perlu untuk merancang sebuah aplikasi sistem toko online dalam mempermudah dan pelanggan serta dalam meningkatkan pelanggan. Sistem Toko Online dijadikan sebagai alternatif sistem aplikasi yang membantu dalam mempermudah pelanggan dan meningkatkan pelanggan .

Metode yang digunakan untuk menangani permasalahan tersebut adalah dengan menggunakan metode *Waterfall*. *Waterfall* merupakan pendekatan SDLC paling awal yang digunakan untuk pengembangan perangkat lunak. Urutan dalam Metode *Waterfall* bersifat serial yang dimulai dari proses perencanaan, analisa, desain, dan implementasi pada sistem. Metode ini digunakan untuk melakukan perbandingan tingkat kepentingan antar kriteria yang ada.

Metode ini dilakukan dengan pendekatan yang sistematis, mulai dari tahap kebutuhan sistem lalu menuju ke tahap analisis, desain, coding, testing/verification, dan maintenance. Langkah demi langkah yang dilalui harus diselesaikan satu per satu (tidak dapat meloncat ke tahap berikutnya) dan berjalan secara berurutan, oleh karena itu disebut *waterfall* (Air Terjun). Ian Sommerville (2011) menjelaskan bahwa ada lima tahapan pada Metode *Waterfall*, yakni Requirements Analysis and Definition, System and Software Design, Implementation and Unit Testing, Integration and System Testing, dan Operation and Maintenance.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Membuat membuat sistem informasi toko online untuk meningkatkan pelanggan.

## 1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam laporan ini tidak menyimpang dari tujuan maka diberikan batasan sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan untuk sistem ini adalah Metode *Waterfall*.

2. Sistem Toko Online yang akan dirancang adalah berbasis Android.
3. Sistem hanya akan diterapkan di Mitracom Cilegon.
4. Sistem Toko Online ini dibuat dengan bahasa pemrograman HTML, CSS, JavaScript, PHP dengan menggunakan Framework Ionic, web server menggunakan Apache dan pengolahan database menggunakan MySQL.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah membuat sistem informasi toko online untuk meningkatkan pelanggan.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Bagi Penulis  
Mengaplikasikan ilmu-ilmu akademis yang didapat selama perkuliahan untuk membuat sistem informasi toko online berbasis android pada mitracom cilegon.
2. Bagi Akademis
  - a. Menerapkan teori dan pengetahuan tambahan mengenai kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen.
  - b. Sebagai referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik sejenis di masa yang akan datang.
3. Manfaat Praktis
  - a. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi manajemen Mitracom agar dapat menerapkan usaha-usaha untuk meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas konsumen.

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Metode Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang benar-benar akurat, relevan, maka penulisan mengumpulkan sumber data dengan cara :

#### **1. Metode Observasi**

Metode observasi ini adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek yang dituju, yaitu SMK Negeri 6 Purworejo. Agar mendapatkan gambaran dan point-point penting untuk proses pembuatannya.

#### **2. Metode Wawancara**

Metode ini adalah metode pengumpulan data dengan mendapatkan informasi dengan cara tanya jawab secara langsung kepada responden. Wawancara merupakan salah satu bagian terpenting dari setiap survey, oleh karena itu penulis melakukan wawancara dengan Pemilik Mitracom Cilegon.

#### **3. Metode Kepustakaan**

Metode ini adalah metode yang dilakukan dengan cara mencari dan melihat referensi teori dari buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan penelitian sehingga mendukung informasi yang diperlukan untuk teori data penelitian.

### **1.6.2 Metode Studi Kasus**

Menguji objek/individu tersebut secara mendalam dengan memusatkan perhatian secara penuh untuk memahami bagaimana hubungan antara individu tersebut dengan kasus yang akan diteliti.

### 1.6.3 Metode Perancangan

Perancangan sistem yang digunakan yaitu perancangan berbasis objek yaitu perancangan sistem dengan menggunakan Unified Modeling Language (UML) meliputi Use case diagram, Class diagram, Sequence diagram, Activity diagram, perancangan database menggunakan Entity Relationship Diagram dan design sistem untuk pendukung keputusan yang akan dibuat.

### 1.6.4 Metode Analisis

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis PIECES (Performance, Information, Economic, Security, Efficiency dan Service) yang sering digunakan dalam mengoreksi maupun memperbaiki sistem yang bermasalah untuk diperbarui atau diganti dengan sistem baru yang lebih baik.

### 1.6.5 Metode Pengujian (Testing)

Pada tahapan ini aplikasi yang telah dibuat akan diuji coba terlebih dahulu untuk mengetahui kelayakan untuk digunakan kepada publik. Pengujian dilakukan untuk mengetahui masalah/bug yang mungkin masih terdapat dalam aplikasi ini dapat digunakan.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan pada penelitian ini adalah :

## BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan penelitian

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi penjabaran pengertian-pengertian, dan telaah pustaka berdasarkan teori yang relevan untuk digunakan sebagai bahan acuan dalam penelitian serta kerangka berpikir dalam penelitian.

## **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Isikan pembahasan uraian tentang tinjauan umum mengenai objek penelitian, analisis masalah, solusi yang diberikan, analisis kebutuhan dan perancangan sistem.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Rincian implementasi sistem dan uji coba sistem yang telah di implementasikan.

## **BAB V PENUTUP**

Berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

