

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu solusi dalam menciptakan mutu perbaikan proses bisnis adalah mencari jalan pemecahan masalah. Dalam hal ini, salah satu strategi yang harus diperhatikan yaitu bagaimana mengatasi kesulitan dalam pengaturan order penjualan. Sehingga proses-proses tersebut mudah dipahami dan dijalankan dalam melayani transaksi penjualan. Definisi pengaturan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari awalan *pe-* akhiran *-an* dan kata dasar *atur*, yang memiliki arti cara. Menurut Keith M. Eades (2005:33) dalam definisinya, proses adalah serangkaian langkah sistematis, atau tahapan yang jelas dan dapat ditempuh berulang kali untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sesungguhnya, pengaturan order secara umum yaitu cara menentukan tahapan yang secara keseluruhan mengarah pada produktivitasnya, yang menggambarkan proses transaksi yang dilakukan oleh pelaku *business to business* atau *business to consumer*. *Business to business* merupakan sistem komunikasi bisnis antar pelaku bisnis. Dalam hal ini, peran *supplier* dan *reseller* ikut andil dalam skala prioritas *management selling*. Sedangkan *business to consumer* yakni menjajakan produk yang berisikan katalog produk kepada para pembeli. Fasilitas situs web penjualan yang komunikatif dan pengaksesan yang cepat menjadi pendukung yang nyata dalam berbisnis.

Agar proses penjualan *business to consumer* ini dapat memenuhi pengaturan proses penjualan yang baik, seharusnya ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam proses pengaturan *order*. Konsumen dapat melihat-lihat barang yang akan dibeli, sehingga dapat diketahui kriteria produk yang diinginkan tersedia atau tidak. Disamping itu dapat menangani permintaan pemesanan, konfirmasi pembayaran, konfirmasi resi pengiriman, dan penambahan fasilitas *dropship* bagi *reseller*. Transaksi yang cepat dan mudah dipahami pelanggan merupakan nilai penting dalam pengaturan proses penjualan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Sedangkan pada *Jowena Fashion Shop*, senyatanya pengaturan *order* masih kurang terkontrol dengan baik. Selama tiga tahun berkiprah dalam usaha jual-beli tas, aktivitas proses penjualan pada toko tersebut memanfaatkan media sosial *Facebook*. Pemesanan barang dikirimkan melalui *inbox Facebook* atau *Blackberry Messenger*. Format pemesanan berdasarkan kode barang, kategori barang, nama pemesan, dan alamat tujuan. Sistem penjualan *Jowena Fashion Shop* saat ini ditemukan kelemahan yaitu manajemen admin rumit dalam membedakan pemesanan barang, baik pemesan *reseller* maupun konsumen. Permasalahan lain yang menjadi keluhan adalah admin sering terlambat dalam melayani permintaan konsumen dari proses *booking*, total belanja, dan perhitungan jasa pengiriman. Oleh sebab itu, proses pengaturan *order* penjualan pada *Jowena Fashion Shop* saat ini kurang memuaskan.

Dari permasalahan tersebut maka akan dibuat sebuah situs web toko Jowena Fashion Shop untuk memudahkan dalam pengaturan order penjualan. Sehingga dari gambaran diatas, penulis mengambil judul "Rancang bangun situs web untuk pengaturan proses penjualan pada Jowena Fashion Shop Yogyakarta".

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yang akan dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini, yaitu:  
Bagaimana mengatasi kesulitan dalam pengaturan order?

### 1.3 Batasan Masalah

*Web toko online* ini memiliki batasan masalah dan berfokus pada beberapa pokok bahasan, yaitu:

1. Manajemen administrator berperan dalam membuat, menambah, maupun mengubah data yang ditampilkan pada *web* seperti mengolah data daftar member, data produk, dan data kategori secara *up to date*.
2. *Web toko online* mampu menghasilkan laporan transaksi penjualan yang berisi data penjualan, laporan stok persediaan harian, dan barang terlaris.

3. Ruang lingkup penelitian ini mencakup analisis sistem yang sedang berjalan, perancangan, sampai uji coba sistem.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian tersebut adalah:

1. Membantu kegiatan pengaturan proses penjualan dalam pemesanan barang dengan cepat.
2. Meningkatkan produktivitas penjualan dan mencapai target yaitu menjaga loyalitas pelanggan dengan mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut.
3. Sebagai syarat kelulusan S1 di Strmik Amikom Yogyakarta

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat bagi Pelanggan**

- a. Reseller menjadi lebih paham dalam proses order pembelian barang.
- b. Konsumen mendapatkan informasi yang jelas mengenai produk barang, ketersediaan dan ketepatan dalam bertransaksi.

##### **2. Manfaat bagi Toko Jowena Fashion Shop**

- a. Memenuhi kebutuhan bisnis Jowena Fashion Shop.

b. Situs *web* pengaturan order Jowena Fashion Shop diharapkan dapat dimanfaatkan untuk mendukung pengelolaan transaksi penjualan, sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan menjadi lebih baik.

#### 4. Manfaat bagi Penulis

Sebagai sarana penerapan ilmu yang diperoleh selama kuliah ke dunia lapangan.

### 1.6 Metode Penelitian

#### 1. Metode Analisis

Penulis melakukan analisis dengan melakukan observasi dan wawancara untuk mengetahui proses bisnis dari sistem yang sedang berjalan.

#### 2. Metode Perancangan

Penulis melakukan perancangan untuk solusi yang akan dibangun.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan proyek akhir ini disusun dengan kerangka sebagai berikut:

### **BAB IPENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan, Manfaat penelitian, Metode pengumpulan data, Sistematika Penulisan, dan rencana kegiatan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini menguraikan dasar teori HTML, PHP, MYSQL, Java Script, dan penjelasan lain yang dibutuhkan dalam melengkapi pembuatan website ini, khususnya perangkat lunak dan *software* yang dibutuhkan.

### **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Dalam bab ini akan diuraikan tinjauan umum objek penelitian, analisis sistem, perancangan sistem, perancangan database, dan perancangan *user interface*.

### **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang implementasi, pembahasan, pengujian sistem, dan kendala selama penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari pembuatan Situs web penjualan untuk pengaturan proses penjualan pada Jowena Fashion Shop dan saran untuk perkembangan lebih lanjut.

