

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Masalah**

Pharm24 adalah apotek yang menjual obat-obatan, peralatan medis dan juga melayani pembelian resep dari dokter yang berada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Saat ini apotek Pharm24 sudah memiliki 8 cabang yang berlokasi di wilayah Yogyakarta. Dari ke-8 cabang tersebut 1 diantaranya adalah *franchise*. Sistem jam pelayanan yang diterapkan pada setiap cabang Pharm24 berbeda-beda, yaitu 24 jam atau sesuai jam kerja. Perbedaan jam pelayanan tersebut menyebabkan apotek tidak memiliki jam operasi yang pasti. Berikut adalah daftar jam pelayanan Apotek Pharm24.

**Tabel 1. 1 Jam Pelayanan Apotek Pharm24**

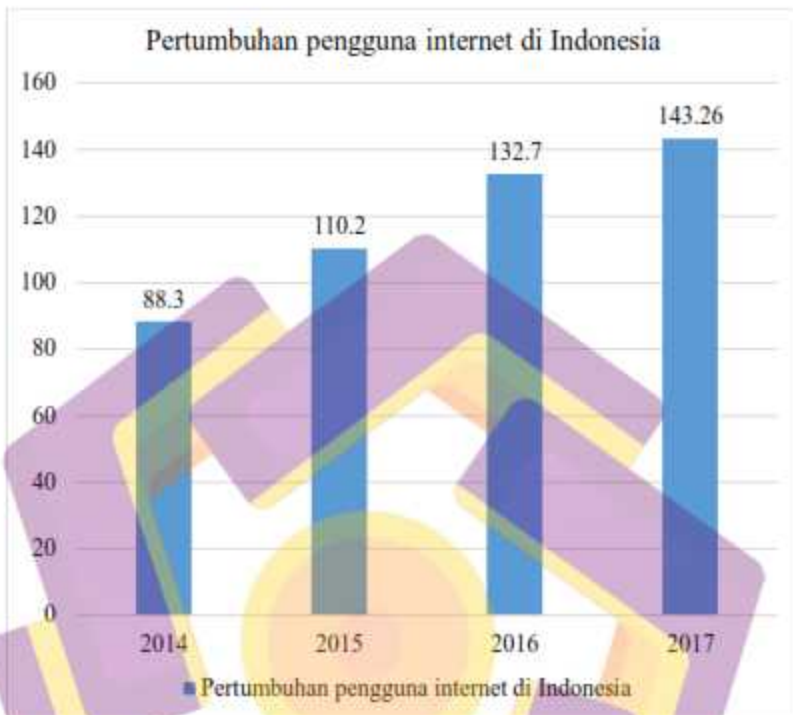
<b>Nama Cabang</b>	<b>Jam Pelayanan</b>
Apotek Pharm24 Cabang Jakal	07.00 – 22.00WIB
Apotek Pharm24 Cabang Kusumanegara	24 Jam
Apotek Pharm24 Cabang Godean	24 Jam
Apotek Pharm24 Cabang Wirobrajan	07.00 – 22.00WIB
Apotek Pharm24 Cabang Kentungan	24 Jam

Apotek Pharm24 Cabang Jalan Magelang	24 Jam
Apotek Pharm24 Cabang Ngupasan	24 Jam

Saat ini seluruh pelayanan di Pharm24 untuk pembelian obat maupun resep dilakukan secara langsung, yaitu dengan cara pelanggan mendatangi secara langsung atau *offline* cabang Pharm24 yang sedang beroperasi. Padahal dilain sisi, pesaing sudah mulai memperbaiki pelayanan berupa toko *online* yang mana pembeli bisa melakukan pembelian melalui website tersebut.

Apotek Pharm24 juga sudah memiliki karyawan yang bertugas untuk mengantarkan pesanan obat melalui telepon. Pemesan melalui telepon hanya berasal dari pelanggan yang sudah pernah membeli obat di apotek Pharm24 dan menjadi pelanggan. Jadi pemesan melalui telepon hanya terbatas dari pembeli yang sudah pernah membeli.

Keberadaan toko online juga bisa dijadikan sebagai media marketing yang mana saat ini belum dilakukan oleh apotek Pharm24. Saat ini, apotek Pharm24 hanya menggunakan metode *Word of mouth (WOM)* atau juga disebut promosi dari mulut ke mulut yang hasilnya kurang maksimal jika dibandingkan dengan promosi online. Promosi secara online dapat mendatangkan banyak pelanggan baru apabila dilihat dari jumlah pengguna internet yang terus meningkat dari tahun ke tahun di Indonesia. Berikut adalah proyeksi peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). [13]



**Gambar 1. 1** Pertumbuhan pengguna Internet di Indonesia

Oleh sebab itu, solusi yang paling efektif untuk menyelesaikan masalah yang ada adalah dengan membuat portal web toko online untuk dijadikan media promosi dan pembelian. Web toko online juga diharapkan bisa meningkatkan pelayanan pemesanan dan penjualan menggantikan metode pemesanan offline maupun melalui telepon.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah :

1. Bagaimana membuat portal web toko *online* Apotek Pharm24 sebagai media penjualan untuk membantu penjualan melalui toko konvensional?
2. Bagaimana mempublikasikan produk yang ada di Apotek Pharm24 melalui portal web toko *online* Apotek Pharm24?

## 1.3 Batasan Masalah

Dari rumusan masalah diatas, berikut adalah batasan masalah yang digunakan sehingga permasalahan dapat terarah dan tidak menyimpang dari tujuan awal :

1. Bahasa yang digunakan dalam aplikasi adalah Bahasa Indonesia dan beberapa istilah dalam Inggris.
2. Aplikasi dibangun menggunakan platform website.
3. Pembayaran dilakukan dengan cara transfer antar bank.
4. Website dibuat untuk melayani 1 cabang apotek saja.
5. Fitur didalam website hanya dirancang sebagai media penjualan.
6. Pengiriman produk kepada pembeli dilakukan oleh karyawan PHARM24 dan hanya mencakup daerah Yogyakarta.
7. Tidak ada *tracking* pengiriman barang.
8. Fitur hanya dirancang untuk melayani pembelian obat saja, tidak termasuk alat dan resep.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin diraih dalam pembuatan laporan tugas akhir ini adalah “merancang dan membangun web e-commerce di Apotek Pharm24”.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini dapat dibagi menjadi dua kategori yakni, kategori teoritis dan praktis.

Untuk manfaat teoritis dari penelitian ini adalah pengimplementasian teori mengenai pembangunan website toko online pada web toko online apotek Pharm24.

Adapun manfaat praktis yang diperoleh, yakni :

1. Bagi pemilik apotek Pharm24 dapat menjual produk secara online sehingga dapat dilihat bagi siapapun yang mengakses dan bisa memperoleh pembelian penjualan lebih banyak.
2. Bagi pembeli dapat memperoleh informasi produk dan kemudahan pembelian secara online tanpa harus mendatangi toko secara langsung.

#### **1.6 Metode Penelitian**

##### **1.6.1 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan sebagai acuan dalam menyusun penelitian dengan cara observasi, kuisioner, dan wawancara. Sumber data primer yang diperoleh langsung dari instansi baik melalui pengamatan maupun pencatatan objek penelitian, yang meliputi :

1. Observasi

Pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala atau peristiwa yang diselidiki pada objek penelitian secara langsung. Salah satu contoh observasi yang dilakukan adalah pengamatan dan pencatatan proses pembelian obat yang dilakukan pembeli dengan karyawan apotek.

## 2. Wawancara

Pengumpulan data melalui wawancara kepada karyawan apotek untuk mengetahui permasalahan yang sering terjadi dan proses bisnis yang berlangsung.

### 1.6.2 Metode Perancangan Sistem

Peneliti menggunakan model *flowchart* dan UML (*Unified Modelling Language*) untuk perancangan sistem dan ERD (*Entity Relationship Diagram*) untuk perancangan database.

## 1.7 Sistematika Penulisan

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, metode perancangan sistem, metode perancangan sistem.

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi teori penunjang dan dasar-dasar teori yang mendukung dalam pengolahan portal web toko online dan *software-software* yang digunakan.

### BAB III : TINJAUAN UMUM

Dalam bab ini dijelaskan tentang latar belakang, visi dan misi, sejarah serta penjelasan lain yang berhubungan dengan portal web toko *online* apotek Pharm24.

#### **BAB IV : PERANCANGAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang rancangan umum sistem, rancangan program, dan pembahasan mengenai proses pembuatan aplikasi dengan *software-software* yang mendukung.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang daftar sumber – sumber informasi dan teori yang dari buku perpustakaan maupun dari jurnal online.

