

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

TokoPercil merupakan sebuah toko online yang menjual berupa *minifigure* yang sudah berjalan selama 2 tahun. Toko online ini bermula dari hobi mengoleksi *minifigure* dan pada akhirnya mempunyai keinginan untuk menjualnya secara online. TokoPercil memilih *minifigure* sebagai barang yang dijual karena melihat peluang bahwa peminat *minifigure* di Indonesia sangat besar, seperti komunitas *minifigure* yang ada pada media sosial dan seorang fotografer yang mempunyai hobi mengoleksi *minifigure* untuk dijadikan sebagai objek foto. Menurut pemilik TokoPercil, *minifigure* bisa dikatakan mempunyai harga yang cukup mahal karena barang yang diimpor dari luar negeri, namun masyarakat yang mempunyai hobi ini tidak ragu untuk mengeluarkan uang yang tidak sedikit demi memperbanyak koleksi *minifigure* mereka. Tuntutan hobi dari kolektor *minifigure* inilah yang coba dimanfaatkan oleh TokoPercil sebagai target pemasaran onlinenya.

Penggunaan internet sebagai transaksi bisnis dikenal dengan istilah *electronic commerce (e-commerce)*. Dengan memanfaatkan *e-commerce* terdapat berbagai keuntungan yang akan diperoleh bagi para penggunanya. Keuntungan yang diperoleh dalam pemanfaatan *e-commerce* tidak akan memberi hasil yang maksimal apabila tidak didasari saling percaya antara konsumen dan toko online tersebut. Diantara faktor yang berpengaruh antara konsumen dan toko online adalah tersedianya *website* toko online yang memiliki kualitas yang baik (*website*

quality). Kualitas *website* toko online tersebut pada ujungnya akan menimbulkan kepercayaan (*trust*) dan selanjutnya menghasilkan loyalitas (*loyalty*) pelanggan dari toko online (*online shop*). [1] Faktor kepercayaan oleh konsumen inilah yang hendak diraih oleh setiap penjual di pasar online.

Pada proses berjalannya bisnis TokoPencil, *instagram* dan *facebook* menjadi media utama yang digunakan sebagai sarana promosi atau marketing. Akan tetapi, proses transaksi jual beli cenderung dilakukan atas dasar perseorangan atau antar individu dengan didasari rasa saling percaya. Komunikasi dilakukan via pesan langsung melalui fitur *direct message* di *instagram*, *facebook messenger*, atau juga melalui pesan langsung menggunakan aplikasi *whatsapp*. Bagi pemilik TokoPencil, kelemahan dari sistem tersebut adalah perlunya upaya lebih untuk meyakinkan konsumennya bahwa toko online tersebut bukanlah toko online palsu atau *bodong*. Sedangkan bagi konsumen, keberadaan akun TokoPencil di *instagram* dan *facebook* tidak cukup untuk dijadikan dasar kepercayaan mereka terhadap bisnis tersebut. Selain itu, proses transaksi yang bersifat kurang profesional (hanya melalui obrolan personal) juga menjadi alasan lain bagi pelanggan untuk enggan membeli produk-produk yang ditawarkan oleh TokoPencil. Maka dari itu, dibutuhkan sebuah *website* bisnis profesional yang dapat menjawab permasalahan di kedua pihak tersebut.

Website bisnis profesional yang dimaksud adalah *website* yang mampu menjadi sarana bertukar informasi yang lengkap antara penjual dan pembeli, serta mampu menjadi media transaksi jual beli yang lebih efisien dan terpercaya. Rian Piarna (2016) dalam jurnalnya menyoroti tiga komponen penting dalam

membangun kualitas sebuah *website* bisnis online yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. [2] Sayangnya, untuk memenuhi tiga komponen tersebut, *instagram* dan *facebook* hanya bisa mendekati unsur kedua, kualitas informasi dalam berinteraksi dengan pelanggannya. Di sisi lain, keterbatasan SDM yang dialami oleh pemilik bisnis TokoPercil menjadi hambatan utama untuk membangun sebuah *website* yang sesuai dengan kebutuhan pasarnya.

Berdasarkan masalah-masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan perencanaan *website* yang baik sesuai kebutuhan yang dimiliki oleh TokoPercil. Diharapkan dengan adanya perencanaan *website* yang sistematis dan efisien, eksekusi pada saat pembuatan *website* untuk TokoPercil bisa tepat sasaran dalam menjawab permasalahan-permasalahan di atas. Di sisi lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pelopor awal bisnis online *minifigure* secara profesional di Indonesia yang hingga saat ini belum ada *website* rujukan yang layak bagi pasar komunitas tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana analisa berbasis SWOT dalam melihat eksistensi *website* untuk kebutuhan pasar TokoPercil?
- b. Bagaimana perancangan *website* TokoPercil dapat dilakukan dan diuji berdasarkan analisis sistem, kebutuhan sistem, dan kelayakan sistem?

- c. Bagaimana implementasi dan pengujian sistem dilakukan setelah perancangan sistem terbentuk?

1.3 Batasan Masalah

- a. Merancang *website* toko online sebagai penunjang penjualan pada TokoPercil.
- b. Sistem informasi *website* TokoPercil dibangun menggunakan PHP dengan framework laravel sebagai bahasa pemrograman, MySQL sebagai database, Apache sebagai web server dan database server, Visual Studio Code sebagai text editor, serta Google Chrome sebagai web browser.
- c. Sistem informasi yang dibuat hanya meliputi sistem pemesanan dan penjualan pada TokoPercil.
- d. Metode pembayaran hanya dilakukan dengan cara transfer bank.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Membantu usaha mikro lokal, TokoPercil, untuk merancang dan membuat *website* guna meningkatkan jumlah penjualan.
- b. Mengembangkan dan menguji sistem yang akan dan telah dirancang untuk memenuhi kebutuhan pasar sehingga teknologi menjadi tepat guna.
- c. Mengimplementasikan kontribusi akademik terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia agar dapat bersaing di era digital yang semakin berkembang.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Dengan dibuatnya skripsi ini penulis dapat menerapkan ilmu yang didapatkan selama proses pendidikan.
- b. Menjadi nilai jual bagi TokoPercil dan sebagai alat pendukung dalam proses penjualan.
- c. Memberi kepercayaan pada konsumen dan informasi yang lebih lengkap.

1.6 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan adalah:

1.6.1 Pengumpulan Data

a. Metode Studi Pustaka

Metode ini merupakan metode pengumpulan teori-teori yang ditujukan untuk memperoleh informasi yang lebih, sehingga dapat membantu menyelesaikan masalah pada saat pembuatan skripsi perancangan *website* toko online pada TokoPercil.

b. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data, di mana untuk mendapatkan data yang diperlukan harus melakukan penelitian secara langsung dengan mendatangi TokoPercil untuk mendapatkan data yang diperlukan.

c. *Interview*

Interview merupakan penelitian melalui wawancara secara langsung terhadap pemilik TokoPencil.

1.6.2 Pengembangan Sistem

a. Analisis Sistem

Dalam analisis sistem ini meliputi analisis kebutuhan sistem serta kelayakan sistem.

b. Perancangan Sistem

Pada perancangan sistem ini meliputi perancangan proses, perancangan database serta perancangan interface *website*.

c. Implementasi Sistem

Pada implementasi sistem ini meliputi coding program *website*, testing serta perawatan *website*.

1.7 Sitematika Penulisan

Sitematika di dalam penulisan skripsi ini dapat dipaparkan secara singkat sebagai berikut:

a. BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode pengumpulan data dan sistematikan penulisan.

b. BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori yang digunakan oleh penulis sebagai dasar penelitian serta perangkat lunak yang digunakan.

c. **BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini akan diuraikan tentang gambaran umum objek penelitian, analisis kebutuhan serta membahas sistem yang diusulkan dan perancangan dalam membangun sistem.

d. **BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan tentang hasil implementasi perancangan *website*, kegiatan implementasi *website* serta pembahasan *website*.

e. **BAB V : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang diambil dari penelitian.

