

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bidang bisnis dan perdagangan yang berkembang saat ini sangat terpengaruh dengan perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam penggunaan internet dan *Information and Communication Technology* (ICT) [1]. Dengan adanya internet dan ICT, proses pemasaran dan penjualan dapat dilakukan kapan saja tanpa terikat ruang dan waktu, salah satunya melalui situs web [2]. Teknologi ini memungkinkan bisnis untuk menjangkau pasar global dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan metode tradisional [3]. Situs web memberikan wadah bagi perusahaan untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan melalui fitur-fitur seperti *chat online*, FAQ, dan blog, yang pada akhirnya meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan [4]. Selain itu, situs web memudahkan pengumpulan data pelanggan yang dapat dianalisis untuk pengambilan keputusan strategis [5]. Dengan demikian, memiliki situs web bukan hanya memperluas jangkauan bisnis dan meningkatkan interaksi dengan pelanggan, tetapi juga memberikan akses terhadap data yang penting untuk pengembangan strategi bisnis yang lebih baik.

Perusahaan Aneka Kosmetik merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kecantikan dan perawatan tubuh. Perusahaan ini telah lama beroperasi dan telah menjadi yang terbesar di kota Curup, tetapi masih belum berhasil menjalankan penjualan digital seperti perusahaan-perusahaan lain. Akibatnya, jangkauan pemasaran dan penjualan mereka hanya terbatas pada kota itu saja. Pemilik perusahaan ingin agar penjualannya berkembang ke luar kota Curup, menjangkau pelanggan yang lebih jauh dengan mengandalkan teknologi. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan ini telah membangun sebuah sistem penjualan berbasis web sejak beberapa tahun lalu.

Alasan perusahaan ini lebih memilih untuk membuat situs webnya sendiri adalah karena dengan memiliki situs pribadi, perusahaan mendapatkan kendali penuh atas *branding* dan identitas bisnisnya. Hal ini memungkinkan perusahaan

untuk membangun citra dan pesan yang sesuai dengan visi serta nilai bisnisnya. Pengendalian ini juga mencakup sepenuhnya pengalaman pelanggan mulai dari penyediaan informasi hingga proses transaksi, sehingga perusahaan dapat menciptakan pengalaman yang sesuai dengan keinginan dan preferensi pelanggan. Selain itu, memiliki situs pribadi memberikan kebebasan untuk menentukan kebijakan sendiri seperti kebijakan pengembalian, pengiriman, dan layanan pelanggan, memberikan fleksibilitas untuk mengelola bisnis sesuai kebutuhan perusahaan.

Meskipun ada biaya terkait pembangunan dan pemeliharaan situs, keuntungan jangka panjangnya melibatkan potensi pendapatan yang lebih tinggi, karena perusahaan tidak perlu membayar biaya komisi seperti kepada aplikasi *e-commerce* pihak ketiga. Dengan situs pribadi, perusahaan juga dapat mengumpulkan dan menganalisis data pelanggan secara lebih mendalam, membantu dalam memahami perilaku pelanggan, preferensi produk, dan tren pembelian. Kendali penuh atas situs perusahaan memungkinkan untuk menyesuaikan promosi, penawaran, dan konten guna menargetkan pelanggan secara lebih spesifik berdasarkan data dan analisis yang dikumpulkan. Fleksibilitas ini memungkinkan penyesuaian produk dan penawaran tanpa batasan yang mungkin diberlakukan oleh aplikasi *e-commerce* pihak ketiga tertentu. Dengan demikian, memiliki situs pribadi tidak hanya memberikan kontrol yang lebih besar atas bisnis perusahaan tetapi juga memungkinkan adaptabilitas yang lebih tinggi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Namun, pada kenyataannya situs web yang dibuat oleh perusahaan ini tidak menarik minat pelanggan sama sekali untuk melakukan pembelian. Menghadapi tantangan ini, penulis akan membangun sistem penjualan baru berbasis web yang menawarkan pengalaman pengguna yang lebih baik daripada situs web yang lama. Pengalaman pengguna ini dibagi dalam empat aspek yaitu kegunaan, kredibilitas, tampilan, dan loyalitas. Aspek-aspek ini nantinya akan diukur dengan metode penelitian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah bagaimana membangun sistem penjualan baru berbasis web yang memiliki aspek kegunaan, kredibilitas, tampilan, serta loyalitas yang lebih baik dari situs web yang lama.

C. Batasan Masalah

Lingkup masalah dibuat agar suatu penelitian dapat lebih berfokus kepada batasan-batasan yang sudah ditentukan, maka penulis menetapkan batas –batas penelitian sebagai berikut:

1. Penerapan sistem penjualan digital hanya diimplementasikan pada perusahaan Aneka Kosmetik.
2. Transaksi pembayaran dalam sistem ini tidak sepenuhnya otomatis dan hanya mendukung beberapa metode pembayaran tertentu.
3. Sistem menggunakan aplikasi pihak ketiga untuk fitur layanan pelanggan.
4. Sistem penjualan hanya mendukung jasa pengiriman Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Semua pengiriman barang kepada pelanggan akan dilakukan melalui kurir tersebut.
5. Data lokasi pengiriman tidak menggunakan fitur peta interaktif, melainkan dilakukan secara manual melalui pemilihan dari daftar lokasi yang telah disediakan.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membangun sistem penjualan baru berbasis web yang memiliki aspek kegunaan, aspek kredibilitas, aspek tampilan, serta aspek loyalitas yang lebih baik dari situs web yang lama.

E. Metode Penelitian

Pembangunan sistem akan dilakukan dengan metode *waterfall*, yaitu suatu model pengembangan secara sekuensial yang bersifat sistematis dan berurutan dalam membangun sebuah perangkat lunak. Proses pembuatannya mengikuti alur mulai dari analisis, perancangan, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan [6].

1. Analisis Kebutuhan

a. Observasi

Analisis ini melibatkan pengamatan langsung terhadap situs lama untuk mengetahui kekurangan-kekurangan yang ada.

b. Wawancara dan kuesioner

Analisis ini melibatkan pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan pihak perusahaan. Selain itu, penulis akan meminta responden untuk menguji situs web lama, kemudian meminta responden untuk mengisi kuesioner *Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire* (SUPR-Q).

c. Studi pustaka

Analisis ini melibatkan berbagai literatur, jurnal, buku, dan sumber-sumber tertulis lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Dalam konteks penelitian ini, studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan metode pembangunan dan evaluasi situs web.

2. Perancangan Sistem

Pada tahap ini, perancangan sistem disusun berdasarkan spesifikasi kebutuhan yang telah dibuat sebelumnya. Proses ini melibatkan perancangan data, perancangan arsitektur, dan perancangan antarmuka. Semua elemen ini dirancang untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan akan memenuhi kebutuhan yang telah diidentifikasi.

3. Implementasi

Tahap selanjutnya adalah implementasi sistem, di mana kode program dikembangkan berdasarkan perancangan yang telah dibuat. Pada tahap ini, setiap modul atau komponen perangkat lunak diimplementasikan.

4. Pengujian

Setelah implementasi, tahap pengujian dilakukan. Seluruh modul atau komponen diintegrasikan dan dilakukan pengujian sistem secara keseluruhan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengidentifikasi dan memperbaiki *bug* atau kesalahan yang ditemukan selama pengujian, memastikan bahwa sistem berfungsi sesuai dengan yang diharapkan. Pengujian dilakukan dengan cara yang sama seperti pengujian situs web lama, yaitu meminta responden untuk menjalankan program dan mengisi kuesioner SUPR-Q.

5. Pemeliharaan

Pada tahap ini, dukungan dan pemeliharaan disediakan untuk perangkat lunak yang telah jadi. Proses ini mencakup perbaikan *bug*, peningkatan fungsionalitas, dan penyesuaian dengan kebutuhan baru yang mungkin muncul setelah perangkat lunak mulai digunakan. Tahap ini memastikan bahwa perangkat lunak tetap relevan dan efektif dalam jangka panjang.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi hasil tinjauan penulis terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan sekarang.

BAB 3: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi penjelasan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB 4: ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menguraikan tentang hasil analisis dan perancangan sistem yang dibuat. Analisis sistem meliputi lingkup masalah, perspektif produk, fungsi produk, dan kebutuhan antarmuka. Perancangan sistem meliputi perancangan data, perancangan arsitektur, dan perancangan antarmuka.

BAB 5: IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisi deskripsi tentang hasil implementasi sistem dan hasil pengujian fungsionalitas perangkat lunak.

BAB 6: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari sistem yang dibuat dan saran untuk penelitian serta pengembangan penelitian untuk kedepannya.