

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era revolusi industri 4.0 mendorong perkembangan teknologi informasi yang pesat, menghadirkan berbagai inovasi yang mempercepat proses digitalisasi di berbagai sektor. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam aktivitas sehari-hari, tetapi juga membuka peluang baru dalam dunia bisnis. Dampak transformasi ini mempengaruhi proses penjualan di berbagai sektor, sehingga daya saing semakin meningkat. Perusahaan perlu melakukan identifikasi dan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas proses penjualan agar dapat bersaing di era globalisasi ini. Selain itu, memberikan kemudahan sesuai kebutuhan pengguna juga penting dalam mendukung perkembangan bisnis yang bersaing. Pemanfaatan sistem informasi dalam perkembangan teknologi di era globalisasi ini sangat penting untuk memudahkan perusahaan dalam kegiatan proses bisnis dan memberikan dampak baik bagi pengelolaan data dan informasi yang dihasilkan [1].

Sistem informasi manajemen adalah sistem terintegrasi yang mengumpulkan, mengelola dan menyimpan informasi secara terorganisir untuk mengoptimalkan proses penjualan yang menunjang efisiensi dalam pertumbuhan perusahaan [2]. Penyusunan informasi yang rapi, jelas, akurat, dan cepat, serta dapat disajikan dalam bentuk laporan, tentu mendukung kelancaran operasional organisasi dan membantu pengambilan keputusan yang tepat [3]. Hal ini memainkan peran penting dalam membantu manajemen perusahaan kelola proses penjualan yang berjalan. Sistem informasi ini dapat diterapkan pada bidang bisnis melalui sistem *Point Of Sale* atau disingkat POS berbasis web.

Sistem *Point of Sales* (POS) atau dikenal sebagai aplikasi kasir adalah sistem elektronik yang memproses transaksi penjualan secara langsung antara penjual dan pelanggan dengan mengintegrasikan mesin kasir (*cash register*) dan meja kasir (*check out counter*) menjadi titik akhir dalam penyelesaian transaksi suatu produk [4]. Perkembangan sistem *Point Of Sale* memanfaatkan teknologi informasi sebagai

kegiatan penjualan untuk melakukan pencatatan transaksi yang menggunakan komputerisasi *hardware* dan *software* sehingga mempermudah pekerjaan secara cepat dan akurat [5]. Secara sederhana, POS adalah sebuah sistem yang mencatat dan mengelola kegiatan penjualan dalam setiap proses transaksi. POS *software* berfungsi mengatur jalannya proses termasuk tindakan yang harus dilakukan dan cara pelaksanaannya, sedangkan POS *hardware* untuk menjalankan fungsinya, seperti memfasilitasi pembayaran pelanggan dan mencatat pesanan [6]. Jenis lain penerapan sistem informasi dibidang bisnis untuk pelanggan adalah sistem informasi penjualan atau yang umumnya dikenal sebagai *e-commerce* [7].

E-commerce singkatan dari *Electronic Commerce* yakni penyebaran, pembelian, penjualan, dan pemasaran barang serta jasa melalui sistem elektronik yang melibatkan transfer dana elektronik, pertukaran data, manajemen inventori otomatis, dan pengumpulan data dengan informasi yang lebih lengkap, jelas, dan terpercaya dibandingkan media lain dalam mempromosikan produk kepada konsumen [8]. Dengan menggunakan *e-commerce*, pelanggan dapat mengakses katalog produk secara *online* dan langsung melakukan pembelian tanpa harus datang ke toko fisik, sehingga memperlancar proses transaksi dan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pelanggan mengalami kemudahan dan meningkatkan kepuasan pelanggan [9]. Sistem informasi penjualan dan *e-commerce* ini diterapkan berbasis *website* agar informasi dan data yang ditampilkan terorganisir dan lengkap, selain itu *website* juga tidak terbatas pada satu wilayah saja, melainkan dapat diakses dari mana saja dan kapan saja [10].

Situs web atau *website* merupakan kumpulan informasi yang terdiri dari halaman web yang saling terhubung satu dengan yang lain untuk perorangan, kelompok ataupun suatu organisasi. *Website* merupakan salah satu media informasi yang cepat menyajikan berbagai informasi dari suatu objek kepada pengguna dengan akses lewat jalur internet [11]. Sebuah *website* yang baik harus mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna dalam memahami informasi yang disajikan. Faktor terpenting dalam situs web ini mengacu pada antarmuka pengguna sebagai media yang berperan untuk

menerjemahkan setiap aksi dan reaksi sebagai penghubung komunikasi antara dua domain (sistem dan manusia) [12].

Toko Aluminium Jaya merupakan sebuah bisnis *furniture* yang bergerak dalam bidang manufaktur telah berdiri sejak tahun 2000an, memerlukan sistem informasi berbasis *website* untuk mendukung proses penjualan yang dikelola oleh admin dan *e-commerce* agar pelanggan dapat melakukan pemesanan secara *online*. Toko Aluminium Jaya belum memiliki sistem penjualan sehingga masih melakukan proses penjualan secara manual. Admin masih harus mengelola pesanan, baik barang jadi maupun kustom, transaksi pembayaran dan laporan penjualan secara manual, sehingga pengolahan data menjadi lambat dan pengecekan laporan penjualan sulit dilakukan. Pelanggan yang berdomisili jauh dari lokasi toko juga kesulitan melihat produk, memesan, dan bertransaksi karena komunikasi melalui pesan sosial media tidak efektif, sehingga pelanggan cenderung beralih ke toko lain yang menawarkan kemudahan pemesanan dan transaksi. Hal ini mengakibatkan perusahaan kehilangan kesempatan untuk bersaing secara efektif di pasar yang kompetitif.

Untuk proses rancang bangun sistem dan memenuhi kebutuhan pelanggan, memerlukan rangkaian perancangan yang kompleks dan terstruktur agar maksimal. Hal yang paling mendasari untuk pembangunan sistem yakni dibutuhkannya analisis terkait kebutuhan pengguna, kebutuhan sistem dan perancangan antarmuka yang relevan untuk keberlanjutan rancang bangun sistem informasi dan *e-commerce* yang akan dilakukan oleh *developer*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks latar belakang yang telah dijabarkan, rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini yakni Toko Aluminium Jaya masih melakukan proses penjualan secara manual dan pelanggan yang berdomisili jauh dari lokasi toko kesulitan memesan produk.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan yang muncul dalam penelitian ini yakni:

1. Apa yang menjadi kebutuhan pengguna pada sistem informasi penjualan di Toko Aluminium Jaya?
2. Bagaimana hasil perancangan antarmuka sistem informasi penjualan berbasis *website* pada Toko Aluminium Jaya menggunakan metode *User Centered Design* (UCD)?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kebutuhan dalam sistem informasi penjualan agar menjadi acuan untuk pihak *developer* dalam rancang bangun sistem informasi penjualan dan *e-commerce* berbasis *website*.
2. Merancang desain antarmuka sistem informasi penjualan yang fokus pada kebutuhan pengguna dan *e-commerce*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yakni menghasilkan analisis kebutuhan yang dapat dijadikan acuan pihak *developer* untuk rancang bangun sistem informasi penjualan dan *e-commerce* berbasis *website*, serta desain antarmuka yang sudah dirancang untuk memudahkan pengguna dalam memahami dan menggunakan sistem serta meningkatkan proses kelola penjualan.

1.6 Batasan Masalah

Batasan Masalah (ruang lingkup) digunakan untuk membatasi dan mengarahkan pembahasan dalam penelitian sehingga menghindari pelebaran pokok masalah dan pembahasan lebih terarah :

1. Fokus utama pada perancangan antarmuka untuk sistem informasi penjualan dalam proses kelola penjualan dan *e-commerce* untuk penjualan pada pelanggan melakukan pemesanan *online*.

2. Perancangan desain berbasis *dekstop website*.

1.7 Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan

