

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

IP_Phone dan Djakarta Gadget adalah sebuah usaha yang bergerak dibidang perdagangan dan jasa barang elektronik yang dimiliki oleh Farid Dimiyati. Awal mulanya hanya terdapat satu toko yang berada di Jl. Mulya Getas, Getas Pejaten, Kec. Jati, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah yang bernama Djakarta Gadget pada 25 Mei 2018. Dalam mengembangkan usahanya, Farid Dimiyati membuka lagi toko yang kedua dengan nama yang berbeda yaitu IP_Phone pada tanggal 28 Desember tahun 2016 yang berada di Taman Bojana, Jl. Simpang Tujuh, Barongan, Kec. Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah.

Sadar akan kebutuhan pasar yang tidak hanya dalam masalah jual beli handphone tetapi juga *service*, maka dari itu IP_Phone dan Djakarta gadget melakukan ekspansi sebagai usaha yang juga melayani *service* handphone. Alur proses bisnis pada IP_Phone dan Djakarta gadget yang pertama adalah proses pembelian atau pengadaan stok barang yaitu ketika ada stok barang yang mulai menipis atau bahkan sampai kehabisan, toko akan menghubungi pemasok untuk dikirimkan barang sesuai permintaan. Setelah ada barang masuk dari pemasok, bagian administrasi mencatat barang pada formulir stok kemudian bagian teknisi mengecek barang, setelah dicek administrasi memberi label harga dan garansi kemudian input data barang ke buku. Yang kedua proses transaksi penjualan ketika konsumen akan membeli barang, konsumen menanyakan tentang barang yang dicari. Kemudian Admin mengambilkan barang yang akan dibeli konsumen dan menyerahkannya untuk dilihat terlebih dahulu, setelah konsumen setuju, admin menulis nota dan mengurangi stok barang yang ada didalam buku stok. Jika stok kosong disalah satu cabang Admin menanyakan pada cabang lainnya. Yang ketiga proses transaksi servis ketika konsumen datang untuk menyerviskan handphonenya, konsumen menyerahkan handphone dan memberitahukan kepada admin tentang keluhan kerusakannya. Admin mencatat keluhan tersebut disebuah nota, lalu salinan dari nota diserahkan kepada konsumen untuk bukti pengambilan, selanjutnya admin

menyerahkan barang yang akan diservis kepada teknisi. Jika kerusakan masih ringan akan diservis di Djakarta Gadget sendiri, tapi jika kerusakan rusak berat akan diserahkan ke IP_Phone untuk proses servis karena teknisi berada disana.

Pada IP_Phone setiap harinya terdapat kurang lebih sekitar 20 transaksi penjualan handphone dan 5 transaksi servis handphone setiap harinya. Dan Djakarta Gadget terdapat kurang lebih 40 transaksi penjualan handphone dan 30 transaksi service. Lalu dalam setiap minggunya juga datang stok yang jumlahnya kurang lebih 150 handphone untuk IP_Phone dan 350 stok handphone di Djakarta Gadget, untuk stok sparepart setiap minggunya IP_Phone dan Djakarta Gadget dapat mendatangkan 500 Sparepart berbagai jenis. Untuk penempatan stok dipusatkan di Djakarta Gadget, jadi jika IP_Phone kehabisan stok bisa mengambil barang di Djakarta Gadget begitupun sebaliknya. IP_Phone mempunyai 2 karyawan yaitu admin dan teknisi, sedangkan Djakarta Gadget mempunyai 3 Karyawan. Dan data-data tersebut dapat diambil melalui kegiatan yang ada di IP_Phone dan Djakarta Gadget meliputi: Pelayanan *service* handphone baik software maupun hardware dan Penjualan handphone.

Permasalahan yang ada dalam proses pengelolaan stok maupun proses transaksi masih dilakukan dengan cara konvensional. Lalu kendala yang muncul dalam proses pengelolaan stok dan transaksi adalah ketika stok yang ada di toko berkurang admin harus membuka buku stok dan mengganti data yang ada di dalam buku, ketika ada konsumen yang menanyakan suatu barang tertentu admin harus mencari barang yang ada di toko satu persatu sehingga membutuhkan waktu yang lama karena stok barang tidak selalu di catat dan *diupdate*, proses pembuatan laporan yang rumit juga membutuhkan waktu lama karena bagian penjualan harus mengumpulkan semua nota penjualan dan nota pembelian barang dari pemasok kemudian semua nota tersebut ditulis satu persatu ke dalam buku. Dan yang terakhir dalam proses transaksi servis membutuhkan waktu yang cukup lama karena admin harus mencari nota satu persatu ketika barang sudah jadi dan akan diambil oleh konsumen. Serta halnya pemilik toko yang berkaitan dengan data-datanya, seperti data stok, data penjualan, data servis pelanggan yang penyimpanannya masih dalam bentuk

pembukuan dan bisa terjadi hal yang tak terduga seperti kehilangan, robek, luntur terkena air. Sehingga kurang efektifnya menyimpan data-data.

Oleh sebab itu untuk menjadi alternatif bagi IP_Phone Djakarta Gadget dalam mengatasi masalah transaksi dan servis khususnya dalam pengelolaan stok barang antara kedua toko Djakarta Gadget dengan IP_Phone akan dapat melihat stok antar toko sehingga memudahkan dalam pengecekan stok barang yang ada. Maka penulis memberikan solusi dengan membuat suatu Sistem Informasi Pelayanan Transaksi Penjualan dan Servis Berbasis Web Responsif menggunakan Notifikasi WA. Dengan sistem tersebut, pengelolaan stok barang, transaksi penjualan dan transaksi servis dapat dikelola melalui sistem. Informasi yang diperlukan dapat lebih cepat dan mudah diperoleh sehingga keputusan dapat diambil lebih cepat dan tepat untuk nantinya memudahkan dalam proses transaksi antar pemilik toko dengan konsumen dan menyediakan layanan yang dibutuhkan. Sistem ini nantinya juga akan disediakan fitur return agar konsumen dapat menukar barang dengan ketentuan yang telah diajukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yaitu bagaimana membuat suatu Sistem Informasi Pelayanan Transaksi Penjualan dan Servis pada IP_Phone Berbasis *Web Responsif* menggunakan Notifikasi WA sehingga memudahkan pemilik toko dalam melayani proses transaksi.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini perlu adanya batasan masalah agar dapat lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan masalah. Permasalahan yang tercakup didalamnya tidak berkembang maupun menyimpang terlalu jauh dari tujuan awalnya dan tidak juga mengurangi efektifitas pemecahannya, maka penulis melakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Sistem ini bisa digunakan untuk beberapa toko.
2. Mengelola data stok barang, pengkategorian barang, stok, transaksi penjualan dan servis, laporan.

3. Sistem ini menggunakan Notifikasi Whatsapp sebagai informasi atau pengingat pengambilan servis handphone.
4. Sistem ini diakses oleh administrator, sales, teknisi.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu menghasilkan Sistem Informasi Pelayanan Transaksi Penjualan dan Servis pada IP_PHONE Berbasis Web Responsif Menggunakan Notifikasi WA.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Bagi Individu

- 1) Menerapkan ilmu yang selama ini didapatkan saat perkuliahan atau di luar perkuliahan.
- 2) Mendapatkan ilmu baru tentang penelitian dari studi kasus yang belum pernah didapat dalam perkuliahan.

b. Bagi Akademis

- 1) Mengetahui seberapa jauh pemahaman dan penerapan yang didapat mahasiswa dalam menguasai ilmu baik yang berupa teori maupun prakteknya.
- 2) Acuan penilaian untuk mahasiswa serta dijadikan bahan evaluasi pembelajaran untuk periode berikutnya.
- 3) Membekali kemampuan dasar dalam menangani masalah atau suatu projek yang akan didapatkan setelah lulus nantinya.

c. Bagi Instansi.

- 1) Memberikan kemudahan dalam pengelolaan stok barang dan transaksi yang di IP_Phone.
- 2) Membantu pengolahan nota dan pembuatan laporan penjualan dan *service* setiap bulan.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakan.

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden namun dapat mengetahui kondisi atau keadaan dalam permasalahan yang ada. Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar. Sehingga untuk pengambilan objek dalam penelitian ini diperlukan terjun langsung ke lapangan.

1. *Participant Observation*

Dalam observasi ini, peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari-hari dalam alur sistem kerjanya atau situasi yang diamati dapat dijadikan sebagai sumber data.

2. *Non participant Observation*

Non Participant merupakan observasi yang peneliti tidak ikut secara langsung dalam kegiatan atau proses yang sedang diamati.

Kelemahan dari metode ini adalah peneliti tidak akan memperoleh data yang mendalam karena hanya bertindak sebagai pengamat dari luar tanpa mengetahui makna yang terkandung di dalam peristiwa.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung dengan pemilik jasa masing-masing tersebut agar mengetahui alur bisnis dan data-datanya. Wawancara terbagi atas wawancara terstruktur dan tidak terstruktur yaitu sebagai berikut :

1. Wawancara terstruktur

Artinya peneliti telah mengetahui dengan pasti apa informasi yang ingin digali dari responden sehingga daftar pertanyaannya sudah dibuat secara sistematis.

2. Wawancara tidak terstruktur

Adalah wawancara bebas, yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan yang akan diajukan secara spesifik, dan hanya memuat poin-poin penting masalah yang ingin digali dari responden.

1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem merupakan salah satu proses terpenting dalam analisa sistem. Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam perancangan sistem adalah dengan menggunakan metode *Waterfall*. Menurut (Sukamto & Shalahuddin:2016:29-30) dalam bukunya Rekayasa perangkat lunak terstruktur dan berorientasi objek mengatakan sebuah model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian dan tahap pendukung.

Dalam metode pengembangan *Waterfall* terdapat beberapa tahapan dalam pengembangan sistem, meliputi:

a. Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak

Prose pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk mespesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh user. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan.

b. Desain

Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang focus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur pengodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan

menjadi program pada tahap selanjutnya. Desain perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan.

c. Pembuatan kode program

Desain harus ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program computer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.

d. Pengujian

Pengujian focus pada perangkat lunak secara dari segi logik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (error) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

e. Pendukung (support) atau Pemeliharaan (maintenance)

Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan ketika sudah dikirimkan ke user. Perubahan bisa terjadi karena adanya kesalahan yang muncul dan tidak terdeteksi saat pengujian atau perangkat lunak harus beradaptasi dengan lingkungan baru. Tahap pendukung atau pemeliharaan dapat mengulangi proses pengembangan mulai dari analisi spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak ada perangkat lunak baru.

1.6.3 Metode Perancangan Sistem

Menurut (Sukamto & Shalahuddin:2016:155-166) dalam bukunya Rekayasa perangkat lunak terstruktur dan berorientasi objek, *United Modeling Language (UML)* merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung.

Berikut ini jenis-jenis diagram *Unified Modeling Language (UML)* antara lain yang akan saya gunakan:

a. *Use Case Diagram*

Use case diagram merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang

ada didalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi itu.

b. *Class Diagram*

Class diagram menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinidian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi.

c. *Sequence Diagram*

Sequence diagram menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan *message* yang dikirimkan dan diterima antar objek. Menggambar diagram *sequence* harus diketahui objek-objek yang terlibat dalam sebuah *use case* beserta metode-metode yang dimiliki kelas yang diinstansiasi menjadi objek itu.

d. *Activity Diagram*

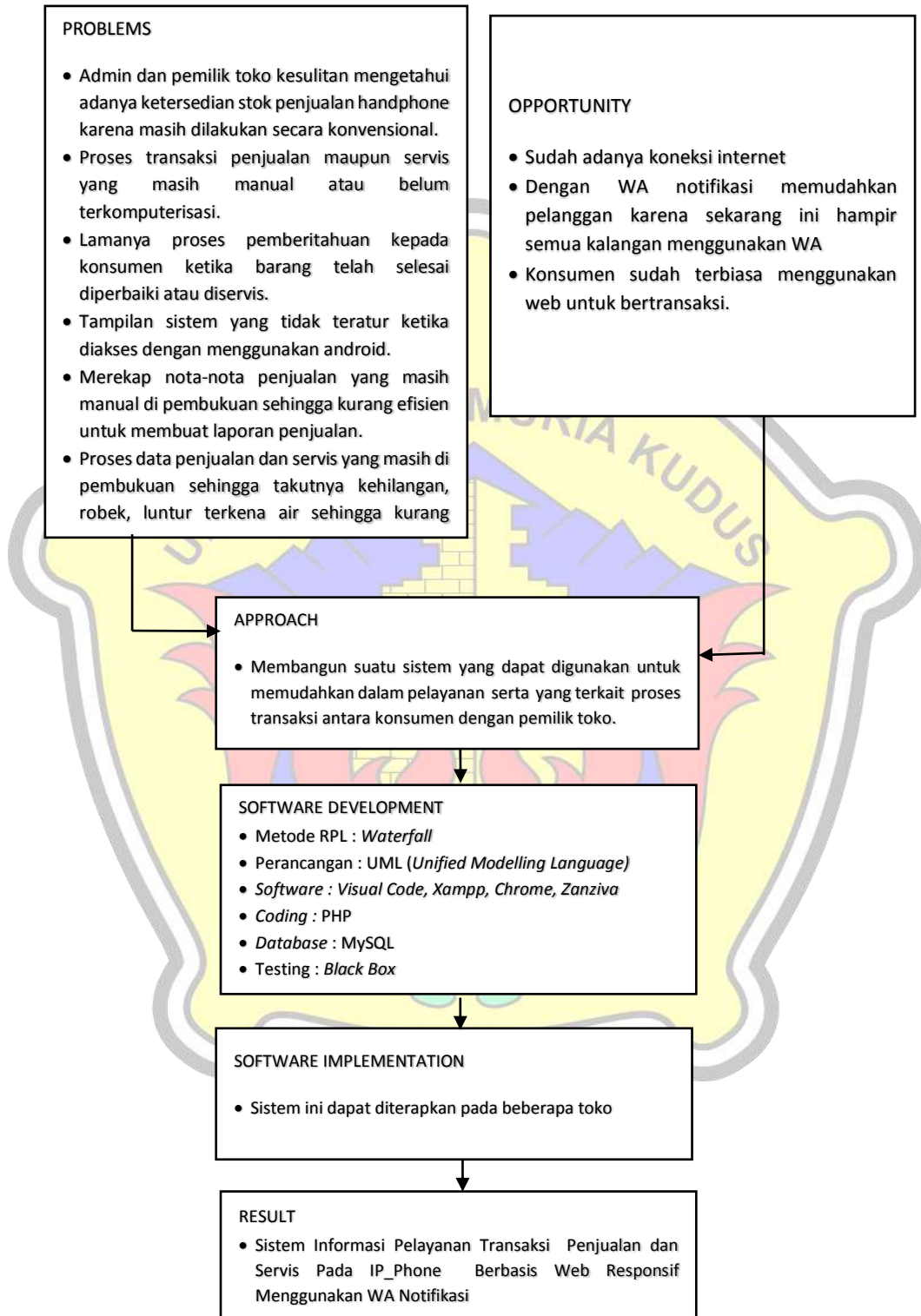
Activity diagram menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Secara grafis *activity* diagram menggambarkan aktivitas dari sebuah sistem bukan apa yang dilakukan oleh aktor.

e. *Statechart Diagram*

Statechart diagram digunakan untuk menggambarkan perubahan status atau transisi status dari sebuah sistem atau objek. Jika *sequence* diagram digunakan untuk menggambarkan interaksi antar objek maka *state* diagram digunakan untuk menggambarkan interaksi di dalam sebuah objek.

1.7 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka penelitian yang akan dilakukan dalam pembuatan sistem informasi tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN