

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Toko Barokah merupakan usaha toko klontong berlokasi di Desa Penambuhan RT 1/1 Kecamatan Margorejo Pati. toko ini telah berdiri sejak tahun 2004. Pada awalnya usaha Toko Barokah berfokus pada penjualan pakaian saja baik ecer maupun grosir akan tetapi pada tahun 2013 toko ini merubah arah bisnis penjualan dari pakaian ke penjualan kebutuhan pokok. Adapun yang dijual disana seperti bermacam-macam jenis gula, minyak goreng, tepung dan kebutuhan masakan lainnya. Toko ini buka dari pukul 07.00 sampai 21.00 dan dibuka setiap hari, toko ini merupakan satu-satunya toko grosir yang ada di Desa Penambuhan sehingga intensitas pelanggan yang membeli disana cukup tinggi dikarenakan jarak dan kelengkapan barang yang ada disana, tidak hanya itu Toko Barokah juga memiliki keberanian dalam menjalankan bisnis yaitu pelanggan dapat memesan barang-barang kebutuhan pokok dalam suatu acara (nikahan, khitanan, atau tahlilan) seperti pemesanan gula, produk minyak goeng atau kebutuhan yang lain dengan jumlah besar dan pembayaran dapat dilakukan dengan tempo waktu tertentu.

Alur bisnis yang berlangsung saat ini penjualan barang dibagi menjadi dua cara yaitu cara konvensional pelanggan datang memilih barang lalu membayar atau cara memesan dengan pesan singkat melalui *whatsapp* untuk memesan barang yang nantinya diambil sendiri oleh pelanggan tersebut. Dari dua metode cara bertransaksi diatas Toko Barokah dalam kurang waktu tiga tahun terakhir mengalami kenaikan omset penjualan tercatat pada tahun 2022 omset perbulanya rata-rata mencapai 20 juta pada tahun 2023 omset perbulan rata-rata mencapai 30 juta. Akan tetapi kenaikan omset tersebut tak lepas dari Toko Barokah merupakan pemain tunggal toko grosir didesa tersebut. Toko Barokah dalam pelayanan pelanggan belum menggunakan sistem jadi harga tiap-tiap barang ada pencatatan khusus dibuku besar barang. Hal yang akan dikembangkan oleh pemilik toko saat ini adalah membuat keanggotaan / member agar mendapatkan diskon ketika berbelanja disana.

Dalam berbisnis Toko Barokah mengalami beberapa kendala yang saat ini belum bisa terselesaikan yaitu perihal mencari solusi agar transaksi yang ada disana lebih efektif dan belum mengetahui respon dari pelanggan perihal pelayanan yang dilakukan memuaskan atau tidak. Dari segi efektifitas dalam bertransaksi Toko Barokah masih menggunakan sistem manual dimana stok dan list harga barang berada di dalam buku besar barang dimana memungkinkan buku tersebut hilang atau rusak dan yang sering terjadi adalah salah harga karena *update* harga tidak langsung dibenahi, terlebih lagi untuk membuat laporan penjualan barang membutuhkan waktu yang cukup lama. Dari segi pelayanan saat ini Toko Barokah belum memiliki parameter tertentu untuk mengetahui pelanggan tersebut puas atau tidak puas hal seperti ini perlu dipertimbangkan untuk melihat kinerja karyawan toko yang dimiliki apakah memberikan layanan yang memuaskan atau tidak. Inovasi untuk pembuatan kememberan perlu digawangi dengan sebuah sistem karena jika berjalan tanpa adanya validasi sistem nanti akan merugikan pemilik Toko

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan diatas maka Toko Barokah memerlukan sebuah sistem untuk dapat menyelesaikan kendala diatas seperti penggunaan metode CSAT agar mengetahui kepuasan pelanggan selama bertransaksi disana dan dengan adanya sistem maka lebih efektif dan efisien untuk mengelola Toko Barokah.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, penulis merumuskan permasalahan yaitu, bagaimana merancang dan membangun sebuah sistem yang dapat memberikan kemudahan bagi pemilik dan pelanggan untuk bertransaksi penjualan barang.

## **1.3. Batasan masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini dibuat agar permasalahan yang tercangkup didalamnya tidak berkembang maupun menyimpang terlalu jauh dari tujuan awalnya, maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut :

1. Sistem akan digunakan oleh beberapa aktor diantaranya : Pemilik Usaha, Kasir Toko, dan Pelanggan

2. Sistem akan mengelola data – data inputan seperti: data kategori barang, data barang, dan data pelanggan
3. Sistem akan mengelola proses informasi seperti: transaksi penjualan barang, registrasi member, riwayat pembayaran pelanggan (Hutang Pelanggan).
4. Sistem akan menghasilkan beberapa outputan seperti laporan transaksi penjualan, hutang pelanggan, dan laporan keanggotaan toko.
5. Penerapan metode CRM dalam studi kasus ini meliputi kemudahan dalam bertransaksi dengan pembayaran menggunakan virtual banking (mode free), membuat potongan harga dengan menjadi member toko, dan penerapan metode CSAT untuk menilai kepuasan pelanggan toko.
6. Sistem akan dikembangkan berbasis Web dengan bahasa pemrograman PHP dan Kelola database menggunakan MySql.

#### **1.4. Tujuan**

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menghasilkan sebuah sistem yang dapat memberikan kemudahan bagi pemilik usaha agar bisa menaikkan nilai penjualan dan memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk membeli dan juga mendapatkan potongan harga keanggotaan.

#### **1.5. Manfaat**

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat untuk mahasiswa, akademisi, masyarakat dan pelaku usaha seperti penerapan ilmu pengetahuan dari perkuliahan untuk memberikan solusi dari beberapa kendala yang dialami seperti cara untuk meningkatkan penjualan barang dan juga mengetahui kepuasan pelanggan. Sedangkan bagi akademis dapat memberikan penilaian untuk mahasiswanya sebagai tolak ukur evaluasi pembelajaran.

#### **1.6. Metode Penelitian**

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

Pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh data yang akurat, relevan, valid dan juga reliabel, maka penulis mengumpulkan sumber data dengan cara:

## **1. Sumber Data Primer**

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari tempat penelitian yang melalui pengamatan dan pencatatan tentang objek penelitian. Sumber data primer meliputi:

### **1. Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung kegiatan yang ada di salah satu pelaku usaha konveksi. Observasi dilakukan agar penulis dapat mengetahui atau dapat mengamati secara langsung bagaimana kegiatan yang ada di lapangan.

### **2. Wawancara**

Dalam proses kegiatan pembangunan dan pengembangan system informasi adalah mengidentifikasi kebutuhan system yang merupakan kegiatan analisis umum dari situasi yang ada untuk dapat menemukan masalah yang nyata dalam waktu yang bersamaan menghubungkan dengan penyebab dari masalah-masalah yang ada.

Teknik wawancara adalah salah satu cara paling efektif agar bisa mendapatkan data. Dalam proses penerapan sistem informasi yang terkomputerisasi, teknik wawancara dengan pelaku usaha dilaksanakan untuk menangani permasalahan yang ada.

## **2. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder adalah sumber data yang didapatkan dengan cara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder tersebut bisa diperoleh dari literatur atau buku. Sumber data sekunder meliputi:

### **1. Studi Dokumentasi**

Studi dokumentasi dikumpulkan melalui literatur maupun dokumentasi dari media internet atau sumber informasi lainnya.

### **2. Studi Kepustakaan**

Studi ini dikumpulkan melalui buku yang sesuai dengan tema permasalahan penelitian.

### **1.6.2. Metode Pengembangan Sistem**

Metode pengembangan system adalah metode dengan proses yang penting bagi pembuatan suatu system. Dalam pengembangan yang akan diterapkan penelitian ini adalah metode *waterfall*. *Waterfall* menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*). Tahapan dari pengembangan sistem dalam metode waterfall antara lain:

#### **1. Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak**

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan

#### **2. Desain Perangkat Lunak**

Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antar muka, dan prosedur pengodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat di implementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Desain perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan.

#### **3. Pembuatan Kode Program**

Desain harus ditranslasikan kedalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program computer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain. Pada pembuatan kode program, penyusun menggunakan *PHP* dan *Mysql* sebagai databasenya.

#### **4. Pengujian**

Pengujian hanya fokus pada perangkat lunak dari segi logik dan fungsional, memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini

dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

#### 5. Pendukung dan Pemeliharaan

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 mengurangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak untuk perangkat lunak baru.

### 1.6.3. Metode Perancangan Sistem

Pada perkembangan teknik pemrograman berorientasi objek, munculah sebuah standarisasi bahasa pemodelan untuk pembangunan perangkat lunak yang dibangun dengan menggunakan teknik pemrograman berorientasi objek, yaitu Unified Modelling Language (UML). UML muncul karena adanya kebutuhan pemodelan visual untuk menspesifikasikan, menggambarkan, membangun, dan dokumentasi dari system perangkat lunak. UML merupakan bahas visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah system dengan menggunakan diagram dan teks – teks pendukung (Rosa, 2019). Berikut ini jenis – jenis diagram Unified Modelling Language (UML) antara lain:

#### 1. *Use Case Diagram*

*Use Case Diagram* merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) system informasi yang akan dibuat. *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan system informasi yang akan dibuat. Ada beberapa aktor dalam system yaitu petugas verifikasi, petugas lapangan dan kepala bidang. *Use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada didalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi – fungsi tersebut.

#### 2. *Class Diagram*

Diagram kelas atau *class diagram* menggambarkan struktur system dari segi pendefinisian kelas –kelas yang akan dibuat untuk

memebangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi.

3. *Sequence Diagram*

*Sequence diagram* menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan dan diterima antar objek. Secara grafis menggambarkan bagaimana objek berinteraksi satu sama lain melalui pesan pada sekuensi sebuah *use case* atau operasi.

4. *Actifity Diagram*

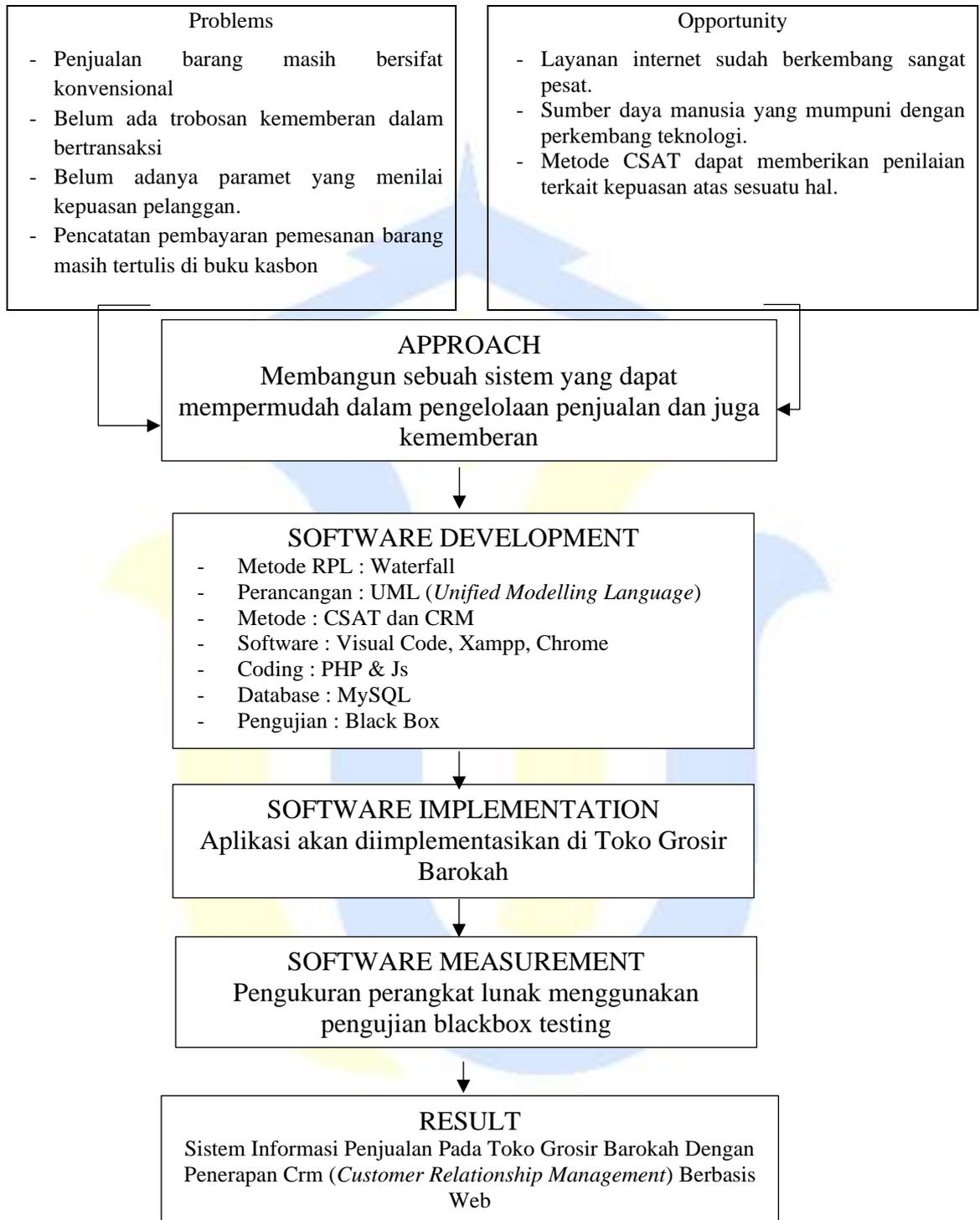
*Actifity diagram* merupakan diagram yang menggambarkan *workflow* atau aliran kerja atau aktifitas atau aktifitas dari sebuah system atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktifitas menggambarkan aktifitas system bukan apa yang dilakukan aktor, jadi aktifitas yang dapat dilakukan oleh sistem saja.

5. *Statechart Diagram*

*Statechart diagram* atau dalam bahasa Indonesia disebut dengan diagram mesin digunakan untuk menggambarkan perubahan status atau transmisi dari sebuah mesin atau system objek. Diagram ini mengilustrasikan siklus hidup objek berbagai keadaan yang dapat diasumsikan oleh objek dan kejadian – kejadian (*events*) yang menyebabkan objek dari satu tempat ke tempat yang lain.

## 1.7. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka penelitian yang akan dilakukan dalam pembuatan sistem informasi tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1:



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran