

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan informasi teknologi yang semakin pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor usaha dan penjualan. Teknologi informasi dimanfaatkan sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses bisnis, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia bisnis memungkinkan pelaku usaha menyebarkan informasi produk secara lebih efektif dan efisien kepada konsumen [1]. Dalam dunia usaha, sistem penjualan memegang peranan penting karena berkaitan langsung dengan proses transaksi, pengelolaan data, serta pelayanan pelanggan. Penjualan merupakan suatu kegiatan transaksi penjualan beli barang atau jasa yang dilakukan berdasarkan kesepakatan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan alat transaksi yang sah. Kegiatan penjualan telah menjadi aktivitas ekonomi yang umum dilakukan oleh masyarakat di berbagai daerah di Indonesia[2]. Namun sistem penjualan yang masih dilakukan secara manual atau belum terintegrasi dengan sistem informasi yang baik memiliki berbagai kelemahan, seperti tingginya risiko kesalahan pencatatan, keterlambatan pelayanan, serta kesulitan dalam pengelolaan dan pelaporan data penjualan. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Usaha Minuman Cokelat Potondoca merupakan usaha mikro yang berdiri pada tahun 2024 dan bergerak di bidang penjualan minuman berbahan dasar cokelat. Usaha ini berlokasi di Kota Medan dan telah memiliki beberapa cabang yang tersebar di wilayah SPBU Setia Budi, SPBU Jalan Karya, Marelan, dan Medan Petisah. Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, sebagian proses penjualan masih dilakukan secara konvensional dan menggunakan *Point of Sale (POS)*. Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan kesalahan pencatatan pesanan sebanyak 1–2 kali dalam sebulan, baik kesalahan jumlah, varian rasa, topping, maupun pesanan tertukar. Selain penjualan langsung, Potondoca juga memanfaatkan platform pesan-antar makanan online seperti *ShopeeFood*, *GoFood*, dan *GrabFood*.

Di sisi lain, meningkatnya penggunaan internet di kalangan masyarakat membuka peluang besar bagi usaha mikro untuk mengembangkan sistem penjualan berbasis website. Sistem penjualan berbasis website memungkinkan pelanggan untuk mengakses informasi produk secara lengkap, melakukan pemesanan secara mandiri, serta meningkatkan

transparansi dan kecepatan layanan[3]. Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu sistem penjualan berbasis website yang dapat mendukung proses penjualan dan pelayanan pelanggan secara lebih efektif dan efisien. Sistem yang dikembangkan diharapkan mampu mempermudah pelanggan dalam memperoleh informasi menu dan promo, melakukan pemesanan, serta melakukan pembayaran secara online. Selain itu, sistem ini juga diharapkan dapat membantu pihak Potondoca dalam mengelola menu data, transaksi penjualan, promo, dan laporan penjualan secara lebih terstruktur sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan mendukung pengambilan keputusan oleh pemilik usaha. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada **“Pengembangan Sistem Penjualan Berbasis Website pada Usaha Minuman Cokelat Potondoca untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan.”**

1.2 Rumusan Masalah

- a. Proses penjualan pada Usaha Minuman Cokelat Potondoca masih dilakukan secara konvensional sehingga kasir harus mencatat transaksi secara manual. Kondisi ini menyebabkan proses transaksi memerlukan waktu lebih lama, berpotensi terjadi kesalahan pencatatan, dan menyulitkan dalam penyusunan laporan penjualan.
- b. Informasi mengenai menu, harga, dan promo belum tersampaikan secara optimal kepada pelanggan sehingga pelanggan harus bertanya langsung kepada kasir untuk memperoleh informasi tersebut.

1.3 Tujuan

1. Menganalisis permasalahan dan kebutuhan sistem penjualan serta pelayanan pelanggan pada Usaha Minuman Cokelat Potondoca sebagai dasar pengembangan berbasis website.
2. Merancang sistem penjualan berbasis website yang mampu mempermudah proses transaksi, pengelolaan data produk, serta interaksi antara pelanggan dan pemilik usaha (admin).
3. Meningkatkan penjualan produk Potondoca serta pelayanan pelanggan

1.4 Manfaat

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemilik Usaha Minuman Cokelat Potondoca penelitian ini diharapkan menghasilkan sistem penjualan berbasis website yang membantu pemilik usaha dalam

mengelola transaksi penjualan, data produk, dan data pelanggan secara lebih terstruktur, akurat, dan efisien.

- b. Bagi Pelanggan sistem website yang dikembangkan diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam melakukan pemesanan produk secara fleksibel dan dapat dilakukan dari mana saja, memperoleh informasi produk dengan cepat, serta meningkatkan kenyamanan dalam proses pelayanan

2. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Penulis penelitian ini menambah wawasan dan pengalaman dalam menerapkan ilmu perancangan dan pengembangan sistem informasi, khususnya dalam membangun sistem penjualan berbasis website.
- b. Bagi Institusi pendidikan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengembangan sistem penjualan berbasis website.

3. Manfaat Teknis

Memberikan gambaran penerapan proses rancang bangun aplikasi sistem penjualan berbasis website menggunakan metode prototype, mulai dari analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, hingga metode pengujian menggunakan *User Acceptance Test (UAT)*.

1.5 Ruang Lingkup

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang diteliti, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian difokuskan pada perancangan dan pengembangan sistem penjualan berbasis website pada Usaha Minuman Cokelat Potondoca.
2. Sistem yang dikembangkan mencakup fitur utama, antara lain:
 - a. Pengelolaan data produk (nama produk, harga, dan deskripsi).
 - b. Proses pemesanan produk secara online, fleksibel, dan dapat dilakukan dari mana saja.
 - c. Pengelolaan data transaksi penjualan.
 - d. Pengelolaan data pelanggan.
 - e. Pengelolaan laporan penjualan.
 - f. Integrasi dengan aplikasi pihak ketiga berupa aplikasi pengantaran untuk mendukung proses distribusi pesanan kepada pelanggan.

3. Pengguna sistem dibatasi pada:

- a. Admin/Pemilik usaha
Mengelola data produk, stok, pesanan, memverifikasi pembayaran, memperbarui status pesanan, mengelola data pelanggan, serta mencetak laporan penjualan.
 - b. Pelanggan
Melakukan pemesanan produk secara online, melihat status pesanan (diproses, dikemas, atau dikirim), melakukan konfirmasi pembayaran.
4. Sistem dikembangkan menggunakan teknologi berbasis website dan dapat diakses melalui perangkat yang terhubung dengan internet dalam batasan wilayah Kota Medan.
5. Pengujian sistem dibatasi pada:
- a. Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode black box untuk memastikan setiap fitur berjalan sesuai dengan kebutuhan.
 - b. *User Acceptance Test (UAT)* untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem yang dikembangkan.
6. Penelitian ini tidak membahas:
- a. Aspek keamanan tingkat lanjut.
 - b. Integrasi aplikasi pihak ketiga .

