

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan semakin pesatnya penggunaan teknologi dan internet, potensi bisnis digital semakin meningkat dan menyebabkan digitalisasi terjadi pada setiap sisi kehidupan masyarakat. Hal ini membuat tersedianya peluang bagi para pebisnis. Bisnis digital sendiri kini sukses menjadi salah satu pendorong ekonomi Indonesia. Di dalam bidang bisnis teknologi informasi juga membawa berbagai perubahan yang menghadirkan fitur – fitur menarik dan bermanfaat dalam menjalankan keberlangsungan bisnis seperti pemesanan barang ataupun jasa secara *online*. Dengan hal ini dibutuhkan suatu tuntutan pada perusahaan untuk memberikan informasi yang lebih lengkap dalam sektor penjualan kemudian membantu pelanggan dalam menentukan barang ataupun jasa yang diinginkannya serta membantu pelaksanaan aktifitas pegawai sesuai dengan tugasnya. Perkembangan pasar *smartphone* juga menyebabkan peningkatan yang pesat dalam penciptaan *mobile apps*. *Mobile apps* dapat berproses pada *smartphone* jika membutuhkan data-data yang dapat dipertukarkan, dipindahkan baik data maupun file (*transfer*), serta mudah digunakan yaitu banyak mengklik dan menyentuh gambar. Banyak pengguna yang memanfaatkan *smartphone* untuk melakukan transaksi, komunikasi, hiburan, kesehatan, pendidikan, perbankan, belanja dan sebagainya. Fitur yang terus disempurnakan pada aplikasinya sehingga terus berkembang dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dan sangat penting untuk bisnis dimasa yang akan datang [1].

Toko Suwandi Mega Listrik merupakan toko yang menjual segala jenis alat instalasi listrik terletak di Jl. Jamin Ginting No.km 16,5, Durin Simbelang A, Kec. Pancur Batu, Kota Medan, Sumatera Utara. Dalam menjalankan bisnisnya Toko Suwandi Mega Listrik memiliki permasalahan yaitu pelanggan kurang detail dalam menjelaskan kerusakan barang yang akan di *service* sehingga teknisi membutuhkan waktu lebih lama dalam proses perbaikan, permasalahan ini sering dialami ketika pelanggan membawa pompa air untuk di *service* kemudian berkonsultasi dengan teknisi tentang kerusakan yang dialaminya bahwa pompa airnya hanya terbakar pada dinamo tetapi tidak dengan detail menjelaskan kerusakan yang lainnya, kemudian setelah di perbaiki pelanggan tersebut datang kembali dan komplain kalau pompa airnya masih bermasalah dan setelah di cek ternyata daya hisap pompa air juga kurang deras. Dari kejadian tersebut dinamo terbakar dengan daya hisap yang kurang deras merupakan kerusakan yang berbeda, teknisi harus mengecek ulang apa penyebab kurang

derasnya pompa air yang seharusnya bisa di perbaiki dalam waktu yang bersamaan. Pelanggan juga sering menunda-nunda pengambilan barang yang sudah selesai di *service* yang membuat gudang menjadi kepenuhan. Permasalahan yang berbeda terjadi pada saat pelanggan ingin membeli barang tetapi kurang memahami tentang produk instalasi listrik sehingga membuat pelanggan bingung dalam membeli barang, terkadang pelanggan salah beli barang dan ingin menukarnya dengan yang lain tetapi ada barang yang ketika dibeli tidak dapat ditukar kembali seperti kabel yang sudah diukur dan kemudian dipotong, dan barang yang rusak segelnya atau kemasannya sudah tidak layak untuk dijual kembali. Masalah berikutnya yang dihadapi pemilik toko yaitu keterbatasan dalam pengecekan stok barang yang telah terjual karena terlalu sibuk dengan melayani pelanggan sehingga ketersediaan barang di toko tidak *update*.

Dalam menghadapi tuntutan pelanggan di era digital, Toko Suwandi Mega Listrik perlu memberikan akses yang cepat untuk mendapatkan produk dan layanan. Hal ini bertujuan untuk menyediakan informasi terkini tentang produk dan layanan, serta meningkatkan keterlibatan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Oleh karena itu, rancangan aplikasi pada Toko Suwandi Mega Listrik menjadi sangat penting. Aplikasi ini akan memberikan fungsi dan integrasi yang lebih baik bagi pelanggan. Dengan aplikasi ini, pelanggan dapat dengan mudah menemukan katalog produk yang terperinci, mengakses informasi lengkap tentang setiap produk, dan dengan cepat memesan produk yang diinginkan. Selain itu, pelanggan juga akan dapat melacak status pesanan secara optimal. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, Peneliti ingin menulis tugas akhir dengan judul **“Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Berbasis Android Pada Toko Suwandi Mega Listrik”**. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran sistem informasi kepada pemilik toko yang mencakup pemesanan barang ataupun jasa, pengelolaan transaksi penjualan barang, dan pembayaran pada Toko Suwandi Mega Listrik.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan untuk dikaji dalam penelitian ini, yaitu:

1. Pelanggan kurang detail dalam menjelaskan kerusakan barang yang akan di *Service*.
2. Pelanggan sering menunda-nunda dalam pengambilan barang yang telah selesai diperbaiki.
3. Pelanggan yang ingin membeli kurang memahami tentang produk instalasi listrik.
4. Keterbatasan dalam pengecekan stok barang yang telah terjual.

1.3 Tujuan

Tujuan dari tugas akhir ini untuk menghasilkan rancangan sistem informasi pada Toko Suwandi Mega Listrik sehingga mudah dipahami oleh antar muka pengguna untuk mengeksplorasi aplikasi serta memenuhi kebutuhan pemakai sistem baik dari pemilik toko, calon pelanggan dan pelanggan dan memberikan gambaran yang jelas yang akan digunakan kepada ahli-ahli yang terlibat untuk nantinya dapat dikembangkan.

1.4 Manfaat

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Rancangan diharapkan memudahkan teknisi dalam mengetahui kerusakan barang melalui *form* keluhan kerusakan barang yang dibuat oleh pelanggan dan mengetahui jadwal informasi penugasan perbaikan teknisi.
2. Rancangan diharapkan dapat memberikan kemudahan pada pelanggan untuk berinteraksi dengan toko melalui aplikasi *mobile*, memudahkan pelanggan untuk memberikan informasi detail tentang kerusakan barang, mengetahui status dan waktu pengambilan barang yang telah diperbaiki melalui notifikasi, melakukan interaksi *chat* kepada *admin*, dan juga pelanggan mendapatkan informasi deskripsi barang melalui katalog produk yang telah disediakan pada aplikasi *mobile*.
3. Rancangan diharapkan dapat memudahkan pemilik toko dalam mengelola transaksi penjualan, mengelola pemesanan barang ataupun jasa, melakukan interaksi *chat* dengan pelanggan terkait pertanyaan pelanggan pada barang ataupun jasa instalasi listrik, dan memberikan notifikasi pada saat stok barang telah kurang dari batas minimum jumlah ketersediaan.
4. Rancangan diharapkan dapat menjadi kontribusi untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan analisis dan perancangan sistem informasi berbasis Android.

1.5 Ruang Lingkup

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis akan merancang sebuah aplikasi yang memiliki beberapa ruang lingkup, antara lain sebagai berikut:

1. Rancangan tampilan *website* dan *mobile* dilakukan dengan menggunakan *Adobe XD* dan merancang basis data (*database*) menggunakan *Microsoft SQL Server 2022*

2. Rancangan *website* untuk *admin* dibatasi pada halaman *login*, halaman *home*, halaman mengelola produk, halaman mengelola teknisi, halaman mengelola service, halaman statistik, halaman mengelola pesanan, halaman mengelola status pesanan produk, halaman mengelola status pesanan service di toko, halaman mengelola status pesanan service di Rumah , halaman halaman menjawab *chat* pelanggan, halaman menampilkan laporan transaksi penjualan produk, menampilkan laporan transaksi *service*, menampilkan daftar produk, menampilkan laporan daftar pelanggan, menampilkan laporan daftar distributor.
3. Rancangan *mobile* untuk pengguna dibatasi pada menampilkan halaman *splashscreen*, halaman *login*, halaman *register*, halaman *Home*, halaman jasa *Service* ditempat, halaman jadwal pemesanan pada teknisi, halaman pembayaran berhasil dan posisi teknisi, halaman jasa *Service* di toko dan nomor antrian, halaman detail produk barang dan keranjang, halaman pembelian menggunakan ekspedisi, halaman pembelian ambil ditempat, halaman transaksi dan notifikasi, halaman informasi transaksi produk dan pelacakan paket, halaman informasi transaksi ambil ditempat, halaman *profile*, halaman alamat, halaman isi alamat, halaman metode pembayaran, halaman pengiriman, dan halaman *chat*.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL