

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya pengguna internet, dunia bisnis memanfaatkan internet menjadi layanan digital dalam melakukan proses transaksi, dengan adanya sistem website maka semakin banyak bisnis yang memanfaatkan internet sebagai proses transaksi. Berpijak pada penelitian yang dilakukan oleh Moh. Ipan [1] bahwa dengan membuat sistem informasi penjualan pada *Counter Dzaky Cell* dapat meningkatkan pendapatan dari hasil penjualan pulsa yang naik hingga 40% dalam waktu 3 bulan. Berdasarkan hasil penelitian yang disebutkan bahwa dengan adanya sistem maka tidak menutup kemungkinan Alif Cell juga dapat meningkatkan pendapatan tiap bulannya. Namun, sistem yang digunakan dalam proses layanan di *Counter* ini memiliki beberapa masalah yang mengakibatkan kurang efektivitas dan efisiensi dalam operasionalnya. Cara mendapatkan layanan dengan sistem *online* dengan menggunakan *social media whatsapp*, tetapi komunikasi yang dilakukan antara pelanggan dan *Counter* juga mengalami kendala. Pada hail wawancara dengan pemilik Counter yakni bapak alif rahim, pelanggan cenderung melakukan *chatting* melalui media *whatsapp* untuk melakukan transaksi, namun proses ini tidak terstruktur dan tidak tersusun dengan rapi dalam tiap transaksi, jumlah *chat* yang menumpuk dan tidak adanya *status* yang jelas mengenai transaksi yang sudah diproses atau belum diproses, membuat proses ini rentan terhadap kesalahan dan kesulitan bagi *Counter Alif Cell* dalam mengelola transaksi sehingga kurang efektif dan efisiensi dalam mengelola transaksi. Oleh karena itu, diperlukan solusi yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam operasional *Counter Alif Cell*. Salah satu solusi yang diusulkan adalah dengan merancang sebuah sistem berbasis *website*. Dengan menggunakan sistem *website*, diharapkan transaksi di *Counter Alif Cell* dapat dikelola dengan baik dan lebih efisien.

Sistem *website* dapat melakukan pembukuan atau laporan transaksi secara *otomatis*, yang dapat meningkatkan akurasi dan memudahkan dalam mengelola transaksi pada *Counter* alif cell. Selain itu, sistem ini juga mempercepat proses transaksi dengan adanya sistem *online*, sehingga pelanggan tidak perlu mendatangi *Counter* secara langsung. Dengan *payment gateway midtrans*, transaksi pembayaran dapat dikelola secara otomatis, mengurangi kesalahan, dan mempermudah baik pemilik *Counter* maupun pelanggan dalam bertransaksi. Dengan adanya sistem *website* ini, diharapkan *Counter* Alif Cell dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan, mengurangi waktu tunggu pelanggan, mempermudah proses transaksi.

Untuk itu, peneliti menggunakan metode *SDLC (Software Development Life Cycle) Waterfall* sebagai metode pengembangan sistemnya karena pengembangan dengan metode *waterfall* sistem akan sangat terorganisir, karena setiap tahap harus terselesaikan dengan lengkap sebelum melangkah ke tahap berikutnya. Jadi setiap tahapan akan mempunyai dokumen tertentu maka kualitas dari sistem tersebut dapat menghasilkan yang lebih baik karena pengerjaannya secara bertahap dan tidak terfokus ke tahapan yang lain [2]. Karena *waterfall* juga bagus dengan dalam proyek yang jelas, dan jika kebutuhan dan tujuan proyek sudah dipahami secara lengkap, maka *waterfall* dapat membantu pengembangan dalam pengembangan yang terarah, dan setiap dokumentasi dalam setiap fase *waterfall* harus lengkap dan terperinci, sehingga untuk mengidentifikasi hambatan dapat diketahui dari awal, agar tiap melangkah ke fase selanjutnya sudah tepat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik membuat sebuah judul **“Rancang Bangun Website Penjualan Untuk Mengukur Efektifitas dan Efisiensi Sistem Pelayanan Counter Alif Cell”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Proses penjualan dan pembayaran yang masih manual, mengakibatkan tidak terstrukturanya proses transaksi dan lamanya transaksi

## 1.3. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana rancang bangun sistem *website* agar dapat memperbaiki sistem penjualan *online* seperti dari pembukuan, mengurangi kesalahan transaksi, mempercepat proses transaksi?

## 1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah ini untuk mempermudah proses perancangan serta meminimalisir masalah yang terjadi kedepannya. batasan masalah yang akan dibahas adalah :

1. Sistem yang dibangun dalam penelitian ini menggunakan *framework laravel*.
2. Sistem yang dibangun dalam penelitian ini berbasis *Website*.
3. Sistem *online* yang dibangun menangani proses pembayaran secara otomatis dengan menggunakan *Payment gateway Midtrans*.

## 1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui efektifitas dan efisiensi pelayanan pada *website Counter Alif Cell* sesuai kebutuhan pengguna.

## 1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian :

1. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan *Counter Alif Cell*
2. Memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pelanggan dengan transaksi *online* yang cepat dan mudah bagi *Counter Alif Cell* dan pelanggan Alif Cel