

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini kemajuan teknologi mengalami peningkatan yang luar biasa pesat. Salah satunya adalah teknologi internet yang semakin berkembang memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi, Membuat berbagai kegiatan harian seperti berbelanja, mencari berbagai informasi dan juga kebutuhan lainnya bisa dilakukan dengan praktis dan cepat hanya dengan mengakses internet. Hal tersebut dapat dilihat dengan tersedianya berbagai layanan berbasis online yang dapat memudahkan masyarakat. Salah satunya adalah tersedianya market place dan e-commerce (Cesariana et al., 2022).

Meningkatnya pengguna internet saat ini membuat kondisi persaingan dalam dunia bisnis bertambah ketat. Salah satu dari perkembangan teknologi internet adalah terciptanya pasar online / marketplace online. dengan adanya pasar online ini setiap perusahaan memiliki peluang untuk menjalankan bisnis secara online. para pelaku bisnis berlomba untuk berfikir lebih kreatif dan melakukan berbagai inovasi baru agar dapat bertahan pada setiap perubahan yang terjadi. beralihnya minat masyarakat ke media online di karenakan kemudahan yang diberikan oleh internet, membuat masyarakat memilih untuk berbelanja secara online. Belanja Online adalah kegiatan transaksi untuk membeli ataupun menjual produk-produk dan juga jasa, ini memberikan kemudahan bagi pembeli untuk dapat membeli produk secara langsung di internet melalui marketplace yang tersedia. pelanggan dapat melihat review dan barang

terlebih dahulu sebelum melakukan pembelian pada marketplace tersebut tanpa perlu datang ke toko(Cesariana et al., 2022).

di dunia bisnis terdapat banyak perusahaan yang bersaing untuk meningkatkan omset usaha, terutama di bidang penjualan aksesoris motor yang memiliki banyak pesaing. Untuk itu pelaku usaha perlu berpikir secara kreatif dan mencari peluang baru untuk tetap bisa bertahan. Dalam menghadapi persaingan tersebut, pelaku usaha dapat memanfaatkan data transaksi penjualan produk sebagai salah satu cara untuk bersaing. Toko adalah bisnis yang berfokus pada penjualan aksesoris motor. Hingga saat ini, pencatatan transaksi di Toko masih mengandalkan nota atau faktur sebagai bukti transaksi. Setelah pembuatan nota, data tersebut kemudian di-rekap oleh bagian administrasi toko dan dilaporkan kepada pemilik toko, namun pada akhirnya hanya menjadi arsip toko. Seiring dengan terjadinya aktivitas penjualan setiap harinya, volume data transaksisecara bertahap meningkat seiring berjalannya waktu. Data tidak hanya berfungsi sebagai arsip perusahaan semata, tetapi juga memiliki nilai informasi yang sangat penting dalam memperluas ruang bisnis dan sebagai dasar pengambilan keputusan yang efektif untuk mengatasi masalah bisnis(Wahyuni et al., 2023).

Worm SpeedShop Motor merupakan suatu usaha yang bergerak dibidang penjualan accessories motor yang berdiri sejak 2015. Worm SpeedShop Motor berlokasi di Jalan Bandar Pulau Karam No 10 C Kota Padang. Aktivitas yang dilakukan pada Worm SpeedShop Motor ini yaitu penjualan accessories pada Sepeda Motor.

Worm SpeedShop Motor ini menjadi andalan masyarakat terutama pada kalangan Remaja saat sekarang ini dimana pada pasar yang menjualkan accessories Motor. Oleh karena itu penting untuk Perusahaan mempelajari system penjualan karna penjualan merupakan sumber penghasilan dari perusahaan.

Pelayanan terhadap konsumen pada Worm SpeedShop Motor sangat penting karena pelayanan yang baik dapat berdampak positif pada penjualan, reputasi merek, dan kepuasan konsumen. Kebutuhan Kepuasan Konsumen sering mencari aksesoris motor untuk meningkatkan pengalaman berkendara mereka. Oleh karena itu, mereka mengharapkan pelayanan yang ramah, informatif, dan membantu dari toko-toko aksesoris motor seperti pada Worm SpeedShop . Pelayanan yang baik dapat membantu konsumen menemukan produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Variasi Produk Industri aksesoris motor menawarkan berbagai macam produk, mulai dari sparepart, berbagai variasi, knalpot, veleg hingga aksesoris lainnya. Pelayanan yang baik harus mampu memberikan informasi lengkap tentang produk tersebut, membantu konsumen memilih yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

Konsultasi dan Rekomendasi Konsumen sering membutuhkan saran dan rekomendasi tentang produk yang cocok untuk motor mereka. Pelayan yang kompeten harus dapat memberikan konsultasi yang komprehensif dan rekomendasi yang didasarkan pada jenis motor, gaya berkendara, dan preferensi pribadi.

Pengalaman berbelanja konsumen di toko aksesoris pada Worm SpeedShop motor juga harus nyaman dan memuaskan. Ini mencakup aspek-aspek seperti parkir yang mudah, kebersihan toko, penataan produk yang baik, dan pelayanan pelanggan yang ramah.

Adapun dampak Media Sosial dan Ulasan Online yang dimana digunakan pada Worm SpeedShop ini pada penjualan Dalam era media sosial, konsumen memiliki platform untuk berbagi pengalaman mereka dengan produk dan layanan. Ulasan online dan reputasi merek dapat sangat memengaruhi keputusan konsumen. Oleh karena itu, memberikan pelayanan terbaik dapat menciptakan ulasan positif dan memperkuat citra merek.

Pelayanan terhadap konsumen yang baik bukan hanya tentang menjual produk, tetapi juga tentang membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen. Hal ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, membantu merek bertahan, dan menghasilkan rekomendasi positif kepada konsumen potensial lainnya.

Dengan Penerapan System Informasi pada penjualan tersebut diharapkan dapat membantu Toko Worm SpeedShop dan konsumen dalam menghemat waktu dan memudahkan Toko dalam menangani permasalahan yang terjadi di Worm SpeedShop Motor. Toko ini juga mengalami kendala pada pengelolaan data cash dan kredit. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di jelaskan diatas maka penulis melakukan analisa merancang suatu system dengan judul untuk skripsi yaitu :

“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN PADA WORM SPEED SHOP MOTOR MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas,maka penulis dapat merumuskan masalah yang sedang dihadapi sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun sebuah sistem informasi penjualan terhadap konsumen dalam membantu Toko Worm SpeedShop ?
2. Bagaimana cara meningkatkan efesiensi pelayanan terhadap konsumen di Worm SpeedShop Motor melalui sistem informasi ?
3. Bagaimana meningkatkan efisiensi dan kepuasan konsumen dalam pelayanan accessories motor pada Worm Speedshop melalui perancangan sistem informasi ?
4. Bagaimana merancang sistem informasi yang dapat memperkuat interaksi antara konsumen dan toko, termasuk proses pembelian, dan layanan jual ?
5. Bagaimana mengimplementasikan sistem pembayaran dan faktur bagi konsumen ?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah yang telah di uraikan sebelumnya maka dapat di kemukakan beberapa hipotesa sebagai berikut:

1. Dengan adanya sebuah system informasi diharapkan dapat membantu toko untuk menangani masalah dengan mudah dan cepat pada penjualan terhadap konsumen dalam membantu Toko Worm SpeedShop

2. Dengan adanya system informasi menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan database MySQL diharapkan dapat membantu mengelola system ketersediaan barang pada Toko Worm SpeedShop Motor.
3. Dengan adanya system informasi menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan database MySQL diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan layanan terhadap konsumen pada Toko Worm SpeedShop Motor.
4. Dengan mengimplementasikan system informasi yang terintegrasi,dapat mempercepat proses pelayanan,meminimalkan kesalahan pesanan ,dan meningkatkan interaksi positif antara konsumen dan penyediaan accessories pada Worm SpeedShop Motor.
5. Dengan adanya system informasi menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan database MySQL diharapkan dapat membantu pihak Worm SpeedShop Motor untuk menghasilkan laporan penjualan.

1.4 Batasan Masalah

Agar permasalahan menjadi terarah dan sistematis sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai,maka penelitian ini dibatasi pada masalah yang akan dibahas,yaitu mengenai perancangan system informasi pada pengelolaan pembayaran dan pelayanan terhadap konsumen sehingga penjualan accesoris pada Worm SpeedShop Motor dengan menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan persoalan yang diteliti maka maksud dari penulis tugas akhir ini adalah untuk membantu mengatur dan meningkatkan kualitas manajemen kinerja dan laporan antara pelanggan dan pihak Toko Worm SpeedShop Motor.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari pembangun sistem informasi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana Sistem Informasi Penjualan Accessories motor Pada Worm SpeedShop Motor.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dialami pada Sistem Informasi Penjualan Accessories Motor pada Worm SpeedShop Motor.
3. Untuk mengetahui penyelesaian masalah atau solusi atas kendala-kendala penerapan Sistem Informasi Penjualan Accessories Motor pada Worm SpeedShop Motor.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian yang penulis lakukan :

1. Membantu/memberikan kemudahan kepada Toko Worm SpeedShop Motor dalam meningkatkan perkembangan usaha dan meningkatkan pelayanan dengan dibuatnya Sistem diharapkan Worm SpeedShop Motor mampu memberikan solusi dengan baik dan tepat dari permasalahan pada Worm SpeedShop Motor.
2. Membantu Instansi usaha toko terkait dalam meningkatkan dan memonitoring perkembangan Worm SpeedShop Motor.

3. Menjadikan proses pembayaran dan pemesanan lebih mudah dan fleksibel dari segi waktu dan meningkatkan pelayanan pada Sistem.

1.7 Tinjauan Umum Toko

Pada tinjauan umum Toko akan dijelaskan sejarah berdirinya Worm SpeedShop Motor, struktur organisasi dan pembagian tugas yang terdapat pada Worm SpeedShop Motor.

1.7.1 Sejarah berdirinya Worm SpeedShop Motor

Worm SpeedShop Motor merupakan usaha yang bergerak dibidang penjualan accessories motor yang beralamat di Jl. Bandar Pulau Karam nomor 2C, Padang, Sumatera Barat, Indonesia 25119. Worm SpeedShop Motor berdiri pada awal tahun 2015 dengan 3 orang karyawan dan 1 mekanik. Worm SpeedShop Motor ini bergerak dibidang penjualan accessories motor dengan berbagai merek. produk yang dijual sangat pesat dan laris terutama bagi kalangan muda untuk mengubah tampilan motor dengan accessories yang bagus tentunya seperti accessories shock motor, vlg, master rem baut” warna yang begitu laris pada penjualannya.

1.7.2 Struktur Organisasi Toko

Organisasi merupakan suatu hal yang penting agar pimpinan dapat mengadakan pembagian tugas yang jelas antara pimpinan dan karyawan serta dapat menimbulkan susunan kerja sama yang baik antara satu dengan yang lainnya. dengan adanya struktur organisasi maka pimpinan akan lebih mudah mengadakan pengontrolan terhadap

semua aktivitas dalam perusahaan tersebut sehingga persiapan tujuan akan terlaksana dengan baik.

Bentuk struktur organisasi Worm SpeedShop Motor dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut:



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Worm SpeedShop Motor

Sumber : Worm SpeedShop Motor

Adapun tugas dan fungsi dari masing-masing bagian adalah:

1. Pemilik/Pimpinan

Merupakan orang yang memimpin dan membina pelaksanaan dan penyelenggaraan Toko Worm SpeedShop Motor

Adapun tugas dan kewajiban Pemilik Toko, yaitu:

- a. Memimpin Seluruh anggota serta kegiatan yang dilakukan di Toko Worm SpeedShop
- b. Membuat Perencanaan dan monitoring pelaksanaan agar tugas berjalan sesuai target.

- c. Mengevaluasi seluruh pekerjaan yang dikerjakan oleh para pekerja

2. Sekretaris

Merupakan orang yang mencatat seluruh data pembukuan serta seluruh kegiatan pelaksanaan berlangsungnya Toko Worm SpeedShop Motor

Adapun tugas dan kewajiban sekretaris,yaitu:

- a. Mengatur dan mengagendakan kegiatan kerja secara efektif.
- b. Mencatat seluruh data penjualan pada pembukuan toko
- c. Menggantikan Owner jika pemilik toko berhalangan

3. Karyawan

Merupakan bagian yang melayani konsumen pada saat transaksi jual beli accessories pada Toko Worm SpeedShop Motor.

Adapun tugas dan kewajiban karyawan,yaitu:

- a. Menyambut pelanggan atau konsumen dan menanyakan apa yang diinginkan atau dibutuhkan setiap pelanggan.
- b. Mencapai target penjualan dan melayani konsumen dengan baik
- c. Memberi informasi yang benar kepada pelanggan dengan cara yang baik.

4. Mekanik

Merupakan bagian melakukan pemasangan/instalasi seputar accessories pada motor,dan juga orang yang bertanggung jawab dalam proses,merawat,repairing,memperbaiki sepeda motor.

