

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri ritel merupakan sektor penting yang memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian global dan lokal. Menurut laporan Statista (Sabanoglu, 2024) total penjualan ritel global diperkirakan mencapai 28,2 triliun USD, dengan penjualan melalui toko fisik menyumbang sekitar 21,8 triliun USD, sementara sisanya berasal dari platform e-commerce yang berkembang pesat. Sedangkan di Indonesia menurut laporan Statista (Nurhayati, 2024) sektor perdagangan grosir dan eceran menyumbang 10,7% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) pada 2023, dan Indeks Penjualan Ritel Bulanan pada Februari 2024 tercatat sebesar 214,1 yang menunjukkan stabilitas dan pertumbuhan yang baik. Selain itu, nilai penjualan pasar ritel Indonesia diperkirakan mencapai 242,74 miliar USD, yang mencerminkan potensi pasar yang besar dan pesat dalam industri ritel di tanah air. Dengan kontribusi yang besar terhadap perekonomian, sektor ritel menjadi salah satu sektor yang terus berkembang dan bertransformasi, terutama dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat.

Perkembangan teknologi yang cepat telah membawa perubahan besar pada sektor ini, terutama dalam hal manajemen penjualan dan pengelolaan transaksi. Sehingga inovasi dalam penjualan menjadi semakin penting dan relevan untuk mendukung efisiensi dan pertumbuhan industri ritel (Ardhi & Farell, 2023). Salah satu solusi teknologi yang semakin populer dan memberikan dampak signifikan bagi industri ritel adalah sistem *Point of Sale (POS)* berbasis web. Sistem POS

berbasis web kini menjadi alat yang sangat penting bagi pelaku usaha ritel untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengelola stok, dan memberikan layanan pelanggan yang lebih baik. Sistem *Point of Sale (POS)* ini memberikan kemampuan bagi bisnis ritel untuk mengelola data transaksi pembelian (*purchases*), transaksi penjualan (*sales*), dan pelaporan transaksi (*reporting*) yang secara umum penting dibutuhkan dalam pengambilan keputusan oleh para pebisnis swalayan, organisasi, atau perusahaan yang berskala kecil dan menengah (Halim dkk., 2024).

Sistem *Point of Sale (POS)* adalah sistem yang dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan stok, mengurangi risiko kesalahan pencatatan, dan meningkatkan produktivitas penjualan dengan fitur-fitur yang ditawarkan (Andy & Widiono, 2024). Beberapa penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa implementasi *Point of Sale (POS)* dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan pelanggan disektor ritel. Penelitian oleh (Aisyah dkk., 2023) mengungkapkan bahwa sistem *Point of Sale (POS)* tidak hanya mempermudah pemilik mengetahui barang yang keluar namun juga dapat mempermudah pemilik mengetahui barang yang masuk menggunakan sistem pembelian barang ke supplier. Selain itu, Penelitian oleh (Juventauricula dkk., 2024) mengungkapkan bahwa sistem *Point of Sale (POS)* dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akurasi pencatatan transaksi dan pengumpulan data bisnis. Begitu juga Penelitian (Rahmadhani & Maryam, 2024) mengungkapkan bahwa sistem *Point of Sale (POS)* dapat mempermudah proses transaksi dengan cepat dan akurat, serta dapat mengurangi risiko kesalahan. Dan juga Penelitian oleh (Sadiyah dkk., 2024) mengungkapkan bahwa aplikasi POS tidak hanya membantu pengelolaan stok dan laporan keuangan, tetapi juga meningkatkan akurasi pencatatan dan mengurangi kesalahan.

Meskipun banyak penelitian yang telah mengkaji penerapan sistem POS baik di perusahaan besar atau industri ritel lainnya, belum ada penelitian yang secara spesifik mengkaji penerapan sistem *Point of Sale (POS)* di Kadai Mila, sebuah usaha ritel kecil yang menjual bahan pokok harian di Pauh Kamba, Kec. Nan Sabaris, Kabupaten Padang Pariaman, Sumatera Barat. Saat ini, Kadai Mila, masih mengandalkan sistem transaksi konvensional, di mana setiap transaksi dihitung secara manual dan stok barang dicatat dalam buku nota. Proses ini tidak hanya memakan waktu dan tenaga, tetapi juga rentan terhadap kesalahan manusia, seperti kesalahan perhitungan harga atau pencatatan stok yang tidak akurat. Akibatnya, operasional usaha menjadi kurang efisien, waktu pelayanan pelanggan menjadi lebih lama, dan tingkat kepuasan pelanggan menurun. Selain itu, pencatatan stok yang tidak terorganisir dengan baik berpotensi menyebabkan kekurangan atau kelebihan barang yang mengganggu kelancaran usaha.

Ketidakakuratan dalam pengelolaan stok dan transaksi manual menyebabkan Kadai Mila sulit untuk memantau performa penjualannya secara real-time. Tanpa data yang terstruktur, pemilik toko kesulitan dalam mengambil keputusan strategis, seperti pengelolaan stok yang tepat dan pemilihan barang yang laku keras. Lebih jauh lagi, di tengah persaingan pasar ritel lokal yang semakin ketat, ketidakefisienan operasional ini membuat Kadai Mila menjadi kurang kompetitif dibandingkan dengan usaha ritel lain yang sudah mengadopsi teknologi. Pelanggan yang mencari kenyamanan dan efisiensi dalam berbelanja cenderung lebih memilih usaha yang menawarkan transaksi yang cepat dan akurat.

Untuk mengatasi tantangan ketidakefisienan di Kadai Mila, penerapan sistem *Point of Sale (POS)* berbasis web menjadi solusi yang sangat tepat. Sistem

POS ini akan mempercepat transaksi, meminimalkan kesalahan dalam pencatatan stok, dan memudahkan pemantauan laporan penjualan secara otomatis. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses transaksi, pengelolaan stok, dan pelaporan penjualan, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi operasional serta mengurangi kemungkinan kesalahan manusia. Implementasi POS ini diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional toko, tetapi juga memberikan pengalaman belanja yang lebih menyenangkan bagi pelanggan. Pengelolaan data dan transaksi menjadi lebih terintegrasi dan cepat, memungkinkan keputusan yang lebih tepat waktu dan akurat. Dengan demikian, diharapkan Kadai Mila dapat lebih cepat beradaptasi dengan perkembangan teknologi di sektor ritel, meningkatkan daya saing, dan mempererat hubungan dengan pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem *Point of Sale (POS)* berbasis web menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan database MySQL yang dapat meningkatkan operasional bisnis Kadai Mila. Perancangan sistem menggunakan pemodelan Unified Modeling Language (UML) untuk menggambarkan struktur dan alur kerja sistem. Unified Modeling Language (UML) merupakan suatu pendekatan dalam pengembangan sistem yang memanfaatkan bahasa grafis sebagai alat untuk Mendokumentasikan dan merinci spesifikasi sistem (Suryadila dkk., 2024). UML pertama kali dipopulerkan oleh Grady Booch dan James Rumbaugh pada tahun 1994 untuk mengkombinasikan dua metodologi terkenal yaitu Booch dan OMT, kemudian Ivar Jacobson, yang menciptakan Object Oriented Software Engineering (OOSE) ikut bergabung. Standar UML dikelola oleh Object Management Group (OMG)(Okmayura dkk., n.d.).

Berdasarkan pemaparan permasalahan diatas, penulis akan merancang sistem *Point of Sale* (POS) sehingga permasalahan diatas dapat diselesaikan. Yang diwujudkan melalui skripsi dengan judul: **“Pengembangan dan Implementasi Sistem *Point of Sale* (POS) Berbasis WEB untuk Optimalisasi Penjualan, Manajemen Stok, dan Layanan Pelanggan pada Industri Ritel ‘Kadai Mila’”**.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan uraian hal-hal yang menjadi alasan mengapa penelitian perlu dilakukan terhadap suatu masalah atau problematika yang muncul. Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan masalah yang dihadapi yaitu:

1. Bagaimana implementasi sistem POS berbasis web dapat meningkatkan efisiensi operasional, akurasi transaksi, dan kualitas layanan pelanggan di Kadai Mila?
2. Bagaimana sistem POS berbasis web dapat membantu Kadai Mila dalam mengelola stok barang secara lebih efektif dan efisien?
3. Bagaimana merancang sistem POS berbasis WEB yang dapat mengoptimalkan penjualan, manajemen stok dan meningkatkan layanan pelanggan pada Kadai Mila?

1.3. Hipotesa

Hipotesa merupakan dugaan sementara atau pemecahan masalah yang bersifat sementara dimana akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis dapat mengemukakan hipotesa sebagai berikut:

1. Diharapkan, penerapan sistem POS berbasis web dapat meningkatkan efisiensi operasional, akurasi transaksi, dan kualitas layanan pelanggan di Kadai Mila.
2. Diharapkan, sistem POS berbasis web dapat membantu Kadai Mila dalam mengelola stok barang secara lebih efektif dan efisien.
3. Diharapkan, sistem POS berbasis WEB yang dirancang dapat mengoptimalkan penjualan, manajemen stok dan meningkatkan layanan pelanggan pada Kadai Mila.

1.4. Batasan Masalah

Penelitian perlu diterapkan batasan-batasan masalah terhadap sistem yang diteliti. Hal ini dimaksudkan agar langkah-langkah pemecahan masalah tidak menyimpang dari hasil laporan penelitian. Adapun batasan masalah penelitian yang diambil antara lain:

1. Penelitian ini difokuskan pada pengembangan dan implementasi sistem *Point of Sale (POS)* berbasis web yang digunakan untuk optimalisasi penjualan, manajemen stok, dan layanan pelanggan di Kadai Mila, yang terletak di Pauh Kamba, Kecamatan Nan Sabaris, Kabupaten Padang Pariaman, Sumatera Barat.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan pembahasan mengenai rumusan masalah dalam kalimat penelitian yang menunjukkan hasil-hasil yang dapat digunakan setelah prosesiasi penelitian. Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan

sebelumnya, maka dapat dikemukakan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis penerapan sistem *Point of Sale (POS)* berbasis web yang dapat meningkatkan efisiensi operasional, akurasi transaksi, dan kualitas layanan pelanggan diKadai Mila, sehingga proses operasional berjalan lebih lancar, transaksi lebih akurat, dan pelayanan lebih responsive serta mengurangi potensi kesalahan manusia dalam proses transaksi.
2. Menganalisis pengelolaan stok barang dengan menggunakan sistem POS berbasis web di Kadai Mila untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, sehingga stok barang dapat dikelola dengan lebih baik dan meminimalisir kesalahan pengelolaan.
3. Merancang dan mengembangkan sistem POS berbasis web yang dapat mengoptimalkan penjualan, manajemen stok, serta meningkatkan layanan pelanggan di Kadai Mila, sehingga penjualan meningkat, pengelolaan stok lebih terkendali, dan layanan pelanggan semakin memuaskan.

1.6. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian tentu mengharapkan tujuan dan manfaat yang diinginkan, berdasarkan permasalahan yang ada pada Kadai Mila, maka dapat dikemukakan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Kadai Mila

Dalam rangka mengatasi permasalahan kendala di Kadai Mila, maka dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh Kadai Mila. Dengan adanya sistem *Point of Sale (POS)* berbasis web yang

dikembangkan melalui penelitian ini, Kadai Mila dapat mengoptimalkan penjualan, manajemen stok, dan layanan pelanggan, sehingga meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat bagi kampus

Peneliti dapat merancang sistem *Point of Sale (POS)* berbasis web di Kadai Mila untuk Optimalisasi Penjualan, manajemen stok dan meningkatkan layanan pelanggan, memenuhi salah satu syarat kelulusan program S1 pada program studi sistem informasi, fakultas ilmu komputer, universitas putra indonesia YPTK padang, serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

3. Manfaat bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini dapat meningkatkan daya kreativitas dan menerapkan ilmu secara praktis, serta memperoleh pengalaman langsung dalam pengembangan sistem yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan, yang akan berguna didunia kerja.

1.7. Gambaran Umum Objek Penelitian

Gambaran umum ini penulis dapatkan dari data melalui metode observasi, wawancara, dan studi literatur. Dari hasil tersebut penulis mendapatkan data primer. Pada bagian ini penulis akan memaparkan tentang toko ritel yang terkait yang merupakan objek penelitian, mulai dari sejarah singkat, struktur organisasi, tugas, dan visi misi toko.

1.7.1. Sejarah Singkat Kadai Mila

Kadai Mila adalah sebuah usaha ritel yang berfokus pada penjualan bahan

pokok harian. Usaha ini didirikan di Pauh Kamba, Kecamatan Nan Sabaris, Kabupaten Padang Pariaman, Sumatera Barat. Sejak awal berdirinya, Kadai Mila bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan bahan pangan dan barang-barang kebutuhan sehari-hari dengan harga yang terjangkau. Dengan mengutamakan kualitas produk dan pelayanan yang ramah, Kadai Mila berhasil menarik banyak pelanggan setia dari berbagai kalangan.

1.7.2. Visi dan Misi

Visi adalah pandangan jangka Panjang atau gambaran besar mengenai tujuan utama dan cita-cita suatu perusahaan, instansi atau organisasi dimasa depan. Sedangkan Misi adalah penjabaran, langkah-langkah, atau strategi yang akan dijalankan untuk mewujudkan visi tersebut. Pada bagian ini, akan dijelaskan mengenai visi dan misi pada Kadai Mila.

1. Visi

“Menjadi toko ritel terpercaya yang menyediakan bahan pokok harian terlengkap dengan harga yang terjangkau, untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat”.

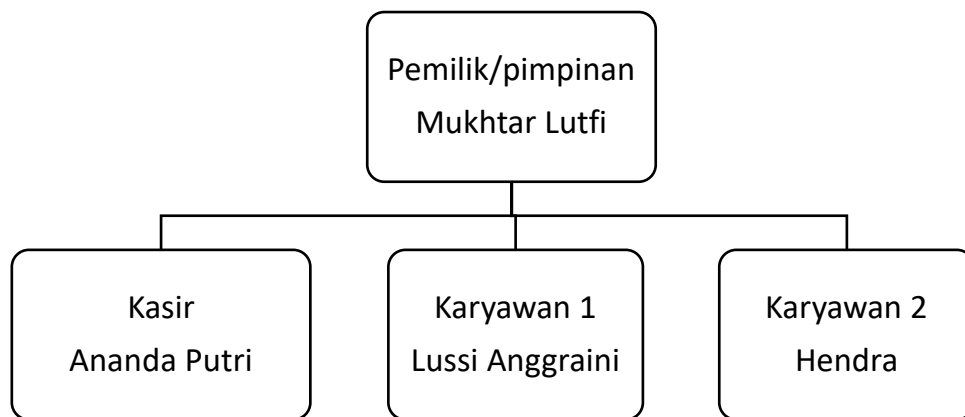
2. Misi

- a. Memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan bahan pokok harian dengan harga yang wajar dan kualitas terjamin.
- b. Menyediakan berbagai bahan pokok harian yang lengkap, agar pelanggan bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka di satu tempat.
- c. Menjaga harga tetap terjangkau tanpa mengorbankan kualitas produk, agar lebih banyak orang dapat merasakan manfaat dari usaha ini.

- d. Memberikan pelayanan yang ramah dan cepat, supaya pelanggan merasa nyaman dan puas berbelanja.
- e. Bekerja sama dengan pemasok lokal untuk memastikan produk selalu tersedia dan mendukung perekonomian daerah.

1.7.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merujuk pada cara suatu organisasi disusun untuk mencapai tujuannya. Struktur ini menggambarkan bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan di dalam organisasi. Struktur organisasi dapat beragam, tergantung pada ukuran, tujuan, dan sifat organisasi tersebut.



Sumber: Kadai Mila

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kadai Mila

1.7.4. Tugas dan Tanggung Jawab

Tugas adalah pekerjaan atau aktivitas spesifik yang harus dilakukan seseorang, seperti merencanakan strategi pemasaran atau menyusun laporan keuangan, sementara tanggung jawab adalah kewajiban untuk memastikan tugas tersebut diselesaikan dengan baik dan sesuai harapan. Tanggung jawab juga berarti

siap mempertanggungjawabkan hasil dari pekerjaan yang telah dilakukan, baik itu keberhasilan maupun kegagalan.

1. Pemilik/pimpinan

- a. Mengelola keseluruhan operasional bisnis.
- b. Mengawasi strategi bisnis dan pengembangan usaha.
- c. Membuat keputusan terkait pemasok, pembelian, dan keuangan.
- d. Menjaga hubungan dengan pemasok dan memastikan pasokan bahan pokok berjalan lancar.

2. Kasir

- a. Menerima pembayaran pelanggan untuk semua transaksi.
- b. Mengelola laporan transaksi dan keuangan harian.
- c. Menangani masalah pelanggan terkait pembayaran atau kesalahan harga.

3. Karyawan 1

- a. Mengatur dan merapikan stok barang di rak sesuai dengan kategori (beras, minyak, gula, dll).
- b. Memastikan semua barang tersedia dengan jumlah yang cukup dirak.
- c. Membantu pelanggan dalam mencari produk yang mereka butuhkan.
- d. Memastikan kebersihan dan kerapian toko, termasuk kebersihan area penyimpanan dan rak display.
- e. Mengatur produk-produk baru yang datang dari pemasok.

4. Karyawan 2

- a. Mengelola dan mengatur persediaan barang di gudang.
- b. Memonitor stok barang, melaporkan barang yang hampir habis dan kadaluarsa.
- c. Melakukan pengecekan kualitas barang yang baru datang dan menyusunnya di area yang tepat.
- d. Membantu dalam proses Pembelian dan penerimaan barang serta perhitungan barang yang datang.