

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

AKADHA SHOP merupakan sebuah usaha toko baju *online* yang berlokasi di jalan Kedung Sroko Surabaya, toko itu menjual pakaian – pakaian mulai dari baju pasangan (*couple*) sampai baju wanita (kebanyakan busana dengan lengan panjang), kerudung, aksesoris (bros, gantungan kunci, dll) dan kemeja cowok, berdiri sekitar awal Juli 2010. Selama 2 tahun berkiprah dalam usaha jual-pesan baju, toko *online* tersebut menggunakan media *internet* guna memasarkan produk-produk tersebut dan mempromosikan produk-produknya menggunakan *website* jejaring sosial seperti *Facebook* dan *Yahoo Messenger*. Pelanggannya pun banyak yang berasal dari luar kota seperti dari kota Denpasar, Samarinda, Bau-Bau, Jayapura, Kendari, Medan, dan Ambon.

Transaksi pemesanan barang pada usaha toko baju *online* tersebut cukup sederhana, pelanggan harus *Login* terlebih dahulu di *Facebook* untuk dapat melihat produk-produknya pada album *gallery Facebook* AKADHA SHOP. Pemesanan barang dikirimkan melalui *inbox Facebook* atau dengan cara *chatting* ke *Facebook* atau melalui *Yahoo Messenger*, kemudian permintaan barang pelanggan akan dicek apabila persediaan barang habis maka toko *online* tersebut akan memberitahu pelanggan atau mengkonfirmasi melalui sms(*short message service*), *Facebook* atau *Yahoo Messenger*, sedangkan ketika barang masih tersedia toko *online* tersebut akan merespon permintaan pelanggan dengan memberitahukan sejumlah nominal harga yang terdiri dari harga barang serta ongkos kirim barang yang dipesan, apabila pelanggan setuju pihak AKADHA

SHOP juga mengirimkan nomor rekening banknya kepada pelanggan yang sedang memesan barang, setelah itu pihak toko *online* mengecek transaksi pembayaran di rekeningnya apabila telah dilakukan transfer pembayaran dengan benar maka AKADHA SHOP akan langsung mengirim barang pesanan pelanggan tersebut melalui jasa kirim yang telah ditentukan diawal. Transaksi pembayaran yang dipergunakan toko *online* ini dilakukan secara *offline payment* yaitu pembayaran yang dilakukan melalui transfer antar rekening bank atau ATM(anjungan tunai mandiri), apabila pembayaran tidak di penuhi dalam waktu dua hari maka transaksi dianggap batal dan barang akan diberikan ke pelanggan lain, namun apabila transfer telah dilakukan sebelum jatuh tempo maka pelanggan harus mengirim sebuah sms konfirmasi telah melakukan transfer kepada pihak AKADHA SHOP, Jasa ekspedisi yang digunakan untuk pengiriman barang adalah POS Indonesia, JNE, dan Wahana.

Sistem penjualan pada toko *online* ini ditemukan dua kelemahan yaitu pelanggan mengalami kesulitan pencarian barang karena pada katalog *Facebook* hanya diperoleh foto - foto dan deskripsi barang tersebut, pelanggan sering merasa rumit dalam pemesanan barang karena harus menuliskan data barang dengan lengkap mulai dari nama lengkap, kategori, warna, dan ukuran serta pihak pemilik toko *online* masih kesulitan dalam pembuatan laporan transaksi penjualan yang berisi laporan penjualan, stok harian, omzet penjualan, dan barang terlaris.

Pelanggan toko *online* tersebut sering merasa kebingungan atau tidak tahu mengenai informasi barang yang mereka cari, hal ini ditandai dengan seringnya pelanggan bertanya dengan mengirim sebuah sms mengenai ketersediaan barang yang mereka cari, sms pelanggan sering sekali menyebabkan pihak AKADHA

SHOP kesulitan dalam melaksanakan kegiatan operasional sehari-hari, hal itu dikarenakan pencarian data barang pihak toko *online* tersebut masih menggunakan cara konvensional. Ketidaknyamanan pelanggan seperti itu berdampak pada penjualan usaha toko baju tersebut ke depan, memungkinkan hilangnya loyalitas pelanggan, dan mengakibatkan pelanggan tidak mau berbelanja lagi di toko *online* tersebut, kesulitan juga masih dirasakan AKADHA SHOP dalam membuat laporan penjualan, hal itu dikarenakan data transaksi penjualan letaknya terpisah-pisah beberapa terdapat di sms, *Facebook* dan *Yahoo Messenger*.

Disamping dua masalah tersebut, AKADHA SHOP sendiri berkeinginan dapat meningkatkan jumlah penjualan kedepannya serta terus menjaga loyalitas pelanggan, dalam mencapai tujuan tersebut cara yang dilakukan dengan mencari literatur yang diyakini dapat mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut, salah satunya dengan *website* toko *online* dan pemasaran *cross selling*, *website* toko *online* berperan dalam membantu konsumen melakukan pemesanan barang secara langsung dari seorang penjual secara *real-time* (Josip, 2011). Sedangkan *cross selling* merupakan sebuah *suggestion* yang didapatkan berdasarkan data-data *history* transaksi. Menurut Chasin dalam Tama (2012:5) Dari penelitian sebelumnya dengan menerapkan strategi marketing *cross selling*, perusahaan mampu meningkatkan angka penjualannya dan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan. *Cross selling* juga mampu menentukan produk lain yang seharusnya bisa dijual juga.

Dari permasalahan tersebut maka akan dikembangkan sebuah *website* toko *online* dengan strategi pemasaran *cross selling*. Dengan adanya *website* toko *online* ini dapat memenuhi kebutuhan bisnis AKADHA SHOP dalam hal

penyediaan fitur pencarian, pemesanan, pembuatan *cross selling* dan pembuatan laporan transaksi penjualan yang berisi data penjualan, stok harian, omzet penjualan, dan barang terlaris.

## 1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yaitu bagaimana merancang bangun *website* toko *online* AKADHA SHOP agar :

1. Pelanggan dapat melakukan kegiatan transaksi pemesanan barang dan pencarian barang(meliputi nama, harga, merk, dan kategori barang)?
2. Pemilik mampu menentukan produk lain yang seharusnya bisa dijual secara bersamaan dan pemilik mampu menghasilkan laporan yang berisi laporan *history* transaksi penjualan, barang terlaris, laporan stok persediaan harian, dan laporan omzet penjualan?

## 1.3 Pembatasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah yang digunakan di dalam tugas akhir ini yaitu :

1. *Website* toko *online* ini tidak menangani proses pembayaran secara *online* dengan kartu kredit, pembayaran di lakukan secara (*offline payment*) transfer antar rekening bank.

2. *Website* toko *online* ini tidak terintegrasi dengan sistem jasa pengiriman.
3. Strategi pemasaran *cross selling website* toko *online* AKADHA SHOP berasal dari data *history* transaksi penjualan.
4. *Website* toko *online* ini pada tahap awal digunakan untuk melakukan pemesanan barang, pencarian barang, dan pemberian *suggest cross selling*, serta tidak membahas analisis data pelanggan, tidak membahas sistem pemesanan atau pengadaan barang, tidak membahas pengembalian barang, dan tidak membahas keamanan *website* dan jaringan.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas maka tujuan dari pembuatan dari *website* ini adalah menghasilkan *website* toko *online* AKADHA SHOP dengan strategi pemasaran *cross selling* agar :

1. Pelanggan dapat melakukan kegiatan transaksi dalam pemesanan dan melakukan kegiatan pencarian barang(meliputi nama, harga, merk, dan kategori barang).
2. Pemilik dapat memberikan *cross selling* untuk pelanggan dan dapat melakukan pembuatan laporan yang berisi laporan *history* transaksi penjualan, barang terlaris, stok persediaan harian, *omzet* penjualan.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir (TA) ini ditulis dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

**Bab I : Pendahuluan**

Bab ini berisi penjelasan tentang apa yang melatar belakangi diambilnya topik tugas akhir, rumusan masalah dari topik tugas akhir, batasan masalah atau ruang lingkup pekerjaan tugas akhir, dan tujuan tugas akhir ini.

**Bab II : Landasan Teori**

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berbentuk uraian-uraian yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dikerjakan. Dalam hal ini, teori yang digunakan dalam penyelesaian masalah tugas akhir ini adalah teori tentang *website*, *online store*, *cross selling*, Analisa Sistem, Desain Sistem dan *Black Box Testing*.

**Bab III : Metode Penelitian**

Bab ini berisi tentang tahap-tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian tugas akhir yang terdiri dari analisis sistem, identifikasi masalah, identifikasi kebutuhan pengguna, pembuatan *website*, perancangan sistem, dan desain uji coba.

**Bab IV : Implementasi dan Evaluasi**

Bab ini membahas tentang implementasi sistem yang dibuat secara keseluruhan serta melakukan pengujian dan evaluasi terhadap sistem

yang dibuat untuk mengetahui apakah sistem tersebut dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi sesuai dengan yang diharapkan.

## **Bab V : Penutup**

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan dan saran yang ada di dalam bab ini didapatkan dari hasil evaluasi dari bab empat. Kesimpulan akan dijelaskan hasil dari evaluasi sistem, sedangkan saran akan menjelaskan tentang masukan terhadap sistem untuk pengembangan lebih lanjut.

STIKOM SURABAYA