

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam perkembangan dunia bisnis era digital saat ini, proses pemesanan memiliki peran penting yang mencakup banyak aspek operasional dan strategis. Agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, tentunya perusahaan wajib memiliki sistem pemesanan yang baik (Azzahra, 2023). Dengan proses pemesanan yang baik, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi, memenuhi kebutuhan pelanggan, mengurangi biaya, meningkatkan mutu pelayanan dan mencapai keberhasilan jangka panjang.

Dimulainya era digital yang ditandai dengan kemunculan teknologi informasi dan jaringan internet membuat informasi yang diterima oleh masyarakat menjadi lebih mudah dan cepat melalui penggunaan media yang bersifat jaringan (Setiawan, 2017). Perkembangan teknologi dan internet telah mengubah cara pandang dan perilaku konsumen dalam melakukan pemesanan dan pembelian (Purnomo et al., 2020). Mereka lebih memilih untuk memesan produk atau layanan secara online melalui *website* (Lubis & Harahap, 2020) daripada pergi ke toko fisik atau melakukan pemesanan melalui telepon. Keberadaan dan penggunaan *website* dapat memberikan manfaat yang besar bagi bisnis, organisasi, atau individu, dengan memberikan aksesibilitas, kehadiran online, dan berbagai cara untuk berinteraksi dengan audiens (Nurmalasari et al., 2021). Dalam

konteks ini, sistem informasi pemesanan berbasis *web* menjadi kunci untuk menjawab tuntutan konsumen yang semakin digital dan meningkatkan mutu pelayanan perusahaan. Dari data Survei Internet Indonesia yang dirilis oleh Asosiasi Pengusaha Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2023 tingkat penetrasi internet di Indonesia adalah sebesar 78,19%, meningkat dari tahun sebelumnya 2022 sebesar 77,02%, artinya ada 215.626.156 Jiwa yang terkoneksi dengan Internet dari total Populasi 275.773.901 jiwa penduduk Indonesia. Diantara alasan terbesar masyarakat menggunakan Internet adalah untuk dapat melakukan transaksi online 2.92. (APJII, 2023).

Sistem Informasi Pemesanan adalah infrastruktur teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk mengajukan pesanan produk atau layanan melalui berbagai platform, seperti situs *web*, aplikasi seluler, atau telepon. Sistem ini juga mencakup modul manajemen pesanan yang memungkinkan perusahaan untuk mengelola, mengotomatisasi, dan melacak seluruh siklus pesanan dari awal hingga pengiriman (Stair & Reynolds, 2021). Dalam era digital yang semakin maju, sistem ini telah menjadi sangat penting dalam berbagai jenis bisnis, mulai dari restoran, perhotelan, toko ritel, hingga layanan bisnis percetakan. Penerapan sistem informasi pemesanan produk percetakan berbasis *website* dapat meningkatkan efisiensi operasional, memudahkan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Halimatussa'diah & Andri Nursya'ban, 2022), dan membantu perusahaan percetakan untuk berkembang dalam era bisnis yang semakin digital dan kompetitif (Rachman et al., 2022). Solusi yang tepat dalam hal ini dapat

membantu perusahaan mencapai tujuan bisnis mereka dengan lebih baik sambil meminimalkan kesalahan dan memenuhi harapan pelanggan.

Bisnis Industri Percetakan (*printing*) adalah suatu proses industri untuk membuat tulisan dan juga gambar dengan tinta diatas kertas dengan bantuan mesin cetak, menurut (Sunarwinadi, 2017) dalam penelitian yang dilakukan oleh (Perdana & Zulkarnain, n.d.). Percetakan disebut juga sebagai sebuah badan usaha yang memproduksi bahan baku yang disebut dengan media cetak dengan mencetak salinan kata-kata atau gambar yang telah di setting menjadi hasil cetakan pada media cetak yang dapat memberikan informasi bagi yang menerimanya (Romadhoni, 2023).

Asosiasi Teknik Grafika dan Media Indonesia (ATGMI) selaku asosiasi yang menaungi sektor industri percetakan dan pengemasan memperkirakan pada tahun 2023 sektor ini akan tumbuh sekitar 10 persen dari tahun lalu, hal ini juga didukung oleh momentum pemilihan umum yang akan dilaksanakan pada tahun 2024, membuat pesanan permintaan terhadap produk cetakan terutama alat peraga kampanye (APK) seperti spanduk, baleho, stiker, kartu nama, kalender akan semakin meningkat.(Koran Jakarta, 2023)

Peningkatan jumlah permintaan dari konsumen tentu saja akan membuat proses pemesanan produk akan menjadi semakin meningkat, sehingga proses pemesanan menjadi faktor yang sangat penting dalam pelayanan percetakan. Dalam dunia percetakan kebanyakan proses pemesanan produk dan pembuatan laporan masih dilakukan secara manual (Akhtar et al., n.d.) (Ababil et al., 2021) dan konvensional (Affiani et al., 2023), pelanggan harus datang langsung ke

percetakan untuk menyampaikan pesannya (Rachman et al., 2022) (Izulhaq et al., n.d.). Banyaknya pelanggan yang datang (Fadilla, 2023) menyebabkan terjadinya antrian dan waktu pemesanan menjadi lebih lama, menambah biaya dan tenaga konsumen untuk datang ke percetakan. Permasalahan yang juga sering terjadi adalah pada saat membuat data pemesanan sehingga sering terjadi barang tidak diproduksi dan diperlukan waktu dalam menghitung total pembayaran (Romadhoni, 2023). Proses pemesanan memiliki fungsi yang sangat penting sehingga harus dapat dikerjakan dengan cepat, tepat dan akurat. (Emalia & Sausan, 2022).

CV. Assalam Mitra Utama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang Jasa Percetakan, baik percetakan digital (*digital printing*) maupun percetakan offset (*offset printing*). Ada berbagai produk cetakan yang disediakan dan diproduksi antara lain spanduk, baliho, banner, sticker, umbul-umbul, nota, form ncr, mug, plakat, medali akrilik, plang merek, neonbox dan berbagai cetakan lainnya. Perusahaan ini dikelola oleh beberapa tenaga ahli yang berpengalaman dan profesional dibidangnya, dimana dapat mengoperasikan usaha dan memberikan profit bagi perusahaan.

CV. Assalam Mitra Utama selama ini menggunakan beberapa cara dalam mengelola dan memproses pemesanannya. Pertama, konsumen secara langsung datang ke percetakan untuk melakukan pemesanan, hal ini membuat konsumen harus mengeluarkan tenaga, biaya dan waktu sehingga proses pemesanan menjadi kurang efektif apalagi bagi konsumen yang lokasinya jauh dari percetakan. Kedua, pemesanan dilakukan melalui komunikasi telepon atau WA melalui nomor

yang di sediakan oleh perusahaan, pemesanan cara ini juga memiliki kelemahan, dimana sering terjadi perbedaan persepsi antara keinginan konsumen dengan penerima pesanan, dan juga pemesanan yang masuk terkadang tidak tersimpan atau tercatat di buku pesanan sehingga pesanan sering terabaikan dan tidak di proses. Ketiga, pelanggan melakukan pesanan melalui email perusahaan, pemesanan dengan cara ini biasanya dilakukan oleh pelanggan B2B (*business to business*) yang sudah mempunyai kontrak kerjasama dengan CV. Assalam Mitra Utama. Pemesanan cara ini juga memiliki kelemahan dikarenakan pesanan yang masuk seringkali tidak melalui pemberitahuan dan admin tidak melakukan pengecekan berkala terhadap email pesanan yang masuk sehingga seringkali pemesanan direspon dan diproses sudah jauh melampaui tanggal masuknya pesanan, hal ini dapat menyebabkan turunnya kredibilitas perusahaan dimata pelanggan. Untuk menangani proses pemesanan yang masuk sangat bergantung pada karyawan atau admin, sehingga memungkinkan terjadinya *slow respond* dan *human error* pada saat kondisi-kondisi tertentu, seperti *overload order* dan kendala kehadiran karyawan. Dalam hal pembayaran pesanan, pelanggan hanya dapat melakukan dengan cara tunai dan melalui transfer rekening perusahaan, namun belum bisa melalui rekening digital atau e-wallet.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, penulis ingin melakukan analisis yang mendalam dan komprehensif terkait dengan permasalahan proses pemesanan yang terjadi dan mencari alternatif solusi yang dapat ditawarkan untuk mengatasi permasalahan tersebut, selanjutnya penulis juga ingin merancang sebuah *Prototype* sistem informasi yang dapat memudahkan CV.

Assalam Mitra Utama dalam menerima dan mengelola pesanan, yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional dan membantu perusahaan mencapai tujuan bisnis dengan baik sambil meminimalkan kesalahan dan memenuhi harapan pelanggan dengan judul **“ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEMESANAN PRODUK CETAKAN BERBASIS *WEB* PADA CV. ASSALAM MITRA UTAMA”**

2.1 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka dibuat rumusan masalah dalam topik penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Produk Cetak pada CV. Assalam Mitra Utama
2. Bagaimana merancang Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Produk Cetak berbasis *Web* pada CV. Assalam Mitra Utama

3.1 BATASAN MASALAH

Agar Penelitian ini tidak melebar dan menyimpang dari tujuan yang akan dicapai, serta menghasilkan penelitian yang berkualitas. Maka penulis menentukan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada CV. Assalam Mitra Utama yang berlokasi di Muara Bungo.
2. Penelitian di fokuskan pada proses pemesanan produk cetak oleh konsumen.

3. Model perancangan sistem yang dibuat menggunakan UML (Unified Modeling Language) yaitu : use case diagram, class diagram dan activity diagram
4. Perancangan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah (*Prototype*)

4.1 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Produk Cetakan pada CV. Assalam Mitra Utama
2. Untuk merancang Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Produk Cetakan pada CV. Assalam Mitra Utama

5.1 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang ingin diperoleh dan diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui permasalahan yang terjadi dan kebutuhan sistem untuk pemesanan produk cetakan pada CV. Assalam Mitra Utama
2. Menghasilkan rancangan dalam bentuk *Prototype* Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Produk Cetakan pada CV. Assalam Mitra Utama
3. Jika diterapkan, maka diharapkan :
 - Dapat membantu karyawan dan admin dalam menerima dan mengelola pesanan dari Pelanggan.
 - Mempermudah dan mempercepat konsumen dalam melakukan pemesanan produk cetakan pada CV. Assalam Mitra Utama

6.1 SISTEMATIKA PENULISAN

Penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas berbagai landasan teori dan tinjauan pustaka yang digunakan dalam pengerjaan tesis. Dasar teori yang dibahas antara lain berkaitan dengan sistem informasi, analisis sistem, perancangan sistem, percetakan, *pemesanan (orders)*, *database*, *WWW*, *internet*, alat bantu pemodelan sistem *UML*, *Prototype*. Kemudian juga dibahas tentang teori pengembangan sistem (*development system*) dan model-model yang digunakan dalam pengembangan sistem. Sedangkan pada tinjauan pustaka dijabarkan mengenai persamaan dan perbedaan penelitian lain yang sejenis yang digunakan sebagai perbandingan dari penelitian yang penulis lakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini mencakup alur penelitian, bahan yang digunakan dalam penelitian, alat penelitian, jadwal penelitian serta metode yang digunakan pada penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis.

BAB V : PENUTUP

Bagian ini berisi kesimpulan dan saran untuk manajerial perusahaan dan peneliti selanjutnya.

