

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mobilitas manusia yang tinggi menuntut dunia bisnis khususnya sektor perdagangan dan jasa harus mampu menyediakan layanannya dengan instan sesuai dengan permintaan konsumen. Hal ini dipengaruhi oleh perubahan gaya hidup dan cara pandang konsumen yang saat ini terbiasa dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang aktifitasnya. Mereka ingin dimudahkan dalam segala hal, salah satunya ketika ingin melakukan transaksi jual beli atau hanya sekedar melakukan pemesanan suatu jasa atau produk yang diinginkan. Perilaku konsumen saat ini tidak ingin membuang waktu dan tenaga dalam memilih jasa atau barang yang akan mereka inginkan. Untuk itu pelaku usaha sudah seharusnya melakukan inovasi pada proses bisnisnya melalui peranan teknologi informasi sehingga dalam menyediakan layanan jasa dan barangnya tidak lagi dibatasi dengan ruang dan waktu (Mulyati dan Hisyam, 2019).

Pada saat ini pelaku bisnis tentu harus memperbarui sistem penjualannya agar tetap mampu bersaing dan mempertahankan usahanya dalam jangka waktu yang panjang. Salah satu kiat usaha yang dilakukan untuk mewujudkan sistem ini adalah dengan menggunakan sistem penjualan online atau yang dikenal dengan *E-Commerce* yang diharapkan dapat memperbaharui sistem pemasaran konvensional yang telah lebih dahulu dipahami oleh masyarakat. *E-commerce* adalah kegiatan melakukan transaksi bisnis secara online melalui media internet dan perangkat- perangkat yang terintegasi dengan internet. *Ecommerce* saat ini banyak digunakan sebagai startefi pemasaran untuk lebih memperkenalkan merek

dan memperluas pasar para pelaku bisnis sampai dengan bertransaksi, melakukan penjualan, pembelian melalui e-commerce, fenomena e-commerce memiliki berbagai pilihan dalam berbelanja bagi masyarakat tanpa perlu ke tempat penjual (Hidayatuloh & Aziati, 2021).

Rumi Petshop merupakan usaha yang sedang berkembang, bergerak di bidang perdagangan petshop. Rumi Pethop sudah berdiri selama 3 tahun yang beralamatkan di Jalan Arif Rahman Hakim No.51, Jagabaya III, Kecamatan Way Halim, Kota Bandar Lampung. Pendirian usaha ini di dasarkan oleh adanya peluang karena banyak masyarakat yang memelihara hewan peliharaan khususnya kucing, yang disebabkan bukan hanya sekedar hobi namun sudah menjadi gaya hidup bagi masyarakat Indonesia. Rumi Petshop menyediakan jasa grooming dan menjual berbagai perlengkapan kebutuhan hewan peliharaan khususnya kucing. *Grooming* dikenal dengan salon hewan yang memberikan jasa untuk merawat, memandikan, membersihkan, dan mempercantik penampilan hewan peliharaan (Simahuruk dkk., 2021). Sedangkan produk yang dijual seperti makanan kucing (*dry food* atau *wet food*), vitamin, obat-obatan, dan aksesoris.

Pelanggan yang ingin menitipkan hewan peliharaannya untuk dilakukan *grooming* atau hanya ingin membeli perlengkapan hewan peliharaan tentu harus datang ke toko secara langsung. Layanan jasa *grooming* dan penjualan yang masih mengandalkan cara konvensional tersebut tentu kurang efektif saat ini dalam meningkatkan pelayanan dan penjualan. Pada jasa grooming setiap harinya hanya dibatasi lima hewan peliharaan saja sehingga banyak pelanggan yang tidak dapat menggunakan jasa tersebut karena sudah di dahului oleh pelanggan lain. Jika jasa grooming bisa di lakukan booking menggunakan sistem tentu pelanggan tidak perlu

kecewa karena sudah repot-repot membawa hewan peliharaannya namun kuota sudah habis. Sedangkan untuk penjualan konvensional tidak dapat menjangkau pasar secara luas, sehingga pelanggan yang membeli hanya pelanggan terdekat atau yang sudah berlangganan saja. Jika mengandalkan pelanggan lama saja dengan pesaing yang begitu banyak pada bidang yang sama, tentu tidak baik pada kelangsungan usaha dalam waktu yang panjang.

Pada perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan, layanan pemesanan juga merupakan proses yang sangat penting. Hal tersebut dikarenakan pemesanan merupakan aktifitas awal yang dilakukan konsumen sebelum membeli atau menggunakan jasa. Untuk mewujudkan terjadinya transaksi atau pembelian maka perusahaan harus memiliki sistem pemesanan yang baik juga. Oleh karena itu salah satu alternatif yang baik adalah dengan menggabungkan penjualan online dan layanan pemesanan dengan memanfaatkan peran teknologi informasi dan komunikasi (Aman & Suroso, 2021). Beberapa penelitian telah dilakukan dalam rangka mewujudkan sistem proses layanan pemesanan dan penjualan Petshop yang baik dengan pemanfaatan teknologi informasi seperti yang dilakukan oleh (Zahra dkk, 2023), menghasilkan sistem yang mempermudah pendataan data-data seputar jasa grooming dan meminimalisir kesalahan dalam perhitungan pada proses transaksi. Hal yang sama juga ditunjukkan oleh (Latifah dkk., 2022), hasil penelitiannya adalah sistem yang dirancang dan dibangun dapat memudahkan dalam proses pelayanan pemesanan dan juga dapat memberikan informasi yang realtime antara pihak toko dan pelanggan yang ingin melakukan pemesanan.

Berdasarkan permasalahan yang ada dan keberhasilan penelitian terdahulu dalam mewujudkan sistem layanan pemesanan dan penjualan yang baik,

mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan E-Commerce Dengan Fitur Booking Jasa Grooming Sebagai Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan (Studi Kasus : Rumi Petshop)”. Adanya sistem yang akan dirancang dan dibangun diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada proses penjualan dan layanan pemesanan serta penyajian informasi yang lebih menarik sehingga minat calon pelanggan menjadi besar dan menghasilkan laba bagi perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang dan membangun *E-Commerce* dengan fitur Booking Jasa *Grooming* pada Rumi Petshop?
2. Bagaimana Pelanggan dapat melakukan membeli produk dan melakukan booking jasa grooming secara online tanpa harus datang langsung ke Rumi Petshop?
3. Bagaimana menerapkan *E-Commerce* dengan fitur Booking Jasa *Grooming* pada Rumi Petshop pada Rumi Petshop ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun *E-Commerce* dengan fitur *Booking* Jasa *Grooming* pada Rumi Petshop.

2. Menghasilkan sistem yang dapat digunakan oleh pelanggan dalam membeli produk dan *booking* jasa *grooming* dan secara online tanpa harus datang langsung ke Rumi Petshop.
3. Menerapkan *E-Commerce* dengan fitur *Booking* Jasa Grooming.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Lingkup penelitian ini hanya dilakukan pada proses bisnis meliputi penjualan dan pemesanan sampai pada laporan di Rumi Petshop.
2. Sistem yang dirancang dan dibangun berbasis *website* dibatasi hanya pada pembuatan profil perusahaan, layanan pemesanan jasa grooming, layanan penjualan produk, pembayaran transaksi dan *output* laporan bulanan.
3. Sistem yang dirancang dan dibangun dalam pengembangannya menggunakan metode pengembangan sistem *Extreme Programming* (XP).
4. Metode pengujian yang digunakan yaitu ISO 25010 dengan enam variabel yaitu *functional suitability*, *reliability*, *performance efficiency*, *usability*, *maintainability*, dan *portability*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap penyelesaian masalah yang berkaitan dengan penerapan *E-Commerce* dengan fitur *Booking* Jasa *Grooming* dan bisa dijadikan referensi sebagai bahan literatur bagi para pembaca serta sebagai masukan bagi para peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitiannya pada bidang yang sama. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu Rumi Petshop dalam menyediakan fasilitas berbasis

teknologi untuk menyediakan layanan pemesanan dan penjualan yang lebih baik serta berkontribusi dalam menjangkau pemasaran yang lebih luas, memberikan kemudahan dalam pengolahan data dan laporan.