

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan cepatnya perkembangan teknologi, segala bidang bisnis kini semakin terpacu untuk memanfaatkan teknologi sebagai aktifitas bisnis didalamnya. Para pebisnis bersaing menggunakan teknologi demi mendapatkan banyak pelanggan. Salah satu jenis implementasi teknologi dalam hal persaingan bisnis adalah dengan menggunakan *electronic commerce (e-commerce)*. Saat ini *e-commerce* merupakan salah satu alternatif pilihan untuk sebuah perusahaan yang khususnya bergerak di bidang bisnis sebagai media informasi yang memudahkan adanya interaksi antara penjual dan pembeli tanpa dibatasi ruang dan waktu. *E-commerce* yaitu proses penjual dan pembeli antara kedua belah pihak dalam satu perusahaan dengan adanya pertukaran barang, jasa, atau informasi melalui media internet (Iyas 2011).

Online Shop adalah suatu usaha yang bergerak dalam bidang penjualan melalui media internet. Para pedagang berusaha membuat *online shop* dan berusaha menjual produk atau jasanya secara online. Salah satunya yaitu Plassy Shop, *online shop* yang bergerak dibidang penjualan busana wanita sejak tahun 2013. Plassy shop menawarkan berbagai model pakaian wanita yang dijual melalui instagram dan aplikasi chat Blacberry Messenger. Adapun proses pemesanan dan tanya jawab dilakukan hanya melalui aplikasi chat Blacberry Messenger sebagai penghubung antara penjual dan pembeli. Setelah proses tanya jawab dan pemesanan selesai, kemudian owner akan memberikan totalan yang harus ditransfer oleh pelanggan, lalu setelah pelanggan sudah mentransfer dengan

mengirimkan foto bukti transfer kepada owner, maka owner dapat memproses pesanan yang akan dikirim.

Namun terdapat beberapa masalah pada plassy shop yaitu sering kali pelanggan harus mengalami pengantrian jawaban pada chat Blackberry Messenger, persediaan produk, dan nomor resi pengiriman. Sehingga sering kali pelanggan menunggu lama dan berakibat pelanggan tidak mendapatkan barang yang diinginkan dan tidak jarang pelanggan merasa kurang puas dengan menilai pelayanan yang lamban.

Salah satu solusi dari masalah diatas yaitu dengan dibuatnya *e-commerce* pada *Online Shop* dengan menerapkan metode SOSTAC yang difokuskan untuk memudahkan pelanggan dalam bertransaksi, memudahkan admin untuk mengolah data pesanan, dan memudahkan owner dalam pembuatan laporan. Berdasarkan kebutuhan tersebut maka penulis memilih judul **“Penerapan *E-Commerce* Menggunakan Metode SOSTAC Sebagai Sarana Meningkatkan Layanan Penjualan Online Shop”**.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengembangkan *e-commerce* untuk Plassy Shop menggunakan metode SOSTAC?
2. Bagaimana merancang *e-commerce* sebagai media penjualan yang dapat mempermudah penyampaian informasi dan transaksi sebagai penunjang pengambilan keputusan?

1.3 Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah pada pembahasan dalam penelitian ini, agar pembahasannya tidak terlalu luas atau menyimpang, yaitu :

1. Objek penelitian dilakukan pada Plassy *Shop*.
2. Tidak membahas pemasangan jaringan.
3. Perancangan hanya meliputi transaksi jual beli dan retur produk.

1.4 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu mempunyai tujuan dan sasaran. Tujuan dalam penelitian ini antara lain yaitu :

1. Menerapkan metode SOSTAC dalam merancang aplikasi *e-commerce* untuk Plassy *Shop* berbasis *website* agar mempermudah pelanggan dan *owner* dalam mengolah transaksi terkait.
2. Perancangan aplikasi *e-commerce* dibuat *userfriendly* untuk memudahkan *owner* dalam konteks media penjualan serta dapat menghasilkan laporan sehingga mampu membantu pengambilan keputusan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Adanya hasil menggunakan aplikasi *e-commerce* dapat mempermudah *owner* dalam mengolah transaksi yang terkait karena sistem akan menghasilkan laporan.
2. Adanya hasil output laporan yang dapat membantu *owner* dalam mengambil keputusan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan penelitian, manfaat penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi dasar teori yang digunakan sebagai acuan dalam pengambilan data, analisis, hasil penelitian dan pengujian.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang metodologi yang dilakukan dalam penelitian. Langkah-langkah yang dilakukan mulai dari studi literatur, pengambilan data sampai analisa dan hasil akhir.

BAB IV IMPLEMENTASI

Berisi tentang implementasi pendekatan yang diterapkan terhadap rancangan yang diusulkan.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi model rancangan sistem penerapan *e-commerce* menggunakan metode SOSTAC sebagai sarana meningkatkan penjualan *online shop*.

BAB VI PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN