

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

PT. Alkindo Prima Jaya adalah salah satu perusahaan penyuplai dan distributor otomotif di Batam. Perusahaan ini berdiri sejak 2017 dan merupakan bagian dari UD. Sunter Jaya yang berdiri sejak 2002. Produk yang dijual oleh PT. Alkindo Prima Jaya antara lain aki mobil, oli, dan *grease*. Saat ini PT. Alkindo Prima Jaya melayani sekitar 200 pelanggan.

Proses menyuplai dan mendistribusikan produk di PT. Alkindo Prima Jaya dilakukan dengan cara *direct selling*. Proses ini dimulai dari orderan pelanggan, mencatat orderan, membuka *invoice*, menyiapkan barang, pengiriman barang dan barang diterima. Pihak yang terlibat dalam proses ini antara lain pelanggan, *sales*, dan karyawan kantor. Sedangkan proses pemesanan barang dari pelanggan terbagi menjadi dua cara. Cara pertama adalah pelanggan dapat menghubungi karyawan perusahaan secara langsung untuk melakukan pemesanan. Sedangkan cara kedua adalah pelanggan menghubungi *sales* untuk melakukan pemesanan. Kedua cara tersebut dapat dipilih oleh pelanggan sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya masing-masing.

Cara pemesanan pertama dilakukan dengan cara pelanggan melakukan pemesanan melalui karyawan. Pada saat melakukan pemesanan, pelanggan cukup menyebutkan barang yang akan dipesan beserta jumlah kepada karyawan melalui

telepon. Selanjutnya, karyawan perusahaan akan mencatat pesanan, dan melakukan konfirmasi ulang guna memastikan *item* produk yang dipesan oleh pelanggan. Kemudian cara pemesanan kedua dilakukan dengan cara pelanggan menghubungi *Sales*. *Sales* dapat dihubungi melalui telepon maupun media sosial berupa *whatsapp*. Pelanggan akan menghubungi *sales* dan memesan produk yang sedang dibutuhkan. Pelanggan juga akan memastikan ketersediaan stok dan harga yang diberikan apakah masih sama atau ada kenaikan harga. Setelah itu, pesanan pelanggan akan dicatat oleh *sales*. *Sales* akan meneruskan pesanan tersebut ke karyawan perusahaan agar diproses lebih lanjut.

Proses selanjutnya, setelah melakukan pesanan adalah proses pembukaan *invoice*. Proses pembukaan *invoice* dilakukan sesuai dengan pesanan yang diterima karyawan perusahaan dan *sales*. Pada *Invoice* akan dicantumkan semua unit barang yang di pesan satu per satu. Di dalam *invoice* akan tertulis banyaknya barang, nama produk, harga dan jumlah harga. Setelah itu, *invoice* akan ditandatangani dan distempel sebagai bukti bahwa *invoice* tersebut sah. Karyawan akan mengambil *invoice* dan merencanakan pengelompokkan barang. Barang akan dikelompokkan sesuai dengan *invoice* yang sudah dibuka. Hal ini untuk memastikan bahwa dalam pengiriman tidak mengalami kesalahan tipe atau jenis barang. Tetapi jika beberapa barang tertentu tidak ada di kantor, maka supir akan ke gudang untuk mengambil barang guna memenuhi permintaan pelanggan sekaligus mengambil barang untuk persediaan di toko.

Proses pengiriman dimulai dari pemeriksaan ulang barang oleh karyawan perusahaan sebelum barang tersebut diantarkan ke pelanggan. Kemudian semua *invoice* akan diserahkan kepada supir. Karyawan perusahaan juga akan mencatat jumlah *invoice* yang diserahkan. Selanjutnya supir akan menandatangani bagian kolom pengantar. *Invoice* yang diterima supir akan disusun berdasarkan jarak terdekat hingga terjauh. Tetapi jika ada pesanan yang perlu diprioritaskan maka supir akan memprioritaskan pesanan tersebut. Setelah barang tiba di tempat pelanggan, *invoice* akan ditandatangani oleh pelanggan sebagai bukti bahwa barang sudah sampai di tempat tujuan.

Proses bisnis yang saat ini berjalan di PT. Alkindo Prima Jaya, tidak selamanya berjalan sesuai dengan semestinya. Berdasarkan hasil observasi ditemukan bahwa masih banyaknya pelanggan yang tidak mengetahui produk yang sedang dijual oleh PT. Alkindo Prima Jaya. Hal ini cukup membuat PT. Alkindo Prima Jaya khawatir, karena akan berdampak pada pembelian yang akan dilakukan oleh pelanggan tersebut. Selama ini, pihak PT. Alkindo Prima Jaya telah mengupayakan pengenalan produk kepada pelanggan, yaitu dengan cara *sales* akan mengunjungi masing-masing pelanggan secara berkala untuk memberikan daftar produk beserta harga. Daftar produk dan harga akan dicetak untuk diberikan kepada pelanggan, sehingga dapat digunakan apabila pelanggan akan melakukan pesanan. Dengan cara ini, diharapkan pelanggan dapat mengetahui jenis produk dan harga dari barang yang dijual oleh PT. Alkindo Prima Jaya.

Sayangnya, sampai saat ini cara tersebut belum efektif untuk membuat pelanggan mempelajari dan mengetahui produk-produk yang dijual oleh PT. Alkindo Prima Jaya. Hal ini terlihat dari seringnya pelanggan meminta ulang daftar produk dan harga ketika akan melakukan pemesanan. Meskipun *sales* sudah mengantarkan daftar produk dan harga, pelanggan beralasan daftar produk dan harga yang dicetak dan diberikan sudah hilang. Selain itu, masalah selanjutnya adalah ketika pelanggan akan melakukan pemesanan produk, pelanggan selalu mengkonfirmasi kembali harga produk dari PT. Alkindo Prima Jaya. Hal ini dikarenakan, seringkali kenaikan harga belum dapat diinformasikan secara merata kepada pelanggan. Keterbatasan waktu dari *sales* untuk mengunjungi pelanggan satu per satu membuat informasi harga tidak merata dan pelanggan selalu mengkonfirmasi ulang.

Kesalahan *sales* dalam menerima pesanan juga menjadi keluhan beberapa pelanggan. Setelah *sales* menerima pesanan dari pelanggan dan mencatat dalam catatan pribadinya, *sales* lupa melaporkan ke karyawan kantor bahwa ada pesanan pelanggan yang perlu dikirim. Hal ini menyebabkan penundaan pesanan pelanggan, dan pelanggan perlu mengingatkan kembali kepada *sales*. Dalam hal ini dapat menyebabkan juga kekecewaan pelanggan. Kejadian ini terjadi minimal setiap seminggu sekali. Jika kejadian ini berulang terus-menerus akan mengakibatkan pelanggan menjadi malas memesan barang di PT. Alkindo Prima Jaya.

Seiring dengan peningkatan jumlah permintaan pelanggan dan terbatasnya jumlah *sales*, pelanggan seringkali merasa sulit menghubungi *sales*. Jika *sales*

sedang telepon dengan pelanggan lain, maka pelanggan yang lain tidak dapat menghubungi *sales*. Hal ini menyebabkan keterlambatan pemesanan barang oleh pelanggan. Dan jika terjadi pada pelanggan yang sedang perlu barang pesanan cepat, maka memungkinkan pelanggan membatalkan proses pembeliannya. Pelanggan tertentu hanya ingin memesan dengan *sales* dan tidak ingin menghubungi karyawan perusahaan. Di sisi lain dari permasalahan yang ada, peneliti melihat adanya potensi penggunaan *Android* sebagai solusi untuk mengatasi masalah di atas. Hal ini dikarenakan hampir 90% pelanggan PT. Alkindo Prima Jaya merupakan pengguna *Android*. Pengembangan aplikasi sistem *order* berbasis *android* dapat diusulkan untuk mengatasi masalah tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Adam dan Noprisson menyatakan bahwa Aplikasi *android* juga menjadi salah satu sistem operasi yang banyak digunakan luas di berbagai jenis perangkat *mobile* (Adam & Noprisson, 2019). Aplikasi ini dapat menjadi solusi menurut Buchari dan Santoso karena pemesanan ini dapat dilakukan kapan saja selama ada jaringan internet dan jangkauan pemasaran yang luas, melalui *front-end* yang dapat digunakan oleh user pelanggan untuk melihat detail produk yang ada dan juga dapat memesan langsung tanpa harus datang ke toko (Buchari & Santoso, 2015).

Pengembangan aplikasi sistem *order* berbasis *Android*, dapat juga memudahkan pelanggan dalam melakukan pesanan. (Candra & Alkodri, 2014) Selain itu, aplikasi sistem *order* berbasis *Android* juga dibuat sebagai salah satu solusi meningkatkan kemudahan dalam melakukan pemesanan dan pengelolaan data pesanan pelanggan yang lebih baik (Fauzi, Erniawati, & Setyawan, 2019).

Aplikasi sistem *order* berbasis *Android* yang dirancang menyediakan fitur yang dapat memudahkan pelanggan dalam memperoleh informasi produk lebih lengkap (Adam & Noprisson, 2019).

1.2 Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka permasalahan yang dapat teridentifikasi pada PT. Alkindo Prima Jaya adalah sebagai berikut:

1. Masih banyaknya pelanggan yang tidak mengetahui produk yang sedang dijual oleh PT. Alkindo Prima Jaya.
2. Seringkali kenaikan harga belum dapat diinformasikan secara merata kepada pelanggan.
3. *Sales* lupa melaporkan ke karyawan kantor bahwa ada pesanan pelanggan yang perlu dikirim, sehingga menyebabkan keterlambatan pengiriman pesanan.
4. Terjadinya keterlambatan pemesanan dikarenakan peningkatan jumlah permintaan pelanggan dan terbatasnya jumlah *sales*, pelanggan seringkali merasa sulit menghubungi *sales*.

1.3 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana aplikasi sistem *order* berbasis *android* yang dibangun dapat membantu pelanggan dalam mengetahui produk yang sedang dijual oleh PT. Alkindo Prima Jaya?
2. Bagaimana aplikasi sistem *order* berbasis *android* yang dibangun dapat memberikan informasi mengenai perubahan harga kepada pelanggan PT. Alkindo Prima Jaya?
3. Bagaimana aplikasi sistem *order* berbasis *android* yang dibangun dapat membantu pelanggan melakukan pemesanan secara langsung, sehingga mengurangi kelupaan *sales* dan keterlambatan pemesanan dalam menginformasikan pesanan dari pelanggan PT. Alkindo Prima Jaya?

1.4 Ruang Lingkup Permasalahan

Ruang Lingkup penelitian dibuat agar penelitian menjadi fokus dan terarah. Selain itu, juga dikarenakan keterbatasan dana dan waktu penelitian. Penelitian ini akan membahas mengenai pengembangan aplikasi sistem *order* berbasis *android* di PT. Alkindo Prima Jaya dengan berfokus kepada:

1. Aplikasi sistem *order* ini dirancang menggunakan *framework Android Studio* dan *database*
2. Aplikasi sistem *order* ini hanya dapat digunakan di sistem operasi *Android* minimum versi 7.0
3. Penelitian ini membahas analisis dan perancangan aplikasi sistem *order* beserta fungsi-fungsi yang ada di dalamnya tanpa membahas integrasi *penginputan* data ke dalam aplikasi.

4. Hasil akhir dari penelitian ini berupa *prototype* dengan berfokus pada fungsi *E-Catalog*, notifikasi informasi produk dan perubahan harga, dan fitur pemesanan secara langsung tanpa membahas proses pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan dan pengiriman barang.
5. Pengujian terhadap aplikasi ini akan menggunakan metode *blackbox*, dengan penekanan pada pengujian fungsi aplikasi yang dilakukan oleh peneliti.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yaitu dengan membangun aplikasi sistem order berbasis *android* yang:

1. Dapat membantu pelanggan dalam mengetahui produk yang sedang dijual oleh PT. Alkindo Prima Jaya.
2. Dapat memberikan informasi mengenai perubahan harga kepada pelanggan PT. Alkindo Prima Jaya.
3. Dapat membantu pelanggan melakukan pemesanan secara langsung, sehingga mengurangi kelupaan sales dan keterlambatan pemesanan dalam menginformasikan pesanan dari pelanggan PT. Alkindo Prima Jaya.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini diantaranya yaitu :

1. Aspek Teoritis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan artikel ilmiah yang dapat memperkaya literatur ilmiah yang berkaitan dengan aplikasi berbasis *android*.

2. Aspek Praktis

- a. Penelitian ini menjadi wadah bagi peneliti mengaplikasikan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan yang berkaitan dengan perancangan sistem berbasis *Android*.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengatasi masalah yang terjadi di perusahaan yaitu yang berkaitan dengan sistem *order*.
- c. Bagi kampus, penelitian ini dapat menambah kajian literatur yang berkaitan dengan perancangan sistem salah satunya adalah sistem *order*.
- d. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber rujukan dan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan sistem *order* berbasis *Android*.

