

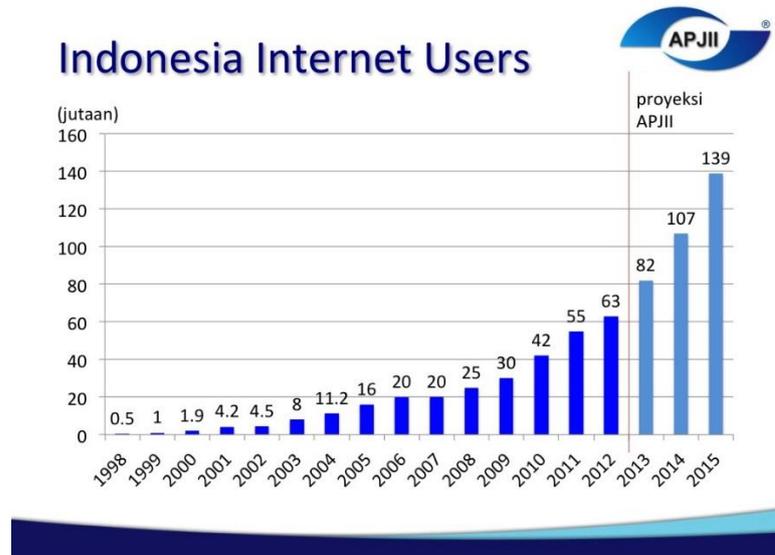
# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Saat ini teknologi telah berkembang dengan pesat, kegiatan atau aktivitas manusia semakin dipermudah dengan perkembangan tersebut. Beberapa organisasi atau perusahaan mulai memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung proses bisnisnya. Hal ini dapat dibuktikan dengan penggunaan komputer dan pemanfaatan internet oleh sebagian besar perusahaan di seluruh dunia.

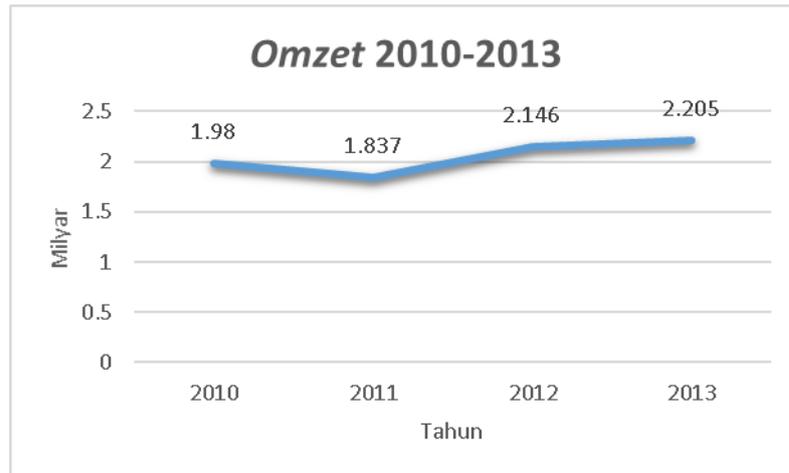
Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII) melakukan sebuah survey untuk mengetahui jumlah pengguna internet di Indonesia, survey ini menghasilkan statistic jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2012 mencapai 63 juta orang atau 24,23 persen dari total populasi negara ini. Pada tahun 2013, angka ini diprediksi naik sekitar 30 persen menjadi 82 juta pengguna dan terus tumbuh menjadi 107 juta pada 2014 dan 139 juta atau 50 persen total populasi pada 2015.



Gambar I.1 Statistik Pengguna Internet di Indonesia  
(Sumber : APJII, 2014)

Berdasarkan hasil survey pada Gambar I.1 tentang Statistik Pengguna Internet di Indonesia, terdapat sebuah peluang bagi perusahaan untuk lebih mengembangkan proses bisnis mereka dengan memanfaatkan internet. Salah satu keuntungan dalam memanfaatkan internet adalah perusahaan dapat memperluas jangkauan dan pelayanannya tidak lagi terbatas jarak dan waktu. Saat ini beberapa perusahaan di Indonesia mulai memanfaatkan internet untuk membantu proses bisnis mereka, hal ini dapat dibuktikan dengan meningkatnya transaksi jual-beli secara *online (e-commerce)* yang membuat beberapa perusahaan tersebut akan berlomba-lomba untuk melakukan yang terbaik dalam pelayanan mereka agar menjadi *market leader* di Indonesia.

Perusahaan yang akan diangkat sebagai objek penelitian pengerjaan tugas akhir ini adalah perusahaan penyedia layanan *catering* yaitu Bojana Sari. Bojana Sari adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *catering* dan berdiri sejak tahun 2001. Pendiri sekaligus pemilik perusahaan ini adalah Ibu Sri Sunaryati. Sejak tahun 2001 hingga sekarang proses transaksi yang digunakan adalah transaksi tradisional, dimana proses pemesanan dilakukan dengan media telepon, dan jika pelanggan tersebut tertarik maka kedua pihak melakukan perjanjian untuk saling bertemu dan membahas pemesanan lebih lanjut hingga akhirnya terjadi kesepakatan. Proses promosi perusahaan ini juga dilakukan hanya dengan pencetakan brosur, dan memanfaatkan kekuatan *word of mouth* atau yang biasa disebut dengan promosi dari mulut ke mulut. *Omzet* Bojana Sari mulai tahun 2010 hingga 2013 dapat dilihat pada gambar I.2.



Gambar I.2 Omzet Bojana Sari 2010-2013  
(Sumber : Bojana Sari, 2014)

Berdasarkan gambar I.2 dapat dilihat bahwa pada tahun 2010 *omzet* perusahaan mencapai 1,98 milyar rupiah, selanjutnya di tahun 2011 *omzet* Bojana Sari mengalami penurunan yaitu 1,837 milyar rupiah, pada tahun 2012 *omzet* perusahaan mengalami peningkatan kembali yaitu 2,146 milyar rupiah dan di tahun 2013 *omzet* perusahaan kembali meningkat yaitu sekitar 2,205 milyar rupiah. Berdasarkan gambar I.2, maka dapat disimpulkan bahwa *omzet* perusahaan ini terus mengalami peningkatan meski di tahun 2011 sedikit mengalami penurunan. Meski sempat mengalami penurunan di tahun 2011, namun di tahun-tahun berikutnya *omzet* perusahaan terus meningkat, tentu prospek perusahaan ini akan bagus pada tahun-tahun mendatang. Persebaran pelanggan Bojana Sari juga tersebar di berbagai daerah di Indonesia, hal ini dapat dibuktikan dengan tabel pelanggan pada tahun 2013 yang dapat dilihat pada tabel I.1

Tabel I.1 Persebaran Pelanggan Tahun 2013  
(Sumber: Bojana Sari, 2014)

Kota	Jumlah
Blitar	8
Kediri	7
Madiun	6
Magetan	6
Malang	4
Tulungagung	4
Ponorogo	3
Jombang	2
Bandung	1
Blora	1
Caruban	1
Depok	1
Jember	1
Mojokerto	1
Nganjuk	1
Pare	1
Trenggalek	1
<b>Total</b>	<b>49</b>

Tabel I.1 menjelaskan bahwa persebaran pelanggan Bojana Sari sebagian besar masih dari propinsi Jawa Timur, namun potensi persebaran di propinsi lain juga terlihat dengan adanya pelanggan yang dari propinsi Jawa Tengah dan Jawa Barat. Dengan melihat adanya potensi pelanggan dari luar propinsi Jawa Timur, maka Bojana Sari perlu mengembangkan perusahaannya dan memperluas pasar agar *omzet* perusahaan semakin meningkat untuk tahun-tahun mendatang.

Berdasarkan informasi-informasi yang telah dijelaskan diatas, Bojana Sari memiliki prospek cerah untuk menjadi salah satu pesaing dalam bisnis layanan *catering* di tingkat Nasional, untuk menjadi lebih berkembang maka perusahaan

harus memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan memanfaatkan jaringan internet untuk membantu proses bisnisnya. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi dan pemanfaatan jaringan internet tersebut adalah dengan membangun sebuah *web e-commerce* yang mampu membuat proses pemesanan dan proses penyebaran informasi dapat dilakukan dengan mudah dan tidak banyak menghabiskan biaya operasional. Dengan dikembangkannya *web e-commerce* ini, pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai Bojana Sari. Informasi mengenai perusahaan dapat diakses kapanpun dan dimanapun pelanggan berada. Selain kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai perusahaan, proses pemesanan juga dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun pelanggan berada. *Web e-commerce* ini akan memperluas jangkauan pasar Bojana Sari dan meningkatkan nilai dari perusahaan itu sendiri di mata pelanggan yang tentunya akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian ini, permasalahan tersebut adalah:

*Web e-commerce* seperti apa yang mampu memenuhi kebutuhan perusahaan dan membuat proses pemesanan maupun proses penyebaran informasi dapat dilakukan dengan mudah dan tidak banyak menghabiskan biaya operasional?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah berhasil mengembangkan *web e-commerce* Bojana Sari yang dapat memenuhi kebutuhan perusahaan dan membuat proses pemesanan maupun proses penyebaran informasi dapat dilakukan dengan mudah dan tidak banyak menghabiskan biaya operasional.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini menghasilkan beberapa manfaat, antara lain:

1. Manfaat bagi perusahaan:
  - a. Jangkauan perusahaan menjadi lebih luas.

- b. Dapat mengurangi biaya operasional perusahaan.
  - c. Dapat meningkatkan keuntungan perusahaan.
2. Manfaat bagi pelanggan:
- a. Informasi mengenai perusahaan dapat didapatkan dengan mudah.
  - b. Proses pemesanan menjadi lebih mudah, tanpa terhalang jarak dan waktu.

### **I.5 Batasan Penelitian**

Dari permasalahan yang telah ditemukan, tentu diperlukan batasan untuk penyelesaian solusinya, karena tidak mungkin semua masalah yang ada dapat terselesaikan sekaligus. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dibatasi sampai pembangunan aplikasi, tidak sampai tahap pemeliharaan aplikasi.
2. Pemesanan yang dapat dilakukan di dalam *website* ini hanya pemesanan makanan dan minuman.

Proses evaluasi oleh user dari setiap tahap hanya dilakukan dua kali evaluasi untuk menghindari evaluasi yang berulang-ulang.