

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi dalam dunia bisnis sangat cepat, dengan berbagai kondisi yang harus dihadapi bagi para pembisnis untuk mengembangkan bisnisnya dan mampu bersaing dengan kompetitor lainnya. Salah satu cara untuk mengembangkan bisnis adalah dengan menerapkan kenyamanan dan kemudahan karyawan dalam melakukan tugasnya. Untuk itulah diperlukan sebuah aplikasi yang bisa digunakan karyawan untuk melakukan tugasnya sehingga akan berpengaruh pada kualitas perkembangan perusahaan tersebut. Melalui aplikasi yang dibuat dan dikembangkan oleh perusahaanlah hal itu bisa dilakukan, sehingga nantinya semua pekerjaan setiap karyawan bisa menggunakan aplikasi tersebut.

Perusahaan yang memiliki aplikasi untuk menunjang pekerjaan karyawannya akan sangat mudah untuk memberikan informasi serta laporan dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawannya. Aplikasi itu dapat berupa aplikasi berbasis android, desktop, ataupun web. Dalam kasus ini PT Satria Jaya Prima menggunakan sistem informasi penjualan berbasis web yang dikembangkan serta digunakan karyawannya untuk melakukan pekerjaan sesuai bidangnya masing-masing,

Nore (2013) menyatakan bahwa, "Sistem informasi penjualan adalah suatu sistem informasi yang mengorganisasikan serangkaian prosedur dan metode yang dirancang untuk menghasilkan, menganalisa, menyebarkan dan memperoleh informasi guna mendukung pengambilan keputusan mengenai penjualan" (h. 13). Hal ini berarti dalam suatu perusahaan harus memiliki kualitas sistem informasi penjualan yang baik agar laporan yang diperlukan perusahaan akurat dan sesuai dengan fakta lapangan yang sebenarnya. Untuk mendukung hal tersebut maka dibutuhkan alat bantu agar mampu

menyajikan laporan yang bisa memberikan informasi yang akurat dalam perusahaan tersebut

PT Satria Jaya Prima adalah perusahaan yang berdiri April tahun 2017, bergerak dibidang distributor produk *building* dan produk FMCG (*Fast-Moving Consumer Goods*). Sebagai perusahaan yang melakukan perdagangan tentunya memiliki sistem informasi penjualan yang digunakan dengan produk-produk yang didistribusikan ke konsumen. Produknya berupa semen dan kebutuhan sehari-hari yang sering dikonsumsi. Untuk produk semen pencatatannya masih semi manual sedangkan produk yang masuk dalam kategori makanan dan minuman serta kebutuhan yang sering dikonsumsi sehari-hari menggunakan sistem informasi penjualan berbasis web melalui aplikasi bernama [pos.mapersada.co.id](http://pos.mapersada.co.id).

Pencatatan dan laporan mengenai transaksi penjualan yang dilakukan PT Satria Jaya Prima menggunakan aplikasi tersebut baik itu mengenai harga, total penjualan, persediaan barang dan pendapatan. Namun pada prakteknya sebagian karyawan masih kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut sehingga dalam penginputan data masih banyak kendala saat mendata laporan penjualan menggunakan [pos.mapersada.co.id](http://pos.mapersada.co.id). Kendala dalam penginputan data tersebut membuat tidak akuratnya antara data dilapangan dengan laporan yang diberikan karyawan sehingga membuat laporan keuangan menjadi tidak *balance* hal ini tentunya staff finansial kesulitan dalam membuat laporan keuangan setiap bulannya. Selain itu, karyawan sering mengeluh mengenai antar muka yang kurang sederhana, terlalu banyak layer yang harus dipahami sehingga kurang *friendly* bagi *user* yang menggunakannya.

Berdasarkan masalah yang dijelaskan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT Satria Jaya Prima yang menggunakan aplikasi berbasis web [pos.mapersada.co.id](http://pos.mapersada.co.id) yang dikembangkan sendiri oleh perusahaan tersebut. Penelitian ini dapat mengetahui sistem informasi penjualan yang menggunakan aplikasi berbasis web di PT Satria Jaya Prima

memiliki kualitas yang baik atau belum. Dengan menganalisis aplikasi pos.mapersada.co.id dapat diketahui faktor-faktor yang membuat karyawan melakukan kesalahan dalam melaporkan penjualan sehingga nantinya PT Satria Jaya Prima dapat meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh karyawan tersebut.

Menganalisis kualitas aplikasi berbasis web dapat menggunakan metode *WebQual* 4.0 yang dilihat dari pengalaman *user* baik kegunaan, sistem informasi, dan interaksi pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat dari (Nada dan Wibowo, 2015) bahwa "*WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir". *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi terakhir yaitu *WebQual* 4.0.

Melalui metode *WebQual* 4.0 yang digunakan dalam penelitian ini menjadi acuan dalam menganalisis kualitas aplikasi berbasis web berdasarkan dalam tiga bidang (dimensi) kemudahan pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi pengalaman pengguna yang terdiri dari kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan (Sanjaya, 2012). Ketiga bidang itulah yang menjadi acuan untuk menyusun kuisioner, wawancara dan dokumentasi sebagai metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk menganalisis aplikasi pos.mapersada.co.id berbasis web. Hasil dari analisis tersebut dapat dijadikan PT Satria Jaya Prima untuk memperbaiki kualitas aplikasi berbasis web tersebut menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk menganalisis sistem informasi penjualan berbasis web di perusahaan PT Satria Jaya Prima sehingga penulis mengambil judul penelitian Analisis Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 (Studi Kasus Pt Satria Jaya Prima).

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka identifikasi yang didapatkan dalam penelitian ini adalah bagaimana aplikasi berbasis web yang digunakan dianalisis menggunakan metode Webqual 4.0 sehingga kendala-kendala yang sering terjadi didalam penyusunan laporan sistem informasi penjualan dapat diketahui dan diperbaiki.

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini meneliti aplikasi berbasis web yang digunakan PT Satria Jaya Prima yaitu [pos.mapersada.co.id](http://pos.mapersada.co.id)
2. Penelitian ini menggunakan metode *webqual* 4.0 dengan 4 dimensinya yaitu *usability, information quality, service interaction quality, user statification* untuk menganalisis sistem informasi penjualan berbasis web yang digunakan karyawan PT Satria Jaya Prima.

## 1.4 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang sedang terjadi yaitu “bagaimana analisa aplikasi bebasis web ([pos.mapersada.co.id](http://pos.mapersada.co.id)) yang digunakan karyawan PT Satria Jaya Prima?.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem informasi penjualan berbasis web yaitu [pos.mapersada.co.id](http://pos.mapersada.co.id) yang digunakan oleh PT Satria Jaya Prima

## 1.6 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini manfaat yang dapat diperoleh adalah mengetahui kualitas sistem infomasi penjualan berbasis web yang digunakan oleh PT Satria Jaya Prima sehingga nantinya aplikasi berbasis web yang digunakan dapat dilakukan perbaikan bilamana terdapat kekurangan dalam pengaplikasiannya bagi karyawan yang menggunakannya

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dijelaskan mengenai teori-teori pendukung terhadap penelitian ini, kerangka berfikir, dan juga menguraikan tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan analisis sistem informasi penjualan berbasis web dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang metode penelitian yang akan dilakukan, seperti waktu dan tempat penelitian, tahapan penelitian, metode pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis sistem informasi penjualan berbasis web.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari analisa sistem informasi penjualan berbasis web.

### **BAB VI PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang bermanfaat bagi penulis dan perusahaan dalam menggunakan aplikasi berbasis web.