

TUGAS AKHIR

**RANCANG BANGUN SISTEM *E-COMMERCE* SEBAGAI MEDIA
PENJUALAN JASA PADA PERCETAKAN AHA GRAFIKA**



OLEH
HENDRA GUNAWAN
09111403002

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI BILINGUAL
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

RANCANG BANGUN SISTEM E-COMMERCE SEBAGAI MEDIA PENJUALAN JASA PADA PERCETAKAN AHA GRAFIKA

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di Program Studi Sistem Informasi Bilingual Strata 1

Oleh

Hendra Gunawan 09111403002

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



Endang Lestari Ruskan, S.Kom. M.T
NIP 197811172006042001

**Palembang, April 2016
Pembimbing,**

A green ink signature of Fathoni, MMSI, placed over her name and NIP number.

Fathoni, MMSI
NIP. 197210182008121001

HALAMAN PERSETUJUAN

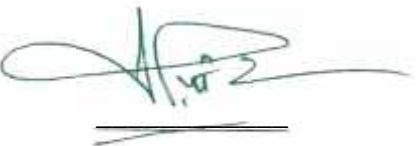
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 24 Maret 2016

Tim Penguji

1. Ketua (Pembimbing) : Fathoni, MMSI



2. Anggota I : Ari Wedhasmara, M.TI



3. Anggota II : Mira Afrina, M.Sc



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, S.Kom. M.T
NIP 197811172006042001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- "Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?"
(Q.S. Ar-Rahman : 13)
- "Cukup Allah (menjadi penolong) bagi kami dan Dia sebaik-baik pelindung"
(Q.S. Al-Imran : 173)
- "Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan"
(Q.S. Al-Insyirah : 5)
- *Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang.*

Kupersembahkan karya kecilku ini untuk :

- ❖ *Allah SWT*
- ❖ *Ayah dan Ibu tercinta serta kakak-kakakku tercinta yang telah memberikan dukungan sepenuh hati selama ini*
- ❖ *Dosen Pembimbing*
- ❖ *Ayu Treisnaini*
- ❖ *Kawan-kawan terbaikku*
- ❖ *Agama dan Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahhirobbil'alamin, itulah kata yang patut penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir ini. Salam serta shalawat juga penulis haturkan pada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
2. Endang Lestari Ruskan, S.Kom. M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Fathoni, MMSI selaku Dosen Pembimbing Tugas akhir yang telah membimbing dengan sebaik mungkin, meluangkan waktu dan berbagi ilmu.
4. Pimpinan percetakan AHA Grafika palembang yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian Tugas Akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik, membimbing, dan mengarahkan penulis selama proses belajar mengajar di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Ayah Muhammad Tanhar dan Ibu Yumiati, serta saudaraku Haryadi atas segala kasih sayang dan perhatian serta doanya kepada penulis.
7. Orang yang spesial Ayu Treisnaini yang selalu memberikan semangat dan dukungan setiap hari sehingga laporan akhir ini bisa selesai dengan lancar.

8. Teman seperjuangan penulis (Deni, Muslim, Dwi, Admaja, Hisyam), terimakasih atas semangat dan motivasinya.
9. Teman-teman Sistem Informasi Bilingual 2011 terutama kelas B.
10. Mbak Rifka serta staff administrasi Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membantu dan mendukung penulis dalam hal administrasi perkuliahan.

Penulis mohon maaf apabila terdapat kata yang salah atau kekhilafan serta mereka yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam laporan Tugas Akhir ini karena keterbatasan penulis sebagai manusia yang jauh dari sempurna sedangkan kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT.

Palembang, April 2016

Penulis

ABSTRAK

RANCANG BANGUN SISTEM *E-COMMERCE* SEBAGAI MEDIA PENJUALAN JASA PADA PERCETAKAN AHA GRAFIKA

Oleh

**Hendra Gunawan
09111403002**

Penetuan peningkatan mutu pelayanan pada Percetakan AHA Grafika Palembang belum sama sekali memanfaatkan teknologi informasi dalam hal transaksi dengan pelanggan sehingga masih banyak terjadi permasalahan seperti tidak ada media yang mencatat tanggal pesanan selesai juga tidak adanya media pemasaran interaktif sampai pembuatan laporan pendapatan yang masih terjadi kesalahan. Penelitian ini mengusulkan perancangan dan pembangunan aplikasi *e-commerce* sebagai media penjualan jasa pada percetakan AHA Grafika yang dapat mengatasi masalah yang ada dan juga dapat membantu mengolah data yang terdapat pada percetakan AHA Grafika. Pengembangan sistem ini penulis menggunakan metodologi pengembangan sistem *Waterfall*. Sedangkan bahasa pemrograman dan RDBMS (*Relational Database Management System*) yang digunakan untuk membangun perangkat lunak adalah *SMS Gateway*, PHP dan MySQL. Hasil penelitian ini adalah aplikasi *e-commerce* sebagai media penjualan jasa dapat membantu pihak percetakan AHA Grafika lebih mudah mengelola data pesanan, penjadwalan penyelesaian pesanan, mendapatkan pelanggan baru, meningkatkan mutu pelayanan, menarik minat kosumen agar tetap bertahan, dan dapat melayani konsumen tanpa batasan waktu, disamping percetakan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, percetakan juga bisa mengelola data dan membuat laporan untuk pimpinan percetakan dengan cepat.

Kata kunci : *E-Commerce*, *Waterfall*, Percetakan AHA Grafika Palembang.

ABSTRACT

SYSTEM DESIGN E-COMMERCE AS MEDIA SALES SERVICES IN AHA GRAFIKA PRINTING

By

**Hendra Gunawan
09111403002**

Determination of improving quality of care at AHA Grafika Printing Palembang has not completely utilize information technology in transactions with customers so still a lot of problems as there is no media that records the date the order is completed nor their interactive marketing media to manufacture earnings reports still to errors. This research proposes the design and development of e-commerce as a sales medium services at AHA Grafika Printing to overcome the existing problems and can also help to process the data contained in AHA Grafika Printing. The development of this system the author uses Waterfall system development methodology. While programming languages and RDBMS (Relational Database Management System) which is used to build software is an SMS Gateway, PHP and MySQL. The result of this research is the application of e-commerce as a medium for the sale of services can help the AHA Grafika Printing more easily manage orders data, scheduling order completion, win new customers, improving service quality to attract customers in order to survive, and be able to serve customers without time limit , in addition to printing to meet customer needs, printing also can manage data and create reports for printing leadership quickly.

Keywords: *E-Commerce, Waterfall, AHA Graphic Printing Palembang.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	5
1.2.1 Tujuan	5
1.2.2 Manfaat	5
1.3 Batasan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Profil Percetakan AHA Grafika	7
2.1.1 Sejarah Percetakan AHA Grafika Palembang	7
2.1.2 Stuktur Organisasi.....	8
2.2 Sistem.....	10
2.2.1 Definisi Sistem.....	10
2.2.2 Karakteristik Sistem.....	10
2.2.3 Elemen-Elemen Sistem.....	11
2.3 Informasi	11
2.4 Sistem Informasi	11
2.5 <i>E-Commerce</i>	13
2.5.1 Pengertian <i>E-Commerce</i>	13
2.5.2 Kategori <i>E-commerce</i>	14
2.5.3 Model <i>E-commerce</i>	14
2.5.4 <i>Dimention of E-Commerce</i>	16
2.5.5 Penggunaan dan manfaat <i>e-commerce</i> dalam bisnis.....	16
2.6 <i>Ishikawa Diagram</i>	17
2.7 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	18
2.8 <i>Flowchart</i>	20
2.8.1 Simbol-simbol <i>Flowchart</i>	20
2.9 <i>Entity Relational Diagram</i> (ERD)	22
2.10 <i>SMS Gateway</i>	23
2.11 <i>Web</i>	24
2.12 Bahasa Pemrograman.....	24
2.12.1 PHP	24
2.12.2 MySQL	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Objek Penelitian.....	26

3.2 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.2.1 Jenis Data.....	26
3.2.2 Sumber Data	26
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.3 Metode Pengembangan Sistem.....	28
BAB IV ANALISIS SISTEM	31
4.1 <i>Requirment Definition</i>	31
4.1.1 Alur Kerja Sistem Berjalan.....	31
4.1.2 Identifikasi Masalah.....	34
4.1.3 Analisa Kebutuhan Sistem.....	43
4.2 <i>System and Software Design</i>	46
4.2.1 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	46
4.2.2 <i>Entity Relational Diagram</i> (ERD)	54
BAB V PERANCANGAN SISTEM DAN PERANGKAT LUNAK	58
5.1 Perancangan Perangkat Lunak	58
5.1.1 Physical Data Flow Diagram	58
5.1.2 Perancangan Database.....	62
5.1.3 Rancangan Interface Perangkat Lunak	70
5.2 <i>Testing</i>	98
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	105
6.1 Hasil	105
6.1.1 <i>Interface</i> Sistem	105
6.2 Kelebihan dan Kelemahan Sistem	139
6.2.1 Kelebihan	139
6.2.2 Kekurangan	140
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	141
7.1 Kesimpulan	141
7.2 Saran	142
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN	145

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Stuktur Organisasi Percetakan AHA Grafika.....	9
Gambar 2.2	Perbedaan antara <i>Buy-Side</i> dan <i>Sell-Side e-commerce</i>	15
Gambar 2.3	<i>A simple stage model for buy-side and sell-side e-commerce</i>	15
Gambar 2.4	Contoh Ishikawa Diagram.....	18
Gambar 3.1	Tahapan-tahapan dalam metode pengembangan sistem <i>waterfall</i> .	29
Gambar 4.1	Alur Kerja Sistem Berjalan pada Pemesanan Jasa	32
Gambar 4.2	Alur Kerja Sistem Berjalan pada Penyelesaian Jasa	33
Gambar 4.3	Alur Kerja Sistem Berjalan pada Pembuatan Laporan.....	34
Gambar 4.4	<i>Interface</i> nota percetakan AHA Grafika.....	39
Gambar 4.5	<i>Ishikawa Diagram</i> dalam permasalahan terjadi kehilangan data pesanan	39
Gambar 4.6	<i>Ishikawa Diagram</i> dalam permasalahan terjadi kesalahan dalam mengingat jadwal penyelesaian pesanan	40
Gambar 4.7	<i>Ishikawa Diagram</i> dalam permasalahan terjadi kesalahan dalam pembuatan laporan pendapatan keuangan	40
Gambar 4.8	DFD Level 0 Sistem yang di usulkan.....	46
Gambar 4.9	DFD Level 1 Sistem yang di usulkan.....	48
Gambar 4.10	DFD Level 2 Proses Registrasi.....	50
Gambar 4.11	DFD Level 2 Proses <i>Login</i>	50
Gambar 4.12	DFD Level 2 Proses Pengolahan Data Jasa Disain atau Produk	51
Gambar 4.13	DFD Level 2 Proses Pengelolaan Data Pesanan	52
Gambar 4.14	DFD Level 2 Proses Laporan	53
Gambar 4.15	ERD Sistem Baru	54
Gambar 5.1	<i>Physical Data Flow Diagram</i> Proses Registrasi	59
Gambar 5.2	<i>Physical Data Flow Diagram</i> Proses <i>Login</i>	59
Gambar 5.3	<i>Physical Data Flow Diagram</i> Proses Pengolahan Data Jasa Desain atau Produk.....	60
Gambar 5.4	<i>Physical Data Flow Diagram</i> Proses Pengolahan Pesanan	60
Gambar 5.5	<i>Physical Data Flow Diagram</i> Proses Pengolahan Laporan	61
Gambar 5.6	Skema <i>Database</i>	62
Gambar 5.7	Rancangan Tampilan <i>Header</i> Pengunjung.....	70
Gambar 5.8	Rancangan Tampilan <i>Header</i> Pelanggan	70
Gambar 5.9	Rancangan Tampilan Beranda.....	71
Gambar 5.10	Rancangan Tampilan Tentang	72
Gambar 5.11	Rancangan Tampilan Cara Pembelian.....	72
Gambar 5.12	Rancangan Tampilan Daftar / Registrasi.....	73
Gambar 5.13	Rancangan Tampilan Masuk/ <i>Login</i>	74
Gambar 5.14	Rancangan Tampilan Order.....	75
Gambar 5.15	Rancangan Tampilan Daftar Produk Setiap Kategori	76
Gambar 5.16	Rancangan Tampilan Detail Produk yang dipilih	77
Gambar 5.17	Rancangan Tampilan Form Pemesanan Undangan Aqiqah	78
Gambar 5.18	Rancangan Tampilan Form Pemesanan Undangan Pernikahan....	79
Gambar 5.19	Rancangan Tampilan Pilih Metode Desain Kartunama, Brosur dan Spanduk	80

Gambar 5.20	Rancangan Tampilan Form Desain Sendiri Kartunama/ Brosur	81
Gambar 5.21	Rancangan Tampilan Form Desain Percetakan Kartunama / Brosur	82
Gambar 5.22	Rancangan Tampilan Form Desain Percetakan Spanduk.....	83
Gambar 5.23	Rancangan Tampilan Form Desain Sendiri Spanduk.....	84
Gambar 5.24	Rancangan Tampilan Form Pemesanan Souvenir Penikahan	84
Gambar 5.25	Rancangan Tampilan Keranjang	85
Gambar 5.26	Rancangan Tampilan Ringkasan	86
Gambar 5.27	Rancangan Tampilan Bayar	87
Gambar 5.28	Rancangan Tampilan Akun Lihat Profil.....	87
Gambar 5.29	Rancangan Tampilan Review.....	88
Gambar 5.30	Rancangan Tampilan Layanan Pelanggan.....	89
Gambar 5.31	Rancangan Tampilan Konfirmasi Pembayaran	89
Gambar 5.32	Rancangan Tampilan Status Pesanan	90
Gambar 5.33	Rancangan Tampilan <i>Login</i> Operator	91
Gambar 5.34	Rancangan Tampilan Halaman Utama Operator.....	91
Gambar 5.35	Rancangan Tampilan Halaman Pesan Operator	92
Gambar 5.36	Rancangan Tampilan Halaman Daftar Pelanggan.....	92
Gambar 5.37	Rancangan Tampilan Halaman Produk	93
Gambar 5.38	Rancangan Tampilan Halaman Input Bahan Undangan	93
Gambar 5.39	Rancangan Tampilan Halaman Verifikasi Order	94
Gambar 5.40	Rancangan Tampilan Halaman <i>Update</i> Status Order.....	95
Gambar 5.41	Rancangan Tampilan Halaman <i>Deadline</i>	96
Gambar 5.42	Rancangan Tampilan Halaman Utama Pimpinan.....	96
Gambar 5.43	Rancangan Tampilan Halaman Laporan Bulan dan Tahun Tertentu.....	97
Gambar 5.44	Rancangan Tampilan Halaman Laporan Pelanggan Baru	97
Gambar 6.1	Halaman Beranda (<i>Home</i>)	106
Gambar 6.2	Halaman Tentang.....	106
Gambar 6.3	Halaman Cara Pembelian	107
Gambar 6.4	Halaman Pendaftaran Pelanggan.....	108
Gambar 6.5	Tampilan <i>Login</i>	108
Gambar 6.6	Tampilan Menu <i>Header</i> Pelanggan.....	109
Gambar 6.7	Tampilan Order	109
Gambar 6.8	Tampilan Isi Dari Kategori.....	110
Gambar 6.9	Tampilan Detail Produk	111
Gambar 6.10	Tampilan Form Pemesanan Undangan Pernikahan.....	112
Gambar 6.11	Tampilan Form Pemesanan Undangan Aqiqah.....	113
Gambar 6.12	Tampilan Form Pemesanan Souvenir Pernikahan.....	114
Gambar 6.13	Tampilan Form Pemilihan Metode Disain	114
Gambar 6.14	Tampilan Form Pemesanan Kartunama dan Brosur dengan Metode Disain Percetakan	115
Gambar 6.15	Tampilan Form Pemesanan Kartunama dan Brosur dengan Metode Disain Sendiri	116
Gambar 6.16	Tampilan Form Pemesanan Spanduk dengan Metode Disain Sendiri.....	116
Gambar 6.17	Tampilan Form Pemesanan Spanduk dengan Metode Disain Percetakan.....	117

Gambar 6.18	Tampilan Keranjang	118
Gambar 6.19	Tampilan Ringkasan.....	119
Gambar 6.20	Tampilan Halaman Bayar.....	120
Gambar 6.21	Tampilan Halaman Akun Lihat Profil.....	120
Gambar 6.22	Tampilan Halaman <i>Review</i>	121
Gambar 6.23	Tampilan Layanan Pelanggan	121
Gambar 6.24	Tampilan Halaman Formulir Layanan Pelanggan.....	122
Gambar 6.25	Tampilan Halaman Lihat Pesan.....	122
Gambar 6.26	Tampilan Halaman Konfirmasi Pembayaran	123
Gambar 6.27	Tampilan Halaman Formulir Konfirmasi Pembayaran	123
Gambar 6.28	Tampilan Halaman Status Pesanan	124
Gambar 6.29	Tampilan Untuk Menampilkan Detail Pesanan.....	125
Gambar 6.30	Tampilan Detail Pesanan	125
Gambar 6.31	Tampilan Halaman <i>Login</i> Admin (Operator dan Pimpinan).....	126
Gambar 6.32	Tampilan Halaman Beranda Operator.....	127
Gambar 6.33	Tampilan Halaman Tinjau Order Baru.....	127
Gambar 6.34	Tampilan Halaman Seluruh Pesan.....	128
Gambar 6.35	Tampilan Halaman Balas Pesan	128
Gambar 6.36	Tampilan Halaman Data Pelanggan	129
Gambar 6.37	Tampilan Halaman Input Produk	130
Gambar 6.38	Tampilan Halaman Input Produk Spanduk	130
Gambar 6.39	Tampilan Halaman Lihat Produk	131
Gambar 6.40	Tampilan Halaman Kertas	132
Gambar 6.41	Tampilan Halaman Warna Kertas	132
Gambar 6.42	Tampilan Halaman Verifikasi Pembayaran.....	133
Gambar 6.43	Tampilan Halaman Kirim Desain.....	134
Gambar 6.44	Tampilan Detail Data Pesanan	135
Gambar 6.45	Tampilan Halaman <i>Update</i> Status Pengerjaan Pesanan	135
Gambar 6.46	Tampilan Halaman <i>Deadline</i> Pesanan.....	136
Gambar 6.47	Tampilan Halaman Utama Pimpinan	137
Gambar 6.48	Tampilan Halaman Detail Pendapatan Perbulan	138
Gambar 6.49	Tampilan Halaman Detail Pendapatan Pertahun	138
Gambar 6.50	Tampilan Halaman Grafik Pelanggan Baru Setiap Bulan.....	139

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Definisi Sistem Informasi.....	12
Tabel 2.2	Simbol – simbol DFD (<i>Data Flow Diagram</i>)	18
Tabel 2.3	<i>Flow Direction Symbols</i>	20
Tabel 2.4	<i>Processing Symbols</i>	21
Tabel 2.5	<i>Input / Output Symbols</i>	22
Tabel 2.6	Simbol – simbol ERD	23
Tabel 4.1	Kategori PIECES Permasalahan Sistem Berjalan	36
Tabel 4.2	Pernyataan Masalah.....	37
Tabel 4.3	<i>Problems, Opportunities, Objectives and Constraints Matrix</i>	41
Tabel 4.4	Kebutuhan Nonfungsional Klasifikasi Kerangka Kerja PIECES	44
Tabel 4.5	Kebutuhan Perangkat Lunak	45
Tabel 5.1	Tabel User	63
Tabel 5.2	Tabel Admin.....	63
Tabel 5.3	Tabel Brosur	64
Tabel 5.4	Tabel Kartunama	64
Tabel 5.5	Tabel Souvenir	65
Tabel 5.6	Tabel Spanduk.....	65
Tabel 5.7	Tabel Undangan	66
Tabel 5.8	Tabel Tulisan.....	67
Tabel 5.9	Tabel Warna	67
Tabel 5.10	Tabel Kertas	67
Tabel 5.11	Tabel Pita.....	68
Tabel 5.12	Tabel Transaksi	68
Tabel 5.13	Tabel Pesanan.....	69
Tabel 5.14	Tabel Review.....	69
Tabel 5.15	Tabel Pesan	70
Tabel 5.16	Pengujian <i>Blackbox</i>	98
Tabel 5.17	<i>Test Case</i> Pendaftaran Pelanggan	99
Tabel 5.18	<i>Test Case</i> Pemesanan Produk.....	99
Tabel 5.19	<i>Test Case</i> Cek Status Pesanan Melalui SMS	100
Tabel 5.20	<i>Test Case</i> Kirim Pesan ke Operator	100
Tabel 5.21	<i>Test Case</i> Review Produk	100
Tabel 5.22	<i>Test Case</i> Kelola data <i>user</i>	101
Tabel 5.23	<i>Test Case</i> Kelola data produk.....	101
Tabel 5.24	<i>Test Case</i> Kelola data bahan undangan.....	102
Tabel 5.25	<i>Test Case</i> Kelola Data Pemesanan	102
Tabel 5.26	<i>Test Case</i> Kelola Data Pesan.....	103
Tabel 5.27	<i>Test Case</i> Laporan Pendapatan	103
Tabel 5.28	<i>Test Case</i> Laporan Pelanggan Baru	104

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi diseluruh dunia telah membuat hidup manusia semakin lebih mudah. Terutama sejak diciptakannya internet, komunikasi menjadi semakin tidak terbatas dan tanpa hambatan, baik hambatan geografis ataupun hambatan waktu. Semua orang dapat bekomunikasi dengan keluarga/teman/rekan bisnis yang berada di belahan dunia lain secara langsung melalui jaringan internet.

Manfaat berkembangnya sistem informasi ini sangat menguntungkan bagi banyak pihak terutama perusahaan ataupun bidang usaha kecil menengah. Sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan organisasi (Alter, 1999). Sehingga sekarang ini banyak perusahaan atau usaha kecil menengah (UKM) yang menggunakan sistem informasi untuk menunjang aktifitas usahanya. Sistem informasi yang biasa digunakan adalah sistem informasi *e-commerce*. *E-Commerce* memungkinkan penjualan produk dan jasa secara online. Sistem dan teknologi informasi itu telah lama didengarkan sebagai suatu alat yang baru yang mampu dan dapat digunakan oleh perusahaan untuk bersaing dan bahkan unggul dalam persaingan tersebut.

Pengembangan sistem *e-commerce* bagi sebuah usaha merupakan proses yang cukup kompleks. Perangkat lunak sistem *e-commerce* dalam dunia bisnis dapat mendukung proses pemasaran berjalan dengan lebih cepat dan efisien. Jenis

antarmuka web dipilih dengan pertimbangan fleksibilitas, implementasi, perangkat.

Prosentase usaha percetakan yang menggunakan internet sebagai sarana promosi penjualan jasa percetakan tergolong masih kecil. Promosi yang dilakukan hanya melalui selebaran, pamflet maupun spanduk yang terbatas pada daerah-daerah tertentu. Setelah dilakukan perancangan website *e-commerce* dan diimplementasikan, maka promosi yang dilakukan oleh usaha percetakan akan lebih optimal yang berdampak pada meningkatnya penjualan jasa percetakan. Dengan website *e-commerce* ini, pelanggan dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, serta dapat melakukan pengecekan terhadap perkembangan proses pesanannya.

Percetakan AHA Grafika merupakan salah satu usaha kecil menengah (UKM) yang menawarkan jasa dalam mencetak, mendisain dan menjual jasa pembuatan barang seperti undangan pernikahan, undangan aqiqah, kartu nama, spanduk dll. Tujuan utama dari percetakan ini adalah menarik dan mempertahankan pelanggan untuk tetap memakai jasa dari percetakan tersebut dengan cara memberikan pelayanan yang baik, kualitas yang bermutu dan memuaskan bagi pelanggan.

Proses pemesanan pada percetakan AHA Grafika masih dilakukan secara manual misalnya pelanggan harus langsung datang kepercetakan dan bertemu langsung dengan pemilik/pimpinan percetakan untuk memesan, pelanggan yang ingin memesan harus menyediakan detail dari pesanannya yang ingin dikerjakan. Setelah itu pihak percetakan merinci berapa total uang yang harus dibayar lalu pelanggan menyerahkan dana awal untuk tanda jadi mulainya produksi.

Pembayaran dana awal dapat di lakukan sesuai kemauan pelanggan tanpa dikenakan nilai nominal pembayaran dana awal. Sebelum melakukan produksi, Percetakan AHA Grafika mengonfirmasi jadwal penggerjaan dan perkiraan selesai pembuatan pesanan kepada pelanggan melalui telepon. Proses pemberitahuan seperti ini menyulitkan Percetakan AHA Grafika dalam penyaluran data *real time* dan sering mendapat keluhan dari pelanggan akibat jadwal selesainya pesanan tidak sesuai dengan jadwal yang telah di konfirmasi yang membuat percetakan ini mengalami beberapa masalah seperti berkurangnya pelanggan tetap akibat masalah tersebut. Masalah lain antara lain banyaknya pesaing usaha yang sama yang berpotensi mengurangi pelanggan baru yang datang karena kalah bersaing dengan percetakan lain yang sudah menggunakan teknologi informasi dan sulitnya menampung kritik dan saran dari pelanggan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Percetakan AHA Grafika harus berupaya agar konsumen atau pelanggan tetap terus memakai jasanya. Sistem informasi *e-commerce* merupakan salah satu solusi bagi percetakan AHA Grafika untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap calon pelanggan dan pelanggan lama. Dengan adanya pelayanan melalui internet dapat mempermudah dalam menginformasikan promosi, mempermudah pelanggan dalam memesan jasa, mempermudah percetakan membuat laporan pendapatan keuangan karena seluruh data sudah terintegrasi, meningkatkan keamanan data dan masih banyak lagi. Oleh karena itu, maka perlu penerapan sistem informasi *e-commerce* yang diharapkan akan terjalin relasi yang lebih kuat diantara percetakan dan pelanggan, dan pada gilirannya sedikit demi sedikit loyalitas pelanggan dapat terbangun dan mendapatkan keuntungan dari

menggunakan sistem tersebut. Pelanggan yang loyal merupakan cermin dari kepuasan pelanggan, dimana pada saat ini harga tidak menjadi faktor yang utama bagi mereka, namun menjadi sesuatu yang relatif. Untuk mendukung pembangunan website *e-commerce* dilakukan juga pembangunan *SMS Gateway* yang nantinya akan mempertambah pelayanan pada website tersebut.

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat masalah tersebut menjadi laporan Tugas Akhir dengan judul **“RANCANG BANGUN SISTEM E-COMMERCE SEBAGAI MEDIA PENJUALAN JASA PADA PERCETAKAN AHA GRAFIKA”**.

Pelayanan yang baik memungkinkan sebuah perusahaan memperkuat kesetiaan pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar (*market share*), karena itu pelayanan yang baik menjadi penting dalam operasi perusahaan. Menurut Stanton, *service* adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi, guna memberikan kepuasan kepada konsumen (Hasibuan, 2005). Kotler mengemukakan pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan, 2005).

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk menganalisis, merancang dan membangun sistem *e-commerce* sebagai media penjualan jasa pada percetakan AHA Grafika Palembang berbasis web dan *sms gateway*. Dengan menggunakan sistem informasi *e-commerce* diharapkan dapat meningkatkan hubungan dengan pelanggan baru ataupun pelanggan yang sudah ada serta meningkatkan mutu pelayanan, menarik minat kosumen agar tetap bertahan dan dapat melayani konsumen tanpa batasan waktu.

1.2.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Percetakan AHA Grafika Palembang
 - a. Membantu proses pendistribusian informasi mengenai pelayanan jasa yang diberikan percetakan secara lebih efektif.
 - b. Membantu proses pemesanan jasa percetakan secara lebih efektif, sesuai dengan kebutuhan *costumer*.
 - c. Membantu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap *costumer*
2. Bagi *customers*
 - a. Mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan yang berkaitan dengan sistem *e-commerce* jasa pada Percetakan AHA Grafika Palembang.
 - b. Dapat mempermudah pelanggan dalam memesan jasa percetakan.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari agar pembahasan tidak menyimpang dari rumusan masalah, maka penulis membatasi penelitian ini.

Secara rinci, batasan penelitian ini adalah:

- 1) Objek penelitian adalah pelanggan Percetakan AHA Grafika Palembang.
- 2) Data yang diambil dan diolah hanya data yang berkaitan dengan data pelanggan dan data transaksi mengacu pada data hasil analisis Percetakan AHA Grafika Palembang.
- 3) Keluaran yang dihasilkan dari data hasil analisis adalah berupa sistem *e-commerce* sebagai media penjualan jasa pada percetakan AHA Grafika.
- 4) Model *e-commerce* yang digunakan adalah model *business to consumers (B2C)*
- 5) Pembayaran dilakukan dengan cara transfer bank/atm dan harus melakukan konfirmasi pembayaran
- 6) Pemesanan dapat dilakukan setelah menjadi member.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Fatta, H. (2007). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. Yogyakarta : ANDI
- Alter, S. (1999). *Information System A Management Perspective*. San Fransisco: The Benjamin/Cummings Publishing Company Inc.
- Bunafit, Nugroho. (2004). *Aplikasi Pemograman Web Dinamis Menggunakan PHP dan MySQL*. Yogyakarta : Gava Media.
- Brenda Kienan. (2001), *Small Business Solutions E-Commerce*, Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Chaffey, D. (2009). *E-Business and E-Commerce Management Forth Edition*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Fred R. McFadden, H. J. (2002). *Modern Database Management* . New Jersey: Prentice-Hall.
- Gunadarma. (2015, March 1). *Gunadarma.ac.id*. Dipetik March 1, 2015, dari Gunadarma.ac.id:
http://tri_s.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/15392/2+definisi+dan+simbol+Flowchart.pdf
- Hasibuan, M. S. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jogiyanto. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi Edisi III*. Yogyakarta : ANDI.
- Kadir, A. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Kristanto, Andi. (2003). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Keith Davis, J. W. (1997). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Airlangga.
- Munir. (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Nugroho, Adi. (2006). *e-Commerce; Memahami Perdagangan Modern di Dunia Maya*. Informatika Bandung: Bandung.
- Peranginangin. (2006). *Aplikasi Web dengan PHP dan MySQL*. Edisi ke-1. Yogyakarta: Andi.
- Raymon McLeod, J. G. (2008). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robert G Murdick, C. J. (1993). *Sistem Informasi untuk Manajemen Modern*. Jakarta: Airlangga.
- Sommerville, Ian. (2010). *Software Engineering 9th Edition*. America : Pearson Education.

- Sutarman. (2003). *Membangun Aplikasi Web dengan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Utomo, Eko Priyo. (2005). *Berbisnis di Era Internet dengan E-commerce*. Bandung: CV.Yrama Widya.
- Whitten, L.J. (2004). *Metode Desain dan Analisis Sistem (Terjemahan)*. Indianapolis : ANDI