

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sektor ritel Indonesia telah berevolusi sejak tahun 1990-an, sejalan dengan percepatan perkembangan ekonomi. Menurut data dari World Bank, *gross national income per capita* Indonesia mengalami kenaikan sebanyak 500% dalam jangka waktu 15 tahun dari 1999 sampai 2015, yang salah satunya didukung oleh perkembangan sektor ritel [1]. Sehingga, sektor ritel Indonesia menjadi salah satu sektor yang berperan besar dalam pergerakan ekonomi Indonesia yaitu dalam hal memikat investasi lokal dan internasional [2].

PT. Matahari Department Store Tbk. (Matahari) merupakan salah satu perusahaan ritel terkemuka di Indonesia yang menyediakan perlengkapan *fashion*, aksesoris, kecantikan, hingga peralatan rumah tangga dengan harga yang terjangkau. Matahari menghadirkan produk-produk berkualitas tinggi serta pengalaman berbelanja yang istimewa. Perusahaan ini bekerja sama dengan pemasok lokal dan internasional yang terpercaya untuk menawarkan beragam produk terkini dari merek eksklusif dan merek internasional [3].

Matahari mengutamakan pengalaman berbelanja pelanggan-pelanggannya. Dalam bisnis ritel, pengalaman berbelanja yang utama adalah transaksi ritel. Proses transaksi ritel di Matahari cukup kompleks. Hal tersebut disebabkan oleh sistem di Matahari yang tidak hanya menjual produk Matahari sendiri tetapi juga menjual barang konsinyasi dari perusahaan lainnya. Selain itu, dalam sistem Matahari yang berjalan terdapat susunan diskon yang kompleks.

Secara umum, momen dimana transaksi ritel diselesaikan itu disebut *point-of-sale* (POS). Dapat dikatakan bahwa POS dianggap penting dalam usaha ritel. Namun pada saat-saat tertentu, seperti pada saat ada acara ataupun hari raya, gerai Matahari mengalami jam sibuk yang menghambat penyelesaian transaksi ritel. Gangguan pada POS, contohnya seperti saat antrean di kasir panjang dan menyita waktu, dapat berdampak negatif terhadap pengalaman pelanggan dan citra perusahaan. Bahkan, pelanggan dapat membatalkan transaksi ritel karena gangguan tersebut sehingga terjadi *loss of sales*.

Dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat, muncul potensi untuk meningkatkan pengalaman berbelanja pelanggan Matahari pada saat transaksi ritel di jam sibuk. Salah satu cara yang dapat diterapkan adalah dengan mengembangkan sistem POS

*mobile* yang dapat meningkatkan pengalaman berbelanja pelanggan di gerai Matahari, khususnya pada jam sibuk.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dibahas adalah sebagai berikut:

- 1) cara mengembangkan sistem yang dapat meningkatkan pengalaman berbelanja pelanggan pada jam sibuk di gerai Matahari;
- 2) cara membuat sistem yang dapat membantu pemrosesan transaksi ritel pada jam sibuk di gerai Matahari.

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun sistem ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

- 1) perancangan sistem POS usulan untuk *mobile* yakni perangkat keras Zebra tipe MC36 berbasis Android 4.4.2. Perancangan sistem ini menggunakan bahasa pemrograman Java;
- 2) sistem yang dikembangkan hanya meliputi transaksi jual-beli, tanpa mencakup pembayaran.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) untuk mengetahui bagaimana sistem atau proses bisnis yang dijalankan di gerai Matahari;
- 2) untuk merancang dan mengembangkan suatu sistem POS berbasis Android yang dapat digunakan untuk memproses transaksi ritel di Matahari.

## **1.5 Metodologi**

Dalam melakukan penelitian sistem ini, ada dua tahap metode penelitian yang harus dilalui yaitu:

### *1.5.1 Metode Pengumpulan Data*

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah wawancara dan observasi. Metode wawancara dilakukan secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan proses POS di gerai Matahari (Lampiran A). Melalui

metode ini, didapatkan informasi mengenai *flow* transaksi ritel dan kebutuhan yang diharapkan dapat dipenuhi oleh sistem usulan. Metode observasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan proses transaksi ritel di gerai Matahari secara langsung, baik saat keadaan normal maupun jam sibuk (Lampiran B). Tujuan dari metode observasi adalah untuk mendapatkan pemahaman akan keadaan yang nyata dari proses transaksi ritel di gerai Matahari agar sistem dirancang sesuai dengan kebutuhan.

### 1.5.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem usulan adalah *prototyping*. *Prototyping* menitikberatkan umpan balik dari *user*, sehingga selaras dengan tujuan proyek yakni sistem yang mudah digunakan. Selain itu, metode ini memungkinkan pemantauan kemajuan proyek oleh para *stakeholder*. Dalam *prototyping*, sistem yang dikembangkan kerap diuji dan direvisi hingga proyek berakhir.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini disusun sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, metodologi, serta sistematika penulisan.

### BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berupa tinjauan pustaka, baik pengertian maupun definisi, yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir.

### BAB III SISTEM SAAT INI

Bab ini berisi penjelasan mengenai sistem yang sedang berjalan dalam perusahaan.

### BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM USULAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai perancangan sistem usulan untuk menyelesaikan masalah yang telah dikemukakan sesuai dengan batasan ditentukan.

### BAB V IMPLEMENTASI SISTEM

Bab ini berisi pembahasan mengenai sistem yang telah diimplementasi dan diuji.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi beberapa kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

