

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Depot Air Minum Isi Ulang Mutiara merupakan usaha kecil menengah (UKM) yang bergerak di bidang penyediaan air minum isi ulang. Dalam era digital seperti sekarang ini, kebutuhan masyarakat terhadap kemudahan dan kecepatan dalam mendapatkan layanan semakin meningkat. Termasuk di antaranya adalah layanan pemesanan air minum galon yang selama ini dilakukan secara manual, baik melalui telepon maupun langsung datang ke lokasi.

Proses pemesanan secara manual ini sering kali kurang efisien, baik dari segi waktu maupun tenaga. Pelanggan harus menghubungi depot melalui telepon atau datang langsung untuk memesan galon, yang kemudian akan dicatat secara manual oleh pemilik depot. Hal ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga dapat menimbulkan kesalahan dalam mencatat pesanan, dan tidak jarang banyak pesanan yang lambat diantar karena banyaknya pesanan yang tertimbun akibat banyak chat yang masuk ke ponsel pemilik depot.

Permasalahan utama dalam sistem pemesanan manual ini meliputi beberapa aspek penting. Pertama, proses pemesanan yang dilakukan secara manual memerlukan waktu dan tenaga ekstra, baik dari pihak pelanggan maupun pemilik depot. Pelanggan harus menunggu lama untuk proses pemesanan, sementara pemilik depot harus mengelola pesanan secara manual. Kedua, pencatatan pesanan yang dilakukan secara manual rentan terhadap kesalahan, seperti kesalahan penulisan atau kelalaian dalam mencatat informasi pesanan, yang dapat mengakibatkan ketidakakuratan dalam pemesanan. Ketiga, akumulasi pesanan yang masuk melalui telepon atau pesan chat dapat menyebabkan penundaan dalam proses pengiriman. Ketidakmampuan dalam memproses pesanan secara cepat dapat menurunkan kepuasan pelanggan. Keempat, pengelolaan data pesanan secara

manual menyulitkan dalam hal pemantauan dan analisis data, yang dapat berdampak pada pengambilan keputusan yang kurang optimal.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem pemesanan berbasis *website* yang dapat memudahkan proses pemesanan galon. Sistem ini diharapkan dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan, mempercepat proses layanan, serta membantu pemilik depot dalam mengelola data pesanan dengan lebih efisien dan akurat. Dengan adanya sistem ini, Depot Air Minum Isi Ulang Mutiara dapat meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan dan memperkuat daya saingnya.

Penelitian oleh Chou dan Chang (2020) berjudul "*Improving E-commerce Service Quality through IT Integration and Real-Time Tracking Systems*" yang diterbitkan di *Journal of Business Research* membahas bagaimana integrasi teknologi informasi (IT) dan sistem pelacakan *real-time* dapat meningkatkan kualitas layanan *e-commerce*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi ini secara signifikan meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan transparansi lebih besar kepada pelanggan. Pelanggan dapat melacak status pesanan mereka secara *real-time*, yang meningkatkan kepuasan mereka. Selain itu, sistem pelacakan *real-time* membantu mengurangi kesalahan dan keterlambatan dalam proses pengiriman, mengoptimalkan proses logistik, dan mengurangi waktu tunggu. Teknologi ini juga memungkinkan pengelolaan data yang lebih efektif, sehingga perusahaan dapat membuat keputusan yang lebih baik terkait inventaris, pengiriman, dan layanan pelanggan. Secara keseluruhan, investasi dalam IT dan sistem pelacakan *real-time* memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan dalam *e-commerce*.

Penelitian oleh Kumar dan Bansal (2021) berjudul "*Adoption of Digital Solutions in Small and Medium Enterprises (SMEs): A Case Study of the Retail Sector*" yang diterbitkan di *International Journal of Information Management* mengeksplorasi adopsi solusi digital dalam usaha kecil dan menengah (UKM), khususnya di sektor ritel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi solusi digital, seperti sistem manajemen inventaris dan platform *e-commerce*, secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing UKM. Teknologi digital

membantu UKM dalam mengelola inventaris dengan lebih baik, meningkatkan kecepatan layanan, dan memperluas jangkauan pasar. Studi ini juga menyoroti tantangan yang dihadapi oleh UKM dalam mengimplementasikan teknologi digital, termasuk biaya awal yang tinggi dan kurangnya keterampilan teknis. Namun, meskipun ada tantangan tersebut, adopsi teknologi digital terbukti memberikan manfaat jangka panjang dalam hal peningkatan kinerja bisnis dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menekankan pentingnya dukungan dan pelatihan yang memadai untuk memfasilitasi transisi ke solusi digital dalam UKM.

Penelitian oleh Saleh dan Mahmoud (2019) yang berjudul "*Efficiency and Effectiveness of Web-Based Ordering Systems in Small Businesses*," yang diterbitkan di *Journal of Small Business Management*, mengeksplorasi efisiensi dan efektivitas sistem pemesanan berbasis *web* dalam bisnis kecil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pemesanan berbasis web secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional bisnis kecil dengan mengotomatiskan proses pemesanan, mengurangi kesalahan manusia, dan mempercepat proses transaksi. Sistem ini juga memungkinkan bisnis untuk mengelola pesanan dan inventaris dengan lebih baik, memberikan data yang lebih akurat dan terkini mengenai status pesanan dan stok. Selain itu, penelitian ini menyoroti bahwa sistem pemesanan berbasis *web* dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dengan menyediakan antarmuka yang lebih mudah digunakan, serta memberikan kemudahan dalam melacak dan mengelola pesanan. Secara keseluruhan, sistem ini terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja bisnis kecil dan kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang dapat diambil adalah bagaimana membangun sebuah website yang mampu meningkatkan efisiensi dalam proses pemesanan galon, sehingga setiap pesanan dapat didata secara tepat waktu tanpa risiko keterlambatan. Selain itu, juga menjadi penting untuk mengembangkan sistem yang memungkinkan para konsumen melakukan pemesanan galon secara online tanpa perlu mendatangi depot, sehingga

memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan dalam mendapatkan layanan air minum isi ulang.

1.3 Batasan Masalah

Adapun beberapa batasan masalah yang saya buat, yaitu sebagai berikut.

1. Konsumen dapat mengetahui status pesanan melalui *fitur* dan *chat* dengan pemilik depot.
2. Aplikasi ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dengan *framework laravel* dan *MySQL* sebagai *database*
3. Ruang lingkup hanya untuk Depot Air Minum Isi Ulang Mutiara.

1.4 Tujuan

Tujuan pembuat Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Pemilik depot dapat dengan mudah mengontrol pesanan yang masuk sehingga tidak adalagi pesanan yang tertinggal atau belum didaftar.
2. Dengan adanya sebuah *website* pemesanan ini pelanggan dapat dengan mudah memesan tanpa harus menghubungi melalui *whatsapp* atau mendatangi depot, dan pemilik depot akan bisa langsung merespon jika ada pesanan atau pelanggan baru.

1.5 Manfaat

Manfaat pembuat Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan dapat memesan dimana saja dan kapan saja sesuai dengan jam operasional depot.
2. Dengan menggunakan *website*, pemesanan dapat dilakukan dengan tepat dan efisien tanpa adanya pesanan yang belum terdaftar