

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi *internet* dan *platform* berbasis *website* telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari, termasuk dalam sektor bisnis dan jasa. Salah satu layanan yang mengalami pertumbuhan pesat adalah pemesanan jasa *print* atau percetakan melalui *platform online*. Dengan adanya *website*, pelanggan dapat dengan mudah memesan berbagai jenis jasa print, seperti pencetakan dokumen, poster, brosur, dan materi promosi lainnya.

Platform *online* ini menawarkan kemudahan akses dan efisiensi waktu bagi pelanggan, karena mereka tidak perlu lagi datang langsung ke tempat percetakan untuk melakukan pemesanan. Selain itu, penggunaan *website* memungkinkan pelanggan untuk mengunggah *file* yang akan dicetak, memilih spesifikasi cetakan, dan melakukan pembayaran secara *online*. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan pelanggan, tetapi juga membantu usaha percetakan dalam mengelola pesanan dengan lebih efektif dan terorganisir. Dengan demikian, integrasi teknologi *internet* dan *platform* berbasis *website* dalam layanan percetakan merupakan langkah strategis yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan daya saing usaha percetakan di era digital.

Toko Datuak Store merupakan sebuah usaha percetakan dan fotokopi yang telah menjadi bagian yang penting dari komunitas lokal di sekitar Politeknik Negeri Bengkalis. Berlokasi strategis di dekat gerbang kampus, toko ini telah melayani kebutuhan cetak dan fotokopi bagi mahasiswa serta masyarakat sekitar. Meskipun berada di era digital yang mengalami perkembangan pesat, Datuak Store masih mempertahankan metode transaksi yang konvensional. Pelanggan diharuskan datang langsung ke toko untuk mencetak dokumen yang mereka butuhkan.

Metode transaksi konvensional ini sering kali menyebabkan antrian panjang, terutama saat jumlah pelanggan meningkat. Pelanggan harus menunggu giliran untuk mencetak dokumen mereka, yang tidak jarang menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan. Beberapa pelanggan bahkan memilih untuk pindah ke tempat lain yang menawarkan layanan serupa tanpa antrian panjang. Kondisi ini tidak hanya merugikan pelanggan dari segi waktu, tetapi juga berpotensi merugikan pihak toko karena kehilangan pelanggan.

Selain itu, sistem transaksi konvensional ini tidak efisien karena memerlukan waktu lebih banyak bagi pelanggan untuk menyelesaikan proses pemesanan dan pengambilan hasil cetak. Pelanggan harus bolak-balik ke toko untuk mengantar dokumen yang akan dicetak dan kembali lagi untuk mengambil hasil cetakan. Proses ini tidak hanya memakan waktu dan tenaga, tetapi juga mengurangi efisiensi operasional toko dalam melayani pelanggan.

Dengan mempertimbangkan kendala-kendala tersebut, penerapan sistem pemesanan berbasis website dapat menjadi solusi yang efektif. Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan pemesanan secara online, mengunggah file yang akan dicetak, dan mendapatkan notifikasi mengenai status pesanan mereka. Dengan demikian, pelanggan tidak perlu lagi datang langsung ke toko untuk melakukan pemesanan, yang dapat mengurangi antrian dan meningkatkan efisiensi layanan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka diusulkan “Aplikasi Layanan Pemesanan Jasa Print Berbasis *Website*”. Dengan mengaplikasikan sebuah *website*, kegiatan penjualan dapat dilakukan secara *online* melalui internet atau yang lebih dikenal dengan istilah *E-Commerce*. *Website* adalah sebuah fasilitas yang digunakan untuk pemasaran dan proses penjualan (Achmad Maezar Bayu Aji, 2018). *E-commerce* yang digunakan akan dilengkapi oleh notifikasi/pemberitahuan melalui Aplikasi Telegram dengan memanfaatkan Bot Telegram, supaya tidak mengharuskan pelanggan untuk mengecek *web* setiap saat setelah pemesanan produk, dengan begitu pelanggan dengan mudah mendapatkan informasi mengenai pesanan produk, status pesanan dan juga nomor resi pengirimannya melalui Aplikasi Telegram (Rian Dwicahya Supriatman,

2021). Aplikasi ini dibuat menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dengan *framework Codeigniter* dan *MySQL* sebagai sistem manajemen basis datanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mempermudah proses bagi pelanggan dan pelaku usaha percetakan. Pelanggan dapat mengunggah file yang ingin dicetak melalui platform online, menunggu proses pencetakan selesai, dan kemudian mengambil hasil cetak di toko.

Selain itu, penelitian ini mengeksplorasi potensi keuntungan bagi usaha percetakan dengan mengadopsi sistem pemesanan berbasis website. Implementasi teknologi ini diharapkan meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian juga memberikan rekomendasi untuk mengatasi kendala dan tantangan dalam adopsi teknologi ini, sehingga mendukung keberhasilan implementasi di industri percetakan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat beberapa rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana strategi promosi yang efektif pengguna mendapatkan informasi tentang produk yang dijual pada layanan pemesanan jasa *print online* Datuak Store melalui *website*?
2. Bagaimana merancang sistem transaksi *online* yang aman, mudah digunakan, dan terintegrasi dengan metode pembayaran yang beragam untuk memberikan kenyamanan bagi pelanggan dalam memesan jasa print di Datuak Store melalui *website*?
3. Bagaimana mekanisme notifikasi melalui Aplikasi Telegram yang efektif untuk menginformasikan status pesanan kepada pelanggan Datuak Store secara *real-time* dan meningkatkan kepuasan pelanggan?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini terstruktur dan tidak melebar ke banyak bidang untuk dibahas, adapun batasan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini berfokus pada pemesanan dan promosi produk berbasis *website* untuk layanan pemesanan jasa *print* Datuak Store.
2. Target pengguna *website* adalah mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis.
3. Notifikasi melalui Aplikasi Telegram mencakup informasi status pesanan, seperti diterima, diproses, dan selesai.

### **1.4 Tujuan**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu :

1. Toko dapat mempromosikan produk dengan efektif dan efisien serta memperluas jangkauan dalam penggunaan media *website* sebagai alat promosi untuk layanan pemesanan *print*.
2. Meningkatkan efisiensi transaksi dengan mengintegrasikan pembayaran online bagi pelanggan.
3. Meningkatkan keterlibatan pelanggan dengan menyediakan pemberitahuan secara jelas dan *real-time*, mencakup status pesanan belum diproses, sedang diproses, atau telah diproses.

### **1.5 Manfaat**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu :

1. Dapat mempromosikan produk pada *website* sehingga memudahkan pelanggan untuk mengetahui produk yang tersedia beserta detail harganya.
2. Dapat mempermudah pelanggan dalam pemesanan dengan penggunaan media berbasis *website* sehingga lebih efisien dan memudahkan pengguna dalam pemesanan tanpa harus mengantre dan menunggu di tempat.
3. Pelanggan dapat mengetahui status pesannya melalui Aplikasi Telegram apakah belum diproses, sedang diproses, atau telah diproses.

## **1.6 Metode Penyelesaian Masalah**

Metode penyelesaian masalah dalam pembuatan Aplikasi Layanan Pemesanan Jasa Print Online Berbasis Website yaitu melakukan identifikasi masalah seperti melakukan wawancara kepada pelanggan seperti mahasiswa. Kemudian dilanjutkan dengan melakukan pengumpulan data dengan cara studi literatur mengacu pada jurnal dan Tugas Akhir. Data tersebut akan diolah menjadi sebuah aplikasi yang akan dirancang menggunakan *codeigniter*, bahasa pemrograman PHP dan MySQL untuk mengolah basis data. Selanjutnya menganalisa sistem, merancang aplikasi, membuat aplikasi, menguji aplikasi dan membuat Laporan Tugas Akhir.