BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pencatatan stok barang merupakan aktivitas rutin yang dilakukan oleh perusahaan dagang. Tujuannya adalah untuk menyusun laporan stok barang guna mengetahui jumlah produk atau persediaan fisik yang masih tersedia di perusahaan (I Made Aditya Wardana, 2023). Selain stok barang yang masih tersedia, barang retur juga perlu dikelola dengan baik. Perusahaan yang terlibat dalam penjualan tidak dapat menghindari situasi di mana produk mengalami cacat atau kerusakan selama distribusi atau proses penjualan, yang sering kali menghasilkan keluhan dari pelanggan. Oleh sebab itu, untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan, salah satu pendekatan yang bisa dipilih perusahaan adalah dengan menerapkan sistem retur penjualan, di mana pelanggan dapat mengembalikan produk yang tidak memenuhi harapan mereka (Ismi, 2019). Namun sistem retur justru akan merugikan perusahaan jika tidak dikelola dengan baik.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan oleh (Chairunia, 2019) yang berjudul Sistem Informasi Jual Beli Berbasis *E-Commerce* Di Apple Balam *Store* Menggunakan *Framework* Laravel dijelaskan bahwa dengan *e-commerce*, *customer* tidak perlu repot datang ke toko untuk membeli barang secara langsung. *Website* yang dikembangkan juga sudah menyediakan fitur pengajuan retur untuk mengatasi pengembalian dan pengelolaan barang retur dari *customer*. Namun tidak ada penanganan lebih lanjut mengenai pengelolaan barang retur terkait pengajuan

retur yang diterima dan dikembalikan oleh *cutomer*. Pada laporan retur juga tidak ditampilkan detail pesanan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Edwin Tjandra, 2021) dijelaskan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan sistem penjualan produk *online*, agar pembeli dapat melakukan pembelian secara online melalui *website* Toko Rohani Hosanna. Sayangnya sistem yang dibuat belum mengintegrasikan *payment gateway* dan tidak ada penanganan lebih lanjut mengenai pengelolaan barang retur terkait pengajuan retur yang diterima dan dikembalikan oleh cutomer. Pada laporan retur juga tidak ditampilkan detail pesanan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Stiven, 2022) tentang Perancangan Sistem Informasi Persediaan Barang menjelaskan bahwa Sistem yang ada pada CV. Sumber Permata Berlian dijelaskan bahwa sistem yang dibuat dapat mendukung jalannya usaha mulai dari pengelolaan keluar masuk barang, pengelolaan persediaan, data barang, dan pengelolaan retur, serta dapat meningkatkan efisiensi dalam penyusunan laporan dan memungkinkan atasan untuk mendapatkan informasi ketersediaan stok dengan cepat, sehingga mempermudah pengambilan keputusan dalam pemesanan barang. Namun sistem belum memiliki kemampuan untuk menyajikan grafik atau diagram yang memperlihatkan data persediaan barang untuk keperluan perbandingan data dan laporan retur tidak dapat menampilkan detail barang pada setiap transaksi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Riky Andreansyah Bimantoro, 2024) tentang Sistem *WhatsApp* sebagai Notifikasi pada UMSIDA *Farm Store*

Berbasis *Web* dijelaskan bahwa sistem yang dibuat menyederhanakan penyampaian informasi tentang produk terbaru dan mempermudah pembeli melakukan transaksi tanpa perlu mengunjungi toko fisik. Sistem yang ada juga membantu menghindari duplikasi data produk saat diperjualbelikan. Namun proses pembayaran belum terintegrasi dengan *payment gateway* sehingga *customer* masih harus mengunggah bukti pembayaran untuk kemudian dikonfirmasi kembali oleh admin. Dalam proses transaksi tidak dijelaskan mengenai ekspedisi pengiriman, dan perhitungan biaya kirim.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Nur Aliandi Irawan, 2023) tentang Sistem Informasi Pembayaran Biaya Sekolah Berbasis *Website* Dengan *Whatsapp Gateway* dijelaskan bahwa hasil penelitian membantu dalam pencatatan pembayaran dan mengirimkan pemberitahuan mengenai pembayaran melalui *WhatsApp* kepada orang tua siswa, namun saat ini sistem ini masih menggunakan pembayaran manual.

Eclipze Media merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jual beli *online*, *digital marketing* dan pengemasan produk. Produk yang dijual eclypze meliputi *fashion* dan barang-barang yang sedang diminati di *social media*. Dalam praktek jual belinya Eclypze Media fokus menggunakan strategi pemasaran melalui iklan di *social media* dan *reseller*. Klien melakukan pembelian barang melalui *whatsapp*, kemudian data pesanan akan diinputkan oleh admin untuk proses pengiriman. Aplikasi yang sudah berjalan sudah terhubung dengan API pengiriman paket Ninja Van untuk mengelola pengiriman barang,. Namun dalam sistem yang berjalan saat ini belum ada fitur untuk mengelola barang retur sehingga perusahaan

kesulitan mengelola barang retur dari klien dan sering mengalami kerugian. Kondisi barang retur yang diterima dari klien tidak terdata dengan baik menjadi penyebab utama kerugian. Selain itu barang retur yang kondisinya masih baik tidak dimasukkan lagi ke dalam stok produk dalam *database* namun dimasukkan ke dalam stok produk di gudang sehingga sering kali terjadi selisih pada stok produk di gudang dengan stok produk dalam *database*. Staf gudang kesulitan melakukan cek fisik ulang terhadap barang retur pada periode tertentu karena tidak ada laporan yang menampilkan detail barang yang diretur..

Masalah retur barang sangat berhubungan dengan sistem pembayaran di Eclypze Media. Eclypze Media menyediakan dua jenis metode pembayaran dalam pelayanan jual belinya, *bank transfer* dan *Cash On Delivery* (COD). Namun pembayaran dengan sistem COD juga menjadi masalah bagi Eclypze Media karena seringkali terjadi kasus klien tidak mau menerima barang yang sudah dikirim sehingga barang harus dibawa kembali oleh kurir.

Dari penjelasan dan diskusi yang telah dilaksanakan, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang mengarahkan kepada perancangan sistem administrasi retur penjualan berbasis web pada toko online eclypze media untuk mengakomodir kebutuhan perusahaan. Fitur yang akan dikembangkan dan menjadi kelebihan dari penelitian ini adalah klien *rating*, manajemen retur, dan *notifikasi* sebagai alternatif dari masalah pengelolaan barang retur yang kerap timbul di perusahaan. Admin dapat memberikan *rating* buruk terhadap klien melalui penonaktifan fitur COD. Fitur *notifikasi* akan mengirimkan pesan melalui *whatsapp gateway* jika metode pembayaran COD dinonaktifkan oleh sistem. Fitur ini berguna untuk mengurangi

terjadinya kasus barang tidak dibayar oleh klien yang sama, dan memberikan pemberitahuan untuk kemudian dapat dikonfirmasi apabila ternyata klien tidak melakukan pembatalan COD secara sepihak.

Fitur *notifikasi* juga berfungsi untuk mengirimkan *link* untuk metode pembayaran transfer. Sistem pembayaran transfer mengintegrasikan *payment gateway* midtrans dan *whatsapp gateway* untuk mengirimkan *link* pembayaran kepada klien. Kelebihan lain dari sistem yang akan dibuat adalah pada halaman daftar retur gudang dapat melakukan cek kondisi barang sesuai dengan kondisi fisik dan membedakan antara *bad stock* (stok retur) *dan good stock* (stok produk) agar barang retur yang masih layak masih bisa dimasukkan ke dalam stok produk. Pada halaman retur, staf gudang juga dapat mencetak laporan yang menampilkan detail transaksi yang diretur untuk melakukan cek fisik ulang di gudang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana merancang sistem administrasi retur penjualan berbasis *web* dengan menerapkan fitur manajemen retur, klien *rating* dan *notifikasi* untuk mengatasi masalah pengelolaan barang retur dari klien pada toko *online* Eclypze Media ?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi sistem administrasi retur penjualan berbasis *web* dengan menerapkan fitur manajemen

retur, klien *rating* dan *notifikasi* untuk mengatasi masalah pengelolaan barang retur dari klien pada toko *online* Eclypze Media.

1.4 Manfaat

1) Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini adalah menambah kajian pengembangan sistem informasi pengelolaan retur dan pembayaran serta berdampak positif bagi pembaca terutama prodi Sistem Informasi.

2) Manfaat Praktis

- Manfaat bagi peneliti :

  Peneliti dapat mengasah dan meningkatkan keterampilan praktis yang diperlukan di dunia kerja, menerapkan ilmu yang dipelajari selama perkuliahan, serta meningkatkan keterampilan komunikasi, manajemen waktu, atau pemecahan masalah.

- Manfaat bagi perusahaan :

  Manfaat dari hasil penelitian dan pengembangan sistem ini nanti diharapkan dapat menjadi acuan bagi Eclypze Media dalam mengelola barang retur dengan baik sehingga dapat mengurangi kerugian.

1.5 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini, penting untuk diingat bahwa ada banyak keterbatasan, termasuk dalam hal teknologi, waktu, dan pendanaan. Oleh sebab itu, perlu membatasi ruang lingkup penelitian ini agar tetap sesuai dengan kerangka yang telah dirumuskan sebelumnya. Masalah pokok yang diteliti berkaitan dengan sistem administrasi retur penjualan berbasis web pada toko *online* eclypze media. Fitur yang akan dikaji oleh peneliti dalam perancangan aplikasi adalah :

1. Manajemen retur

Salah satu fitur yang masih terdapat dependensi pada menu transaksi, fitur ini berfokus pada barang retur yang dibawa oleh kurir. Di sini user dapat menambahkan list barang retur yang akan langsung terhubung dengan menu transaksi. Barang retur akan dicek langsung oleh bagian gudang untuk mengatur status dan kondisi barang pada sistem sesuai dengan kondisi fisik barang agar tidak terjadi selisih antara stok fisik dan stok dalam *database*. Dalam halaman retur ini staff gudang dapat mencetak laporan data retur untuk keperluan cek ulang fisik barang di gudang.

2. Klien *rating*

Fitur tambahan pada menu transaksi yang berfungsi memberikan sebuah kondisi untuk menonaktifkan metode pembayaran COD apabila klien mengembalikan barang tanpa alasan. Sehingga klien hanya bisa melakukan pembayaran dengan metode transfer untuk pembelian selanjutnya.

3. Notifikasi

Sebuah fitur untuk mengirimkan pesan melalui *whatsapp* jika metode pembayaran COD dinonaktifkan oleh sistem. Fitur notifikasi juga berfungsi untuk mengirimkan link untuk metode pembayaran transfer menggunakan *payment gateway* dari midtrans. Fitur ini berintegrasi dengan API *Whatsapp Gateway*.

4. Biaya kirim

Pada proses pengiriman terdapat relasi dengan biaya kirim yang akan dihitung otomatis oleh API Ninja Van berdasarkan parameter alamat pada pengiriman dan tujuan.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di perusahan Eclypze Media yang berbasis di Probolinggo.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2024 sampai Juli 2024 bertempat langsung dilokasi yang bersangkutan.

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

NO	Kegiatan	Tahun penelitian 2024 Periode Bulan ke ...																							
		1				2				3				4				5				6			
1	Analisa Kebutuhan																								
2	Desain Sistem																								
3	Penulisan Kode Program																								
4	Pengujian Program & evaluasi																								
5	Penulisan Laporan																								

1.6.2. Bahan dan Alat Penelitian

Untuk menunjang penelelitian, peneliti menggunakan alat penunjang penelitian berupa *hardware* dan *software* sebagai berikut:

1. *Hardware*

Berikut adalah *hardware* yang digunakan untuk menunjang penelitian ini :

a. Intel(R) Core(TM) i5-1035G1 CPU @ 1.00 GHz 1.19 GHz

b. 8 GB

c. SSD 512 GB

e. *Mouse dan Keyboard*

f. *Printer*

2. *Software*

Berikut adalah *software* yang digunakan untuk menunjang penelitian ini :

a. Windows 10 Home Single Language

b. Web browser Chrome & Microsoft edge

c. Web server Xampp

d. MySQL untuk keperluan database

e. Bahasa pemrograman PHP dan Javascript

f. Laravel sebagai Framework

g. Microsoft Visual Studio Code sebagai text editor

h. API Whatsapp untuk mengirimkan pesan / notifikasi otomatis.

i. Ngrok sebagai webhook

j. Midtrans untuk penunjang metode pembayaran transfer

Bahan penelitian yang digunakan antara lain:

1. Data klien, produk, transaksi pengiriman.
2. Hasil wawancara dan observasi dengan pihak admin Eclypze Media.

1.6.3. Pengumpulan Data dan Informasi

1) Metode Wawancara atau Interview

Metode wawancara merupakan cara pengumpulan informasi dan data dengan cara bertemu langsung dengan pihak-pihak terkait (dalam hal ini Eclypze Media).

2) Metode Observasi

Metode observasi merupakan cara pengumpulan data dengan mengamati langsung objek penelitian dan mencari informasi atau data yang telah ada.

3) Metode Pustaka

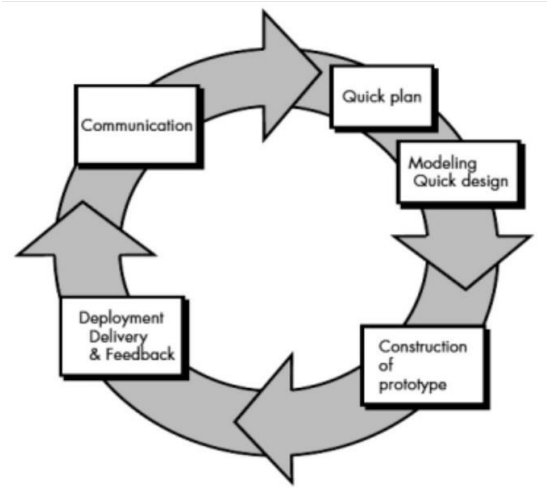
Metode pustaka merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan mencari sumber referensi maupun teori yang dibutuhkan, dari buku, internet, atau dokumen tertulis lainnya yang terkait dengan subjek yang diteliti.

1.6.4. Analisa Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan kerangka metode sebab akibat dalam mengidentifikasi permasalahan serta mencari pemecahannya.

1.6.5. Prosedur Penelitian

Penelitian ini menggunakan motode *prototype*. Menurut (F. Fenando, 2020) dalam (Arief Ichwani, 2021) Metode *prototype* adalah model proses yang digunakan dalam komunikasi dengan klien untuk mengembangkan aplikasi. *Prototype* ini tidak menampilkan sistem secara lengkap dalam bentuk final, tetapi sangat berperan penting dalam memberikan gambaran yang akurat tentang aplikasi kepada klien dalam penelitian ini. Menurut Pressman(2002:40) dalam (Fauzan Ardiansyah, 2023) Metode *prototype* diawali dengan mendata seluruh kebutuhan, di mana *developer* dan klien bertemu untuk menjabarkan tujuan dan fitur pada aplikasi, menjelaskan semua kebutuhan *input* dan *output* serta gambaran antarmuka. Setelah itu, dilakukan perancangan cepat, yang kemudian diujikan dan dievaluasi untuk mendapatkan hasil yang optimal.



Gambar 1. 1 Metode Prototype

1.7 Sistematika Penulisan

Bagian ini berisi urutan penyusunan laporan :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup topik-topik umum seperti latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan materi-materi dan teori-teori yang mendukung pengembangan sistem informasi pengelolaan retur dan pembayaran pada Eclypze Media.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini menjelaskan pengumpulan kebutuhan *user* yang kemudian diubah menjadi deskripsi yang terperinci, termasuk strategi penyelesaian masalah, serta pembuatan diagram dan tabel data.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini menjabarkan hasil implementasi dari analisa dan perancangan yang sudah dilaksanakan sebelumnya. Isinya mencakup penjelasan mengenai pelaksanaan program, proses pengujian, dan hasil yang diperoleh.

BAB V PENUTUP

Bab ini mencakup kesimpulan dan saran yang diperoleh setelah dilakukan analisa masalah, perancangan, implementasi, pengujian, serta menganalisa hasil pengujian terhadap aplikasi