

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi faktor utama yang mendorong perubahan di berbagai bidang kehidupan, terutama dalam dunia usaha dan perdagangan. Di era digital sekarang ini, penggunaan teknologi informasi bukan lagi sekadar opsi, melainkan kebutuhan penting bagi perusahaan agar mampu bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang semakin sengit. Kemampuan dalam mengelola data dengan efisien, mempercepat proses bisnis, serta meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan menjadi kunci untuk meraih keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Oleh sebab itu, penerapan sistem informasi yang tepat dan terintegrasi menjadi suatu keharusan dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan sehari-hari.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satu bidang yang terdampak adalah dunia usaha dan perdagangan, di mana teknologi informasi menjadi salah satu faktor utama dalam menunjang proses bisnis. Sistem informasi kini menjadi kebutuhan penting bagi perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional serta memperkuat daya saing di era digital ini.

Sistem informasi penjualan dan layanan merupakan salah satu aplikasi teknologi yang berperan vital dalam mengelola transaksi dan pelayanan pelanggan secara terintegrasi dan terstruktur. Di masa kini, toko-toko ritel dituntut untuk

memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses oleh pelanggan agar mampu bersaing dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Namun, kenyataannya banyak toko masih menggunakan sistem pencatatan manual yang rentan terhadap kesalahan, memerlukan waktu lama dalam pemrosesan transaksi, dan kurang optimal dalam pengelolaan data pelanggan maupun produk. Kondisi ini berdampak pada kualitas pelayanan yang menurun sehingga pelanggan merasa kurang puas dan peluang penjualan berkurang.

Toko *Ihsan Store* yang terletak di Damuli Pekan Labuhanbatu Utara adalah salah satu toko ritel yang beroperasi di bidang penjualan barang dan layanan konsumen. Saat ini, toko tersebut masih mengandalkan metode manual dalam pencatatan penjualan dan pelayanan, yang terbukti menghambat pengelolaan data yang efektif serta pelayanan yang memuaskan pelanggan. Melalui pendekatan kualitatif, ditemukan bahwa metode manual ini menimbulkan berbagai tantangan dalam operasional sehari-hari yang perlu segera diatasi dengan teknologi informasi yang tepat.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem informasi penjualan dan layanan berbasis teknologi yang mudah digunakan, dapat diakses secara *real-time*, dan mampu mengelola transaksi serta layanan pelanggan secara efektif dan efisien. Sistem ini akan dibangun menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *Database MySQL*. *PHP* adalah bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat *website* dinamis. *PHP* bekerja di sisi server dan sangat cocok untuk mengolah data serta membuat aplikasi web. *MySQL* adalah *software Database* yang

digunakan untuk menyimpan semua data secara terstruktur, seperti data barang, pelanggan, transaksi penjualan, dan layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sistem informasi penjualan dan layanan yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan data, mempercepat proses transaksi, serta meningkatkan kepuasan pelanggan di *Ihsan Store*. Dengan demikian, studi ini berfokus pada “Perancangan Sistem Informasi Penjualan dan Layanan Menggunakan Bahasa Pemrograman *PHP* dan *Database MySQL* pada *Ihsan Store* Damuli Pekan Labuhanbatu Utara.”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem informasi penjualan dan layanan yang efektif menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *Database MySQL* di *Ihsan Store* Damuli?
2. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi tersebut agar dapat memudahkan pengelolaan data penjualan dan layanan?
3. Apa saja fitur utama yang dibutuhkan dalam sistem informasi penjualan dan layanan pada *Ihsan Store*?

1.3. Batasan Masalah

Untuk memperoleh hasil penelitian yang terfokus dan tidak meluas, maka penelitian ini dibatasi pada hal-hal sebagai berikut:

1. Pembuatan sistem informasi yang meliputi modul penjualan dan layanan pelanggan.
2. Penggunaan bahasa pemrograman *PHP* dan *Database MySQL* sebagai *platform* pengembangan.
3. Sistem dikembangkan khusus untuk kebutuhan operasional Ponsel Ihsan *Store* di Damuli Pekan Labuhanbatu Utara.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berikut ini disajikan tujuan penelitian yang dirumuskan dari permasalahan yang telah diidentifikasi, beserta manfaat penelitian yang diharapkan memberikan kontribusi baik secara teori maupun praktik, yaitu sebagai berikut.

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan yang telah diuraikan, adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perancangan sistem informasi penjualan dan layanan yang efektif menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *Database MySQL* di Ihsan *Store* Damuli.
2. Untuk mengetahui pengimplementasian sistem informasi agar dapat memudahkan pengelolaan data penjualan dan layanan.
3. Untuk mengetahui fitur utama yang dibutuhkan dalam sistem informasi penjualan dan layanan pada Ihsan *Store*.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini menghasilkan sistem informasi berbasis *PHP* dan *MySQL* yang dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan data penjualan, layanan pelanggan, stok produk secara *real-time*, serta mempercepat proses transaksi sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan potensi penjualan.
2. Hasil penelitian menjadi bahan referensi dan sumber pembelajaran praktis dalam bidang sistem informasi serta teknologi komputer, khususnya penerapan *PHP* dan *MySQL* pada dunia usaha ritel. Hal ini mendukung pengembangan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan industri dan meningkatkan kemampuan riset serta keterampilan teknis mahasiswa.
3. Penelitian ini memberikan contoh konkret perancangan dan implementasi sistem informasi penjualan serta layanan pelanggan yang dapat dijadikan acuan atau perbandingan untuk penelitian selanjutnya, sekaligus menginspirasi pengembangan solusi teknologi yang lebih inovatif di sektor ritel menggunakan *PHP* dan *MySQL*.

1.5. Tinjauan Umum Objek Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sistem informasi penjualan berbasis web yang diterapkan pada *Ihsan Store*, yang berlokasi di Jalan Lintas Damuli Pekan, Kecamatan Kualuh Selatan, Kabupaten Labuhanbatu Utara. Toko ini bergerak di bidang penjualan barang serta memberikan layanan kepada konsumen secara langsung. Produk yang dijual

meliputi berbagai jenis barang kebutuhan sehari-hari yang menjadi pilihan masyarakat di sekitar wilayah tersebut. Sebagai toko yang berorientasi pada pelayanan, *Ihsan Store* memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menyediakan produk yang lengkap dan layanan yang memuaskan.

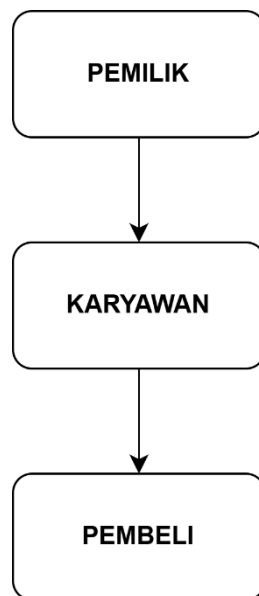
Dalam mengelola kegiatan operasionalnya, *Ihsan Store* saat ini masih menggunakan sistem pencatatan manual untuk penjualan dan layanan pelanggan. Hal ini menyebabkan beberapa kendala, seperti lambatnya proses transaksi, kesulitan dalam pencatatan data, dan kurang optimalnya pengelolaan informasi stok produk serta histori layanan pelanggan. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan menghambat pengembangan usaha toko.

Oleh karena itu, *Ihsan Store* menjadi objek penelitian yang tepat dalam pengembangan sistem informasi penjualan dan layanan berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *Database MySQL*. Sistem ini dirancang untuk mendukung proses transaksi secara lebih efisien, akurat, dan real-time sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan dan pengelolaan data di toko tersebut. Pengembangan sistem ini diharapkan dapat membantu *Ihsan Store* dalam meningkatkan performa dan daya saing di era digital.

1.6. Struktur Organisasi

Struktur organisasi *Ihsan Store* sangat sederhana, terdapat bos atau pemilik toko, karyawan, pembeli. Pemilik bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengambilan keputusan strategis toko, karyawan melaksanakan operasional harian seperti penjualan dan layanan pelanggan, dan pembeli berinteraksi dengan

karyawan untuk melakukan transaksi. Struktur ini dirancang agar komunikasi dan pengambilan keputusan berjalan cepat dan efisien.



Gambar 1. 1. Struktur Organisasi Ihsan Store

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan penelitian ini disusun agar pembahasan tersusun secara teratur dan mudah dipahami. Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan umum objek penelitian, struktur organisasi, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori-teori yang terkait dengan penelitian, termasuk konsep dasar sistem informasi, penjualan, layanan pelanggan, bahasa pemrograman *PHP*, *Database MySQL*, dan teori pendukung lainnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode yang digunakan dalam penelitian, seperti tahap pengumpulan data, analisis kebutuhan sistem, perancangan sistem, dan pendekatan pengembangan perangkat lunak yang dipakai dalam pembuatan sistem informasi.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini menggambarkan proses implementasi sistem informasi penjualan dan layanan dengan *PHP* dan *MySQL*, serta membahas hasil pengujian sistem dan analisis fungsi-fungsi yang telah dibangun.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dapat dijadikan pedoman untuk pengembangan sistem selanjutnya atau penelitian berikutnya.