

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam era digital saat ini, sistem informasi telah menjadi kunci untuk kesuksesan bisnis. Dalam lingkungan yang semakin kompleks dan kompetitif, perusahaan harus beroperasi secara efisien dan efektif. Banyak perusahaan berlomba-lomba meningkatkan kinerja dan efisiensi bisnisnya melalui penerapan sistem informasi yang terkomputerisasi. Sistem informasi memainkan peran penting dalam mendukung operasi *e-business dan e-commerce*, serta membantu manajemen perusahaan dalam meraih keberhasilan strategis bisnis. Dengan sistem informasi yang efisien dan terintegrasi, organisasi dapat mengoptimalkan proses bisnis, meningkatkan efisiensi, mengidentifikasi peluang baru, dan menghadapi tantangan pasar dengan lebih baik (Hendra Syam dkk., 2020).

Salah satu bisnis yang membutuhkan sistem informasi yang efektif dan efisien adalah perusahaan konveksi. Dalam dunia bisnis konveksi, kinerja yang baik sangat ditentukan oleh pengelolaan produksi dan pengiriman yang efektif dan efisien. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang konveksi adalah Sentral Konveksi Jember. Perusahaan ini didirikan pada bulan Agustus 2018 dengan nama awal SS Garmen, yang kemudian diubah menjadi Sentral Konveksi Jember pada tahun 2019. Sentral Konveksi Jember terletak di Krajan Lor, RT 5 RW 1, Desa Gumelar, Kecamatan Balung, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

Perusahaan ini memproduksi pakaian dan aksesoris dengan rata-rata 250 pesanan per bulan. Untuk mengelola produksi dan pengiriman, mereka memiliki 3 karyawan tetap dan 10 karyawan panggilan saat ada lonjakan pesanan. Pengelolaan bahan baku disesuaikan dengan permintaan, tanpa menyimpan stok besar untuk menghindari pemborosan. Namun, Sentral Konveksi Jember menghadapi beberapa masalah. Proses pemesanan yang masih manual dan dicatat menggunakan *spreadsheet* rentan terhadap kesalahan dan sulit dilacak. Pengelolaan stok bahan baku sering mengalami kekurangan persediaan sesuai permintaan pelanggan. Masalah pengiriman juga terjadi, terutama dalam memberikan informasi biaya dan status pengiriman yang akurat kepada

pelanggan.

Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pemesanan dan Pengiriman berbasis *website* dapat mengatasi masalah ini. Sistem ini akan mengoptimalkan proses pemesanan, manajemen bahan baku, dan pengelolaan pengiriman, sehingga meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Pengembangan sistem menggunakan Metode *Prototype* memungkinkan pengguna langsung menguji fungsionalitas sistem dan memberikan umpan balik untuk validasi desain. Selain itu, penerapan metode *End-User Computing Satisfaction* akan memastikan kepuasan pengguna terhadap sistem. Dengan kedua metode ini, Sentral Konveksi Jember dapat menghasilkan sistem informasi yang akurat, sesuai kebutuhan, dan mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diidentifikasi pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi manajemen pemesanan dan pengiriman di Sentral Konveksi Jember?
2. Bagaimana penerapan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) pada *Website* sistem informasi manajemen pemesanan dan pengiriman di Sentral Konveksi Jember?
3. Bagaimana hasil penerapan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) pada *Website* sistem informasi manajemen pemesanan dan pengiriman di Sentral Konveksi Jember?

## **1.3. Batasan Masalah**

Dalam pembuatan sistem informasi manajemen pemesanan dan pengiriman pada Sentral Konveksi Jember, terdapat beberapa batasan masalah yang perlu diperhatikan agar penjelasannya lebih mudah, terarah, dan sesuai dengan yang diharapkan, yaitu:

1. Sistem ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP, *framework* Laravel, dan *database* MySQL.

2. Fokus utama sistem ini adalah memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan secara online, manajemen bahan baku, dan pengelolaan status pengiriman seperti menyediakan opsi pengiriman yang lebih jelas dan transparan. Informasi mengenai biaya pengiriman dapat ditampilkan dengan jelas, sehingga pelanggan dapat memilih opsi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Penggunaan jasa ekspedisi juga dapat dikomunikasikan dengan lebih efisien melalui website.
3. Sistem ini akan membantu Sentral Konveksi Jember dalam mengelola stok barang dengan lebih efisien.
4. Sistem ini ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan proses pemesanan, pengiriman, dan pengelolaan stok barang pada Sentral Konveksi Jember.

#### **1.4. Tujuan**

Adapun tujuan dari pembuatan sistem informasi manajemen pemesanan dan pengiriman ini dari permasalahan di atas adalah sebagai berikut :

1. Merancang dan membangun sistem informasi terintegrasi dan terkomputerisasi yang sesuai dengan kebutuhan operasional Sentral Konveksi Jember, untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan pesanan, manajemen bahan baku, dan pengiriman.
2. Mengimplementasikan metode *end-user computing satisfaction* pada website Sentral Konveksi Jember untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem, memastikan bahwa sistem yang dikembangkan memenuhi kebutuhan pengguna.
3. Memperbaiki proses komunikasi dan informasi pemesanan dengan menyediakan informasi biaya produk, biaya pengiriman, status pengiriman dan pemesanan yang *real-time* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **1.5. Manfaat**

Adapun manfaat yang diperoleh dari implementasi sistem informasi manajemen pemesanan dan pengiriman pada Sentral Konveksi Jember ini diantaranya :

1. Bagi Pemilik Konveksi

Memudahkan penyaluran informasi kepada pelanggan secara transparan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengolahan data pemesanan dan pengiriman, serta mengoptimalkan pengelolaan stok barang. Selain itu, mempermudah pemantauan dan pengelolaan proses pemesanan dan pengiriman, mengurangi waktu dan upaya yang diperlukan dalam proses administratif, dan mengurangi potensi kesalahan pengolahan data.

2. Bagi Customer atau Pelanggan

Memberikan keuntungan dalam hal mendapatkan informasi yang jelas dan transparan, meningkatkan efisiensi dalam pemesanan, serta memberikan pengalaman pemesanan yang lebih nyaman dan terorganisir. Pelanggan juga dapat memantau status pesanan dengan mudah, mengurangi ketidakpastian, dan merasakan kepercayaan dalam proses pemesanan.