

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Suatu organisasi atau perusahaan tentunya memiliki tujuan suatu proses bisnis yang baik, Proses bisnis terdiri dari serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam koordinasi di dalam lingkungan organisasi dan lingkungan teknis. Kegiatan ini bertujuan untuk mewujudkan tujuan bisnis (Weske, 2012). Menurut (Larasati, Wicaksono, & Wardani, 2017) Dengan adanya proses bisnis yang baik dan benar maka kegiatan yang berjalan di dalam suatu organisasi atau perusahaan tersebut lebih efektif dan efisien. Dan untuk memiliki suatu proses bisnis yang lebih efektif dan efisien diperlukan adanya analisis dan pemodelan proses bisnis yang bertujuan mengevaluasi proses bisnis yang sudah diterapkan dan melakukan perbaikan dari proses bisnis yang sudah diterapkan tersebut.

Pada trend hari ini, sistem belanja online juga tidak luput dari rancangan proses bisnis yang baik, proses bisnis dan model bisnis yang tepat akan dapat memberikan dampak baik secara berkepanjangan bagi perusahaan. Sistem penjualan e-commerce merupakan sistem penjualan berbasis website yang dapat menyediakan pelayanan secara 24 jam kepada pelanggan. Jadi pelanggan dapat melakukan pemesanan dan pembelian tanpa batasan tempat dan waktu menurut Xiaohui, G., Rong, G., & JianYu, W. Chongning, Huo (2014).

Berjalannya suatu *e-commerce* juga di tentukan oleh peran proses bisnis yang menyesuaikan dengan sumber daya perusahaan, proses bisnis yang tepat akan dapat memberikan dampak baik secara berkepanjangan terhadap perusahaan, Menurut (R. Kelly Rainer Jr, 2014) proses bisnis adalah kumpulan kegiatan terkait yang terus berlanjut yang menciptakan produk atau layanan bernilai bagi organisasi, mitra bisnisnya, dan / atau pelanggannya. Sebuah proses terdiri dari tiga elemen mendasar

1. Input : Material, layanan dan informasi yang mengalir melalui dan ditransformasikan sebagai hasil kegiatan proses.
2. Resources : Orang dan peralatan yang melakukan aktivitas proses.
3. Output : Produk atau layanan yang diciptakan oleh proses

PT. Duo Multi Solusindo (selanjutnya DMS) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang elektrikal-mekanikal, energi terbarukan, dan juga di bidang teknologi informasi, DMS memiliki *E-Commerce* dengan nama dagang *aladien.id*, *E-Commerce* tersebut baru saja dirilis pada Oktober, 2016 dengan model bisnis *B2C (Business-to-Customer)* dan bekerja sama dengan lebih dari 1000 anggota Asosiasi kontraktor kelistrikan Indonesia (AKLI), serta dengan para supplier yang menjadi penyedia barang.

Karena masih tergolong baru setelah melakukan rilis sistem, terdapat masalah yang membuat perusahaan mengalami ketidaknyamanan dalam pengelolaan dan operasional sistem *E-Commerce* tersebut, yaitu DMS ingin melakukan perubahan proses bisnis pada bagian penjualan produk dalam sisi internal dan tata kelola produk.

DMS menyampaikan keinginannya untuk melakukan perubahan pada platform *E-Commerce* yang sedang berjalan kepada divisi IT dimana penulis juga terlibat didalamnya, dengan harapan teknologi yang digunakan dapat sesuai dengan sumber daya yang dimiliki perusahaan. Pada kesempatan kali ini penulis berkesempatan melakukan analisa terhadap proses yang sedang berjalan khususnya proses penjualan dan tata kelola produk, serta memberikan rancangan usulan kepada PT. DUO MULTI SOLUSINDO.

1.2. Ruang Lingkup

Agar penelitian ini tetap terfokus, ruang lingkup penulisan skripsi ini dibatasi pada analisis dan pengembangan proses bisnis *E-Commerce* :

1. Melakukan analisa proses bisnis yang sedang berjalan pada Aladien.id di bagian *Point of Sales* (penjualan) dan proses *Input, Edit, Delete* produk yang telah diterapkan oleh PT. DUO MULTI SOLUSINDO
2. Memberikan rancangan usulan proses bisnis pada sistem *E-Commerce* Aladien.id dengan menggunakan, *Business Process Modeling Notation* (BPMN), dan *Unified Modelling Language* (UML).
3. Merancang proses bisnis untuk sistem *E-Commerce* Aladien.id :
 - a) *Point Of Sales* pada sistem *E-Commerce* pemilihan produk oleh pelanggan hingga barang sampai di tangan pelanggan. Untuk *Point of Sales* meliputi pencarian produk oleh calon pelanggan, proses pembelian oleh pelanggan, hingga produk yang di beli sampai ke tangan pelanggan. (Tidak termasuk *Payment Gateway*)
 - b) Proses *Input, Edit, Delete* produk. Proses penambahan produk baru, proses edit produk dan delete dari sisi Supplier atau penyedia barang.
4. Melakukan *Fit/Gap Analysis* untuk melakukan evaluasi pada proses yang sedang berjalan, serta menjadikannya sebagai dasar pengembangan pada proses yang memiliki kesenjangan.

1.3. Tujuan Manfaat

Tujuan dari penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisis terhadap proses bisnis yang sedang berjalan pada sistem *E-Commerce* aladien.id, khusus pada proses *point of sales*, dan proses *Input, Edit, Delete* produk yang telah diterapkan oleh PT. DUO MULTI SOLUSINDO
2. Mengidentifikasi kesenjangan pada proses penjualan dan proses *Input, Edit, Delete* produk yang sedang berjalan di Aladien.id menggunakan *fit/gap Analysis*.
3. Membuat rancangan proses baru berdasarkan hasil *fit/gap Analysis* pada proses yang memiliki kesenjangan atau *gap*.
4. Memberikan rekomendasi *User Interface* pada proses penjualan dan proses *Input, Edit, Delete* produk

Manfaat yang ingin diperoleh dari penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan, dengan dibuatnya rancangan proses baru berdasarkan pada proses kesenjangan, diharapkan dapat meningkatkan efektifitas proses dari sebelumnya.
2. Pada proses rancangan yang baru, perusahaan dapat menghemat biaya operasional yang dikeluarkan dibanding pada proses sebelumnya.
3. Beban kerja yang ditanggung admin pada proses rancangan yang baru berkurang dibandingkan proses sebelumnya.
4. Perusahaan mendapatkan rekomendasi rancangan *User Interface* pada proses penjualan dan proses *Input, Edit, Delete* produk.

1.4. Metodologi

Metodologi yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data :

- a) Studi Kepustakaan

Penulis menggunakan metode studi kepustakaan untuk mencari dan mengumpulkan informasi yang relevan dalam mendukung evaluasi sistem *E-Commerce* yang diteliti melalui referensi dari buku, jurnal, dan internet.

- b) Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan dengan melakukan observasi langsung pada PT. DUO MULTI SOLUSINDO untuk mendapatkan informasi yang diperlukan langsung dari yang bersangkutan. Berikut merupakan jenis studi lapangan yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pimpinan PT. Duo Multi Solusindo, untuk menemukan permasalahan dan kebutuhan.

2. Observasi

Penulis melakukan observasi langsung pada PT. DUO MULTI SOLUSINDO untuk mengamati lebih lanjut mengenai sistem dan proses bisnis yang sedang berjalan.

2. Metode Analisa :

Adapun metode yang digunakan penulis untuk menganalisa sistem E-Commerce pada PT. DUO MULTI SOLUSINDO yaitu:

a) *Business Process Modeling Notation (BPMN).*

Menurut Jeston dan Nelis (2006, p196) *Business process modeling notation(BPMN)* adalah suatu notasi standar yang dapat berupa ikon atau gambar untuk digunakan didalam pemodelan proses bisnis. Tujuan utama dari BPMN itu sendiri adalah untuk menyediakan notasi standar yang dapat dipahami dengan cepat oleh orang-orang yang berkepentingan di dalam bisnis (seperti *business analysts, technical developers, dan business managers*).

Menurut John dan Neils (2008, p209) *Business process modeling notation* ini adalah standar notasi (yaitu satu set ikon dan grafis) untuk pemodelan proses bisnis. Tujuan utama untuk standar ini adalah penggunaan untuk pemodelan grafis umum dialat pemodelan proses bisnis dan aplikasi BPM, dan dengan demikian BPMN ini melengkapi standar BPM lainnya.

b) *Fit-Gap Analysis.*

Menurut Hoffman dan Bateson (2006: 334), Gap analysis adalah suatu alat yang digunakan untuk mengetahui mengenai kondisi aktual yang sedang berjalan di perusahaan tersebut, untuk kemudian diperbandingkan dengan sumber daya perusahaan tersebut. Hal tersebut dilakukan agar dapat mengetahui apakah suatu perusahaan sudah bergerak di proses bisnisnya secara optimal untuk memaksimalkan kinerja perusahaan tersebut.

3. Metode Pengembangan :

Pada metode pengembangan digunakan untuk pengembangan bagian proses bisnis pada PT. DUO MULTI SOLUSINDO menggunakan *Business Process Modeling Notation* (BPMN) dan untuk diagram usulan sistem/teknis menggunakan *Unified Modelling Language* (UML) :

a) *Business Process Modeling Notation* (BPMN)

Menurut Jeston dan Nelis (2006, p196) *Business process modeling notation*(BPMN) adalah suatu notasi standar yang dapat berupa ikon atau gambar untuk digunakan didalam pemodelan proses bisnis. Tujuan utama dari BPMN itu sendiri adalah untuk menyediakan notasi standar yang dapat dipahami dengan cepat oleh orang-orang yang berkepentingan di dalam bisnis (seperti *business analysts, technical developers, dan business managers*).

Menurut John dan Neils (2008, p209) *Business process modeling notation* ini adalah standar notasi (yaitu satu set ikon dan grafis) untuk pemodelan proses bisnis. Tujuan utama untuk standar ini adalah penggunaan untuk pemodelan grafis umum di alat pemodelan proses bisnis dan aplikasi BPM, dan dengan demikian BPMN ini melengkapi standar BPM lainnya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *Business process modeling notation* adalah notasi standar atau gambar untuk pemodelan proses bisnis.

b) *Unified Modeling Language* (UML)

UML yang merupakan singkatan dari *Unified Modeling Language* adalah sekumpulan pemodelan konvensi yang digunakan untuk menentukan atau menggambarkan sebuah sistem perangkat lunak dalam kaitannya dengan objek. (Whitten,2004, p430).

UML dapat juga diartikan Bahasa grafik standar yang digunakan untuk memodelkan perangkat lunak berbasis objek. UML pertama kali dikembangkan pertengahan tahun 1990an dengan kerjasama antara James Rumbaugh, Grady Booch dan Ivar Jacobson, telah menggambarkan notasi mereka sendiri di awal tahun 1990an (Lethbride dan Leganiere, 2002, p151).

i. *Use Case*

Menurut John Satzinger dalam buku *Systems Analysis & Design in a Changing World* edisi kelima (2009:160) mengatakan bahwa *Use Case* adalah sebuah aktivitas yang dilaksanakan sistem, biasanya merupakan respon untuk permintaan (*request*) user.

ii. *Use Case Description*

Menurut John Satzinger dalam buku *Systems Analysis & Design in a Changing World* edisi kelima (2009:171) mengatakan bahwa *Use Case Description* adalah sebuah deskripsi yang menjelaskan proses secara detil untuk sebuah *use case*.

iii. *User Interface*

Menurut John Satzinger dalam buku *Systems Analysis & Design in a Changing World* edisi kelima (2009:531) mengatakan bahwa *User Interface* adalah bagian dari sistem informasi yang membutuhkan interaksi pengguna untuk membuat input dan output.

iv. *Class Diagram*

Class adalah sebuah spesifikasi yang jika diinstansiasi akan menghasilkan sebuah objek dan merupakan inti dari pengembangan dan desain berorientasi objek.

Class menggambarkan keadaan (atribut/properti) suatu sistem, sekaligus menawarkan layanan untuk memanipulasi keadaan tersebut (meode/fungsi).

Class diagram menggambarkan struktur dan deskripsi class, package dan objek beserta hubungan satu sama lain seperti containment, pewarisan, asosiasi, dan lain-lain.

iv. System Sequence Diagram

Menurut Satzinger et al (2010:p252) System Sequence Diagram digunakan untuk menggambarkan arus informasi ke dalam dan keluar dari sistem otomatis. Sebuah System Sequence Diagram mendokumentasikan input dan output dan mengidentifikasi interaksi antara aktor dan sistem.

v. Entity Relationship Diagram

Menurut Deni Darmawan dan Kunkun Nur Fauzi (2013:239), ERD (Entity Relationship Diagram) merupakan diagram yang menggambarkan persepsi dari pemakai dan berisi objek-objek dasar yang disebut entitas dan hubungan antar entitas tersebut yang disebut relationship.

Entitas adalah objek yang dapat dibedakan dengan yang lain dalam dunia nyata. Entitas dapat berupa objek secara fisik seperti orang, rumah, atau kendaraan. Entitas dapat pula berupa objek secara konsep seperti pekerjaan, dan perusahaan.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan perancangan ini akan disusun sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang perancangan dari pengembangan, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi serta sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan teori-teori umum, mengenai kata dengan istilah asing serta metode dalam pengembangan sistem.

BAB III : ANALISIS SISTEM INFORMASI BERJALAN

Bab ini berisi informasi dari sejarah perusahaan, proses bisnis sebelum dibuat sistem yang baru, dan informasi yang juga mencakup struktur dasar organisasi perusahaan pada setiap posisi dan peran pekerjaan, kemudian masalah yang dihadapi perusahaan serta solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN USULAN

Bab ini mencakup proses bisnis usulan dan perancangan sistem yang akan diusulkan kepada perusahaan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya dan saran-saran untuk perkembangan perusahaan kedepannya.

