

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat saat ini telah mendorong berbagai sektor usaha untuk beradaptasi dengan sistem digital. Salah satu sektor yang merasakan dampak langsung dari perkembangan tersebut adalah bisnis jual beli barang elektronik bekas, khususnya laptop dan Komputer. Di tengah meningkatnya permintaan masyarakat terhadap perangkat elektronik dengan harga terjangkau, banyak usaha jual beli barang bekas bermunculan dengan berbagai model dan sistem pelayanan.

HAMUGI KOMPUTER, yang berlokasi di Kecamatan Pauh Kota Padang, merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jual beli laptop dan Komputer bekas. Dalam operasionalnya, perusahaan ini melayani pelanggan yang ingin menjual barang elektronik mereka dengan sistem penilaian harga terlebih dahulu. Namun, selama ini proses pentuan harga dilakukan secara manual berdasarkan pengalaman karyawan dan tidak adanya sistem yang terstandarisasi dalam penilaian barang, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan dalam penilaian harga, subjektivitas, serta ketidakefisienan waktu dalam transaksi.

Selain itu, pencatatan data pelanggan dan laporan transaksi masih dilakukan secara terpisah dan belum terintegrasi dengan baik. Kondisi ini

menyulitkan pihak toko dalam melakukan monitoring penjualan, analisis tren transaksi, serta pengambilan keputusan strategis. Untuk itu, diperlukan sebuah sistem penilaian harga dan manajemen laporan pelanggan berbasis web yang mampu melakukan penilaian harga barang secara otomatis berdasarkan parameter kondisi fisik dan kelengkapan barang, sekaligus menyimpan seluruh data pelanggan dan hasil transaksi dalam satu basis data terintegrasi.

Untuk mengatasi permasalahan di atas, diperlukan sebuah sistem yang dirancang khusus untuk membantu HAMUGI KOMPUTER dalam mengelola penentuan harga barang, Kemudian membantu manajemen laporan customer guna meningkatkan efektivitas kinerja

Berdasarkan penelitian diatas penulis bertujuan membuat skripsi ini dengan judul **“SISTEM PENILAIAN HARGA DAN MANAJEMEN LAPORAN CUSTOMER PADA HAMUGI KOMPUTER”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem penilaian harga barang elektronik bekas yang dapat menghitung nilai barang secara objektif berdasarkan kondisi fisik dan kelengkapan barang ?
2. Bagaimana membangun sistem manajemen laporan pelanggan yang mampu mengelola data transaksi secara otomatis dan terintegrasi ?

3. Bagaimana sistem dapat membantu proses verifikasi transaksi antara pelanggan dan pihak admin, termasuk status pending, deal, dan penyelesaian akhir ?
4. Bagaimana penerapan sistem ini dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mendukung strategi marketing perusahaan dalam meningkatkan volume pembelian dan penjualan barang ?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, dapat dirumuskan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan untuk pembelian barang berupa laptop dan komputer.
2. Penilaian terhadap barang dilakukan berdasarkan dua parameter utama, yaitu kondisi fisik dengan (skala sangat baik, baik, cukup, kurang, sangat kurang) serta kelengkapan barang yang di kategorikan menjadi (lengkap/tidak lengkap).
3. Sistem yang dikembangkan merupakan sistem berbasis web menggunakan database MySQLi dengan antarmuka admin dan pelanggan.
4. Penelitian ini berfokus fitur penilaian harga, manajemen data customer, dan halaman profil perusahaan.

1.4. Hipotesis

Dalam penelitian ini perlu dibuat suatu hipotesis atau kesimpulan

sementara yang akan diuji kebenarannya di akhir penelitian ini.

Adapun hipotesis yang telah penulis buat sebagai Berikut :

1. Penerapan sistem penilaian berbasis web akan meningkatkan akurasi dan objektivitas penilaian harga barang bekas di HAMUGIKOMPUTER.
2. Implementasi sistem akan mempermudah pengelolaan data barang dan laporan transaksi secara realtime dan efisien.
3. Fitur tiket penilaian dan status transaksi dapat meningkatkan transparansi dan kepercayaan pelanggan.
4. Sistem penilaian ini dapat dijadikan alat bantu strategi marketing digital

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Merancang dan mengimplementasikan sistem informasi penilaian harga barang berbasis web yang dapat melakukan perhitungan penilaian harga barang secara otomatis.
2. Mengembangkan sistem manajemen laporan pelanggan yang terintegrasi dengan database pembelian.
3. Menyediakan fitur pelacakan status transaksi pelanggan (pending, deal, sukses) untuk memperjelas alur bisnis. Menyediakan data statistik transaksi dan laporan yang dapat digunakan oleh

manajemen untuk pengambilan keputusan strategis.

4. Merancang Profil Perusahaan di website untuk meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan customer.

1.5.2. Manfaat Penelitian

A. Bagi Perusahaan (HAMUGI KOMPUTER)

1. Meningkatkan efisiensi proses penilaian harga barang dan pencatatan transaksi.
2. Menjadi strategi marketing digital berbasis data, di mana hasil laporan dapat digunakan untuk menentukan strategi promosi.
3. Mempermudah analisis penjualan berdasarkan periode waktu, jenis barang, dan tingkat kondisi.
4. Meningkatkan citra profesional perusahaan di mata pelanggan dengan layanan berbasis sistem informasi.
5. Menjadi dasar pengambilan keputusan manajerial yang lebih cepat dan akurat.
6. Mendukung peningkatan penjualan barang dengan memanfaatkan data hasil penilaian harga untuk rekomendasi harga pasar yang kompetitif.

B. Bagi Pelanggan

1. Memberikan kemudahan dalam mengetahui nilai harga barang secara cepat dan transparan.

2. Menjamin proses jual beli yang adil, efisien, dan terdokumentasi dengan baik.
3. Memperoleh bukti transaksi berupa tiket penilaian resmi yang dapat dijadikan dasar kesepakatan harga.

C. Bagi Peneliti

1. Menjadi penerapan nyata dari konsep sistem informasi manajemen dan pemrograman berbasis web.
2. Menambah pengalaman dalam merancang sistem penilaian dan pelaporan digital yang digunakan dalam dunia bisnis