

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia otomotif dimasyarakat semakin pesat, hal ini terlihat dari banyaknya kendaraan motor dan mobil sehingga banyak produsen ataupun perseorangan tertarik berbisnis dibidang perbaikan otomotif dan bengkel (Pasaribu *et al.*, 2019). Menurut Welim *et al.*, (2015). Bengkel ialah tempat (bangunan atau ruangan) untuk perawatan/pemeliharaan, perbaikan, modifikasi alat dan mesin, kawasan pembuatan bagian mesin dan perakitan mesin. Bengkel juga melakukan usaha penjualan sparepart untuk melengkapi kebutuhan penggantian sparepart kendaraan yang rusak.

Toko hikmah motor adalah toko yang menjual *sparepart* motor, dan juga sudah mempunyai banyak pelanggan. Pelayanan penjualan dan pemesanan *sparepart* di toko ini masih mengalami banyak kendala, dimana *customer* hanya bisa melakukan pemesanan barang melalui whatsapp atau dengan cara datang langsung ke toko hikmah motor. Biasanya *customer* datang dengan membawa catatan yang berisi mengenai barang yang ingin di pesan, kemudian *customer* tersebut menunggu pesannya hingga selesai. Kadang *customer* pulang terlebih dahulu dan kembali lagi untuk mengambil pesannya. Hal ini terkadang mengakibatkan *customer* harus bolak balik ke toko, dan masalah seperti ini dapat mengakibatkan *customer* merasa kecewa terhadap pelayanan yang ada di toko, karena tidak adanya informasi yang akurat dari pihak toko terhadap *customer*. Juga sering terdapat kesalahan *customer* dalam menulis catatan barang apa saja yang ingin dipesan membuat pihak toko bingung dan salah dalam mengambil barang. Sehingga memakan waktu yang cukup lama. Hal ini juga dapat mempengaruhi pelanggan untuk beralih ke toko lain.

Berdasarkan uraian permasalahan yang dihadapi oleh Toko Hikmah Motor, maka dibutuhkan aplikasi *ecommerce* penjualan dan pemesanan *sparepart* berbasis web untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan

pemesanan, juga mempermudah pihak toko dalam proses pelayanan. Perkembangan teknologi *internet* yang sangat cepat dari tahun ke tahun dan sangat bermanfaat dalam segala bidang penjualan. Sebelum adanya internet untuk menjual suatu produk, penjual masih menggunakan cara tradisional yaitu dengan menjual atau memesan secara langsung dari toko. Akan tetapi dengan adanya *internet*, saat ini penjual dapat memperkenalkan sekaligus menjual produknya melalui website. Penelitian ini akan membuat Aplikasi *E-Commerce* penjualan dan pemesanan *sparepart* berbasis Web dengan menggunakan *Framework Codeigniter* pada Toko Hikmah Motor. Dengan menggunakan aplikasi ini diharapkan menjadi suatu program yang dapat membantu pengguna dalam melakukan penjualan atau pemesanan *sparepart* di toko Hikmah Motor.

### 1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana membuat aplikasi *E-commerce* penjualan dan pemesanan *sparepart* berbasis web di toko Hikmah Motor, agar dapat membantu pihak toko dalam pelayanan dan juga kenyamanan pelanggan dalam melakukan pemesanan *sparepart*?

### 1.3. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah pembuatan aplikasi *E-commerce* untuk dapat mempermudah pihak toko Hikmah Motor dalam penjualan dan melayani pelanggan mempermudah pelanggan dalam memesan barang.

### 1.4. Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

#### 1. Bagi pihak toko

Dapat memberikan kemudahan kepada pihak toko dalam meningkatkan pelayanan. Serta dapat membangun citra positif pelanggan terhadap toko tersebut.

## 2. Bagi pelanggan

Aplikasi ini dapat memberikan kemudahan terhadap pelanggan. dalam memesan ataupun membeli *sparepart* di toko Hikmah Motor.

### 1.5. Batasan Masalah

1. Aplikasi ini untuk pelanggan toko hikmah motor yang digunakan untuk melakukan pemesanan *sparepart* berbasis web.
2. Aplikasi ini hanya bisa digunakan oleh pihak toko hikmah motor yang digunakan untuk melakukan penjualan *sparepart* berbasis web.
3. Objek penelitian hanya di toko hikmah motor.

