

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digital saat ini, teknologi informasi merupakan komponen penting yang menunjang kelangsungan dan kesuksesan sebuah bisnis. Kemajuan teknologi, khususnya digitalisasi, membuka peluang besar bagi perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat layanan, serta mempermudah interaksi dengan pelanggan. Teknologi informasi kini tidak hanya menjadi alat bantu, tetapi juga bagian penting dalam pengelolaan data, penyusunan proses bisnis, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan semakin terdorong untuk menerapkan teknologi ke dalam sistem operasional mereka demi memperoleh keunggulan. Penggunaan teknologi meningkatkan akurasi, mempercepat alur kerja, dan menyederhanakan berbagai aktivitas operasional. Salah satu contohnya adalah penerapan sistem informasi berbasis web, khususnya dalam layanan pemesanan *digital printing* yang mampu mempercepat layanan dan mengurangi kesalahan data secara signifikan (Pratama dkk., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi berbasis web tidak hanya mendukung kinerja, tetapi juga mengurangi risiko kesalahan yang biasa terjadi dalam pencatatan manual.

Namun demikian, kenyataannya tidak semua perusahaan mampu mengadopsi teknologi informasi secara optimal, meskipun teknologi ini menawarkan banyak manfaat. Padahal, salah satu keuntungan dari penerapan sistem pemesanan berbasis web adalah fleksibilitas akses yang ditawarkan. Selain itu, pelanggan tidak perlu datang ke lokasi usaha untuk melakukan pemesanan atau memeriksa status pesanan karena seluruh proses dapat dilakukan secara daring. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sistem pemesanan *online* berbasis web memberikan efisiensi waktu, mempercepat proses pelayanan, dan mempermudah pemantauan pesanan (Roziq dkk., 2020).

Meskipun sistem informasi berbasis web telah banyak digunakan dalam berbagai sektor bisnis, banyak perusahaan kecil dan menengah masih bergantung pada metode manual. Metode ini dianggap lebih sederhana dan mudah dijalankan, tetapi berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan yang merugikan. Hal ini juga dialami oleh banyak usaha percetakan yang masih menggunakan pencatatan manual, sehingga rentan terjadi kesalahan dan kehilangan data akibat kertas yang robek, terkena air, maupun tercecer. Ketergantungan terhadap cara lama ini bisa mengancam stabilitas operasional di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Misalnya, Medina Printing mengalami kendala dalam menyediakan informasi layanan dan pemesanan yang efektif sebelum menerapkan sistem informasi pemesanan berbasis web yang berhasil meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan (Pratama dkk., 2025).

CV Angel, sebuah perusahaan percetakan yang berlokasi di Kota Sibolga, Sumatera Utara, menjadi salah satu contohnya. Meskipun telah lama beroperasi, CV Angel masih menggunakan metode manual, seperti mencatat pesanan pelanggan di buku atau formulir cetak. Cara ini memang masih memungkinkan operasional berjalan. Namun, berisiko menurun seiring meningkatnya jumlah pesanan dan ekspektasi pelanggan terhadap layanan digital. Kesalahan pencatatan akibat *human error* sering terjadi seperti kekeliruan penulisan nama, detail data, ukuran, hingga jenis produk. Kondisi ini menghambat ketepatan informasi pesanan dan memperlambat pelayanan karena harus dilakukan pengecekan ulang pada data pesanan.

Sistem manual juga menyebabkan beban kerja menumpuk, terutama bagi staf bagian desain yang juga harus melayani pelanggan secara langsung. Kondisi ini terjadi karena proses produksi di percetakan yang masih dilakukan secara manual mulai dari penerimaan pesanan, pembuatan desain, hingga pengemasan, sehingga karyawan harus menyelesaikan banyak tugas dalam waktu terbatas dan sering kali mengalami kelelahan serta harus melakukan lembur untuk memenuhi target produksi (Aditya dkk., 2023). Selain itu, antrean yang tidak teratur karena tidak adanya pencatatan waktu otomatis membuat karyawan kesulitan

menentukan pesanan mana yang harus didahulukan. Hal ini sering memicu keterlambatan produksi yang membuat pelanggan merasa dirugikan. Jika terus dibiarkan, kondisi ini tentu akan merusak kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan percetakan.

Selain permasalahan pada sisi pelayanan pelanggan, CV Angel juga menghadapi tantangan serius dalam aspek manajemen, khususnya terkait penyusunan laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah kesulitan dalam melakukan penghitungan buku besar serta penyusunan laporan bulanan secara manual. Selama ini, proses pencatatan transaksi masih dilakukan secara terpisah di berbagai media fisik, seperti buku atau formulir cetak, tanpa adanya sistem pencatatan digital yang terpusat. Akibatnya, proses penggabungan data menjadi tidak efisien dan sering kali memakan waktu yang cukup lama. Digitalisasi dapat mempermudah proses pencatatan keuangan, meminimalkan terjadinya kesalahan, serta meningkatkan ketepatan dan kecepatan dalam penyusunan laporan keuangan (Lusiana, 2024).

Kondisi tersebut tidak hanya memperlambat proses rekapitulasi keuangan, tetapi juga membuka peluang terjadinya kesalahan dalam pencatatan, seperti perhitungan yang tidak akurat, duplikasi data, hingga hilangnya informasi penting. Keterlambatan dalam menyusun laporan keuangan bulanan juga berdampak langsung pada proses evaluasi internal pada CV Angel, karena pemilik tidak bisa langsung mendapatkan gambaran lengkap tentang kondisi keuangan yang sebenarnya. Hal ini tentu menyulitkan pemilik dalam mengambil keputusan strategis secara cepat dan tepat, misalnya dalam pengendalian biaya operasional dan pengaturan arus kas. Analisis proses bisnis sangat diperlukan oleh perusahaan untuk mengidentifikasi dan menentukan area yang perlu ditingkatkan, sehingga dapat mendukung perbaikan kinerja secara menyeluruh (Nabil dkk., 2022). Tanpa adanya sistem informasi yang terintegrasi, CV Angel akan terus mengalami kesulitan dalam mengelola data keuangan, yang pada akhirnya akan menghambat kelancaran operasional dan pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan.

Ketidakefisienan juga dialami pelanggan yang harus datang langsung ke lokasi hanya untuk memesan atau mengecek status pesanan. Karena tidak tersedianya sistem pemantauan secara *real time*, pelanggan kesulitan dalam memperoleh informasi dengan cepat. Selain itu, kewajiban melakukan pembayaran secara tunai menjadi tantangan tersendiri di era preferensi pembayaran non-tunai yang semakin meningkat. Dengan persaingan bisnis yang semakin ketat, kepercayaan dan kepuasan pelanggan dapat berkurang. Oleh sebab itu, dibutuhkan sistem yang bisa menyederhanakan proses bisnis internal dan memberikan kemudahan akses sekaligus meningkatkan pengalaman pelanggan (Nurrahmah dkk., 2024) .

Melihat berbagai permasalahan yang dihadapi oleh CV Angel, penerapan sistem informasi pemesanan berbasis *web* menjadi solusi yang sangat tepat untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas operasional. Sistem ini memungkinkan pemesanan dan transaksi dilakukan secara daring melalui situs *web*. Dengan begitu, perusahaan tidak lagi bergantung pada proses manual yang rentan kesalahan. Sistem ini memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pemesanan dan pembayaran. Selain itu, sistem ini juga mempercepat pengolahan data pesanan dan membuatnya lebih terstruktur. Hal ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penggunaan metode RAD dalam sistem pemesanan percetakan mampu mempercepat proses perancangan sistem serta memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan dan bertransaksi (Sondang, 2024).

Keunggulan lain dari sistem ini adalah kemampuannya dalam menyimpan data secara rapi dan terstruktur dalam *database*, sehingga memudahkan proses pencarian, rekap, dan pelacakan pesanan. Sistem ini meminimalkan risiko kehilangan atau kesalahan pencatatan dengan penyimpanan data yang terstruktur. Fitur laporan transaksi yang tersedia juga membantu admin dalam mengelola data secara lebih efisien dan akurat (Prasakti, 2023). Sistem ini dirancang untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Seluruh proses, mulai dari pemilihan layanan hingga pemantauan status pesanan, dapat

dilakukan secara daring melalui *website* yang disediakan. Hal ini secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Sistem daring sangat membantu mempercepat layanan dan meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam melakukan transaksi (Rinai & Said, 2021). Selain itu, penerapan sistem ini juga mendukung transparansi layanan. Pelanggan dapat melihat status pesanan mereka secara langsung dan mengetahui kapan pesanan akan selesai diproses. Sistem ini juga menyediakan fitur pengajuan revisi yang memungkinkan pelanggan memberikan masukan tanpa harus datang langsung ke lokasi, sehingga meminimalkan risiko kesalahan cetak akibat miskomunikasi. Keterlibatan pelanggan dalam proses ini akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap CV Angel. Sistem yang dirancang diharapkan membawa peningkatan signifikan yang akan terbukti melalui pengujian sistem dan observasi langsung terhadap perubahan proses layanan sebelum dan sesudah sistem diterapkan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka menurut penulis CV Angel perlu melakukan inovasi teknologi dalam sistem layanan pemesanan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas operasional. Oleh karena itu, penulis mengajukan penelitian berjudul “Rancang Bangun Sistem Informasi Percetakan Berbasis *Web* pada CV Angel”. Sistem ini diharapkan menjadi solusi atas berbagai kendala yang selama ini dihadapi, seperti kesalahan pencatatan manual, keterbatasan akses pelanggan, dan ketidaktersediaan informasi secara *real time*. Dengan sistem ini, proses pemesanan akan menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan, sementara pengelolaan data akan menjadi lebih terstruktur. Secara keseluruhan, penerapan sistem ini akan mendukung peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh CV Angel, sehingga perusahaan dapat lebih bersaing di pasar jasa percetakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi percetakan berbasis *web* untuk membantu pengelolaan data pemesanan pada CV Angel?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tetap jelas dan terarah sesuai dengan tujuan penelitian, maka dibuat batasan-batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sistem informasi yang dikembangkan mencakup proses pemesanan produk dan laporan transaksi pada CV Angel Sibolga. Sistem difokuskan pada aktivitas utama yang mendukung kelancaran layanan percetakan di CV Angel, seperti pemilihan produk, pengisian informasi pemesanan oleh pelanggan, serta pengelolaan transaksi oleh admin. Pengembangan sistem tidak mencakup proses distribusi, melainkan terbatas pada pengelolaan data dan transaksi yang berhubungan langsung dengan proses pemesanan.
2. Sistem ini hanya dapat diakses oleh tiga jenis pengguna, yaitu pelanggan, admin dan pemilik.
3. Sistem ini menggunakan pembayaran yang terhubung dengan payment gateway Midtrans Sandbox sehingga transaksi yang dilakukan masih bersifat simulasi dan bukan transaksi nyata.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem informasi percetakan berbasis *web* yang mampu mengelola data pemesanan pada CV Angel.

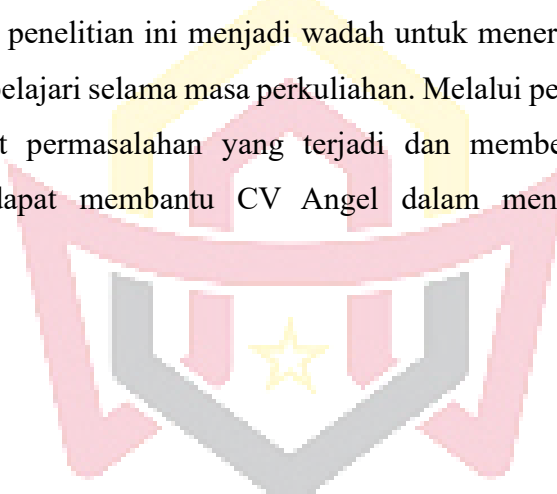
E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat yang relevan bagi berbagai pihak yang terlibat, di antaranya:

1. Bagi CV Angel, sistem ini diharapkan dapat membantu dalam mengelola proses pemesanan secara lebih rapi dan efisien karena seluruh data pesanan

tercatat secara digital. Hal ini meminimalkan kesalahan pencatatan, mempercepat proses pelayanan, serta proses transaksi. Dengan demikian, produktivitas dan kualitas layanan CV Angel dapat meningkat.

2. Bagi pelanggan, sistem ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam melakukan pemesanan tanpa harus datang langsung ke lokasi. Pelanggan dapat memesan kapan saja dan dari mana saja melalui perangkat digital, sehingga lebih fleksibel dan menghemat waktu serta tenaga. Selain itu, pelanggan juga dapat melihat informasi produk secara lebih lengkap dan melakukan pelacakan status pesanan.
3. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi wadah untuk menerapkan pengetahuan yang telah dipelajari selama masa perkuliahan. Melalui penelitian ini, peneliti dapat melihat permasalahan yang terjadi dan memberikan solusi yang diharapkan dapat membantu CV Angel dalam meningkatkan layanan operasional.



UIN IMAM BONJOL
PADANG