

BAB III

SISTEM SAAT INI

3.1 Elsoil

Elsoil merupakan bisnis aksesoris wanita berbasis *online* yang dimulai di Instagram sejak tahun 2019. Awalnya Elsoil berfokus pada penjualan anting berbahan *alloy*, namun seiring berkembangnya Elsoil, *online shop* ini juga menjual gelang, kalung dan cincin yang berbahan *alloy* dan *silver*. Untuk meraih lebih banyak pelanggan baru, maka Elsoil dipasarkan melalui Shopee juga. Hal-hal yang diperhatikan dalam penjualan aksesoris Elsoil adalah:

1) Target Pelanggan

Model aksesoris yang ditawarkan Elsoil lebih ditargetkan untuk kalangan muda. Pemakaian aksesoris Elsoil bisa untuk *casual* dan ke pesta. Aksesoris Elsoil berbahan *alloy* sering dibeli oleh wanita. Dan untuk bahan *silver* sering dibeli wanita untuk dipakai sendiri atau pria yang mencari kado untuk wanita.

2) *Packaging*

Packaging Elsoil untuk aksesoris kami menyediakan kotak, *pouch* dan kartu ucapan, mengingat banyak pelanggan yang membeli aksesoris *silver* Elsoil untuk kado.

3) Keamanan

Saat ini, Elsoil memiliki *official store* hanya di dua platform yaitu di Instagram dan Shopee. Keamanan transaksi Elsoil juga terjamin karena Elsoil tidak pernah menyebarluaskan data pelanggan. Pengiriman juga segera diproses setelah Elsoil mengkonfirmasi pembayaran pelanggan. Elsoil melakukan *posting testimony* dari pelanggan sebagai bukti bahwa transaksi di Elsoil aman dan terjamin, selain itu *packaging* juga aman sehingga tidak akan mudah dibuka oleh pihak yang tidak bersangkutan.

4) Harga

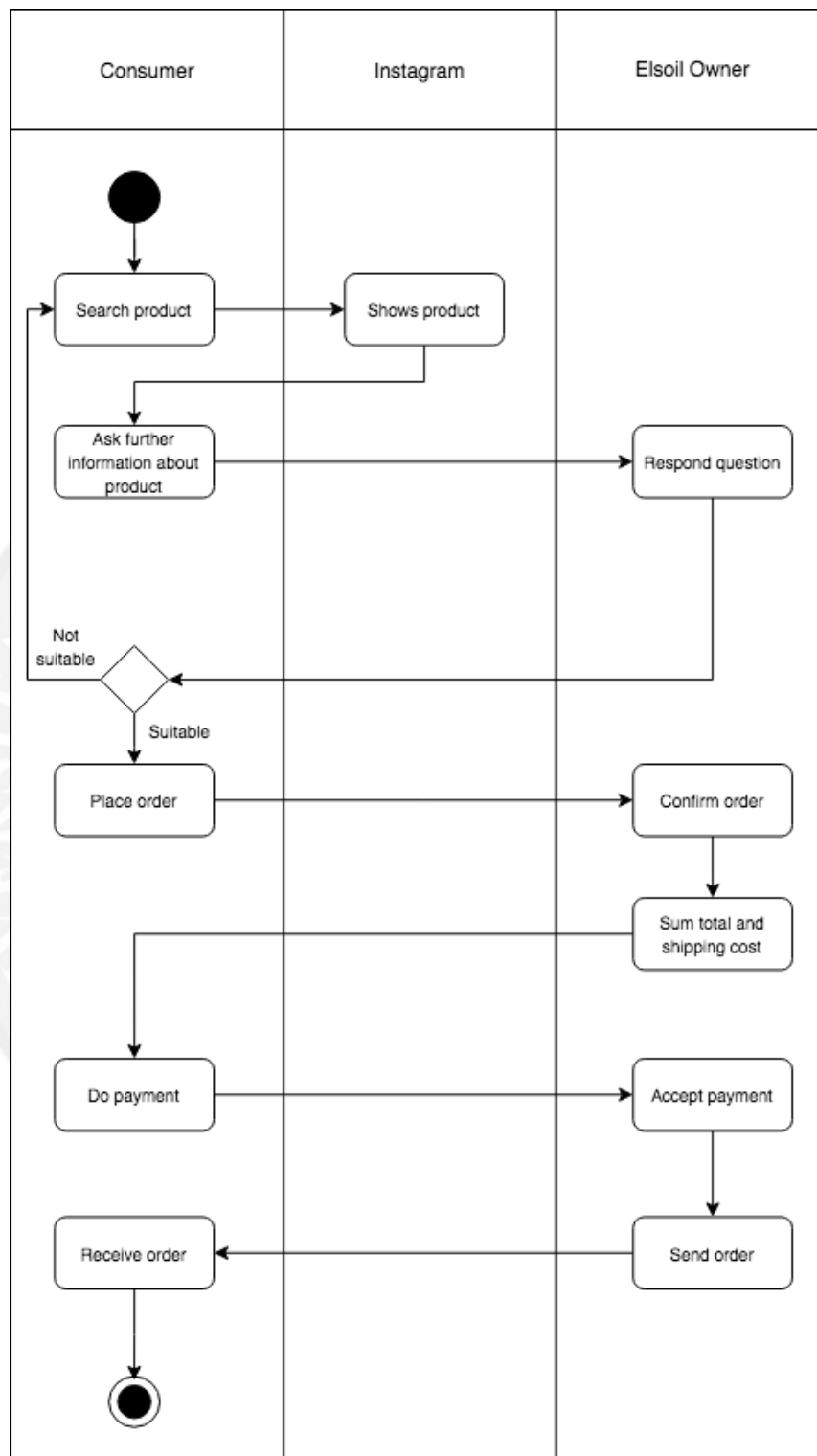
Harga merupakan faktor utama yang mempengaruhi pelanggan dalam membeli aksesoris. Untuk aksesoris Elsoil bahan *alloy* dikenakan harga Rp.38.000 – Rp.50.000 per aksesoris termasuk *pouch*. Untuk aksesoris Elsoil bahan *silver*, harganya Rp.100.000-Rp.300.000 termasuk *kotak*, *pouch* dan kartu ucapan.

5) Kepuasan pelanggan

Kepuasan dan kepercayaan pelanggan merupakan hal utama yang diperhatikan oleh Elsoil. Gambar aksesoris yang dipublikasikan melalui platform Instagram dan Shopee sesuai dengan aksesoris yang akan diterima oleh pelanggan. Penjual juga bersedia menjawab dengan ramah setiap pertanyaan pelanggan terkait produk.

3.2 Analisis Sistem Saat ini

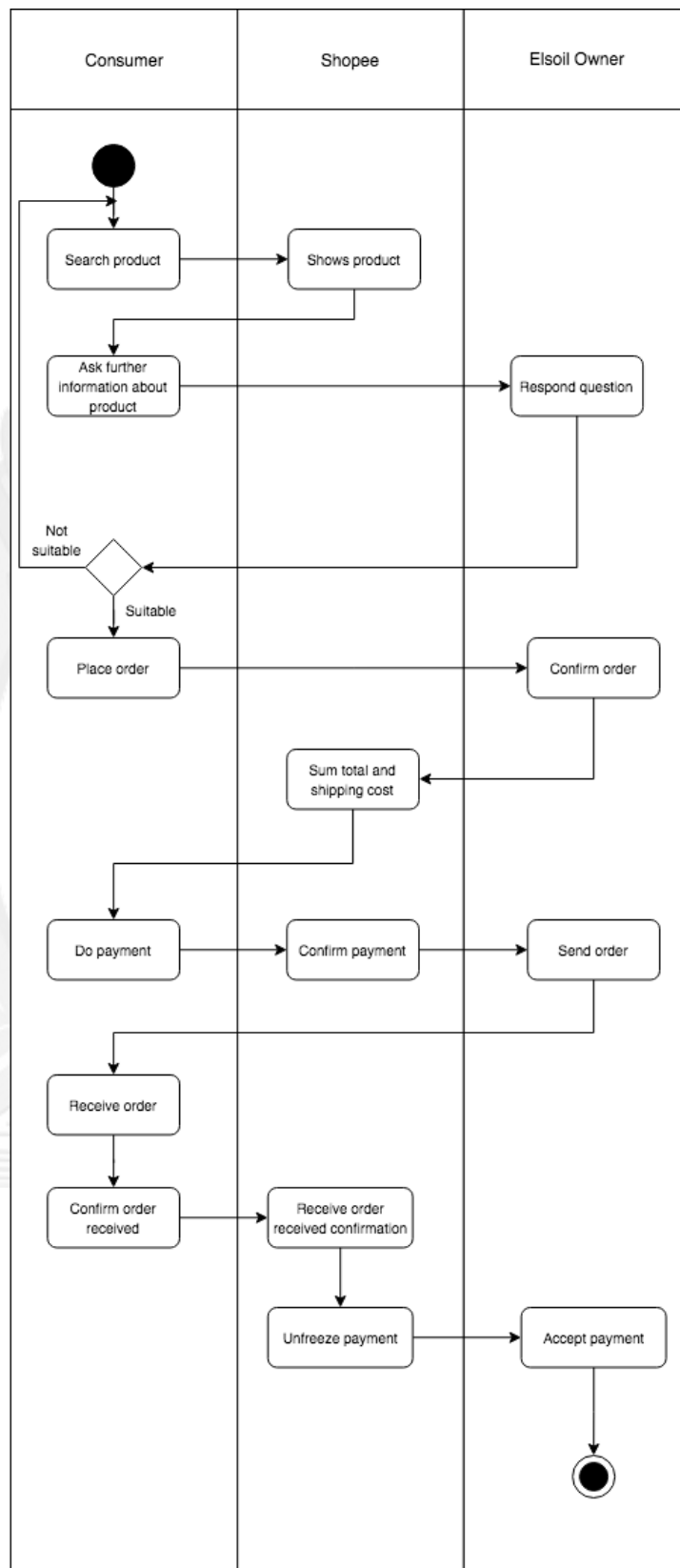
Dalam penelitian ini, pelanggan akan disebut sebagai *consumer*. Analisis sistem didefinisikan sebagai penguraian suatu sistem informasi untuk mengidentifikasi dan menemukan solusi dari permasalahan yang ada untuk meningkatkan kinerja sistem suatu perusahaan. Saat ini pemesanan Elsoil dilakukan secara manual lewat platform Instagram atau Shopee.



Gambar 3.1 *Activity Diagram* Pemesanan Aksesoris Elsoil Melalui Instagram

Proses pemesanan yang dilakukan melalui Instagram terdiri dari beberapa langkah sebagai berikut:

- 1) Konsumen mencari produk dengan kata kunci seperti ‘aksesoris wanita’ pada Instagram;
- 2) Instagram memperlihatkan produk;
- 3) Konsumen menanyakan informasi lebih lanjut mengenai produk;
- 4) Pemilik Elsoil merespon pertanyaan konsumen;
- 5) Jika konsumen tidak tertarik, maka konsumen akan mencari produk lain. Jika konsumen tertarik, maka konsumen akan melakukan pemesanan lewat Instagram;
- 6) Pemilik Elsoil mengkonfirmasi pesanan kepada konsumen;
- 7) Pemilik Elsoil menghitung total belanja dan ongkos kirim kepada konsumen;
- 8) Konsumen membayar total belanja dan ongkos kirim kepada pemilik Elsoil;
- 9) Pemilik Elsoil menerima pembayaran;
- 10) Pemilik Elsoil mengirim pesanan pada alamat konsumen;
- 11) Konsumen menerima pesanan;



Gambar 3.2 Activity Diagram Pemesanan Aksesoris Elsoil Melalui Shopee

Proses pemesanan yang dilakukan melalui Shopee terdiri dari beberapa langkah sebagai berikut:

- 1) Konsumen mencari produk dengan kata kunci seperti 'aksesoris wanita' pada Shopee;
- 2) Shopee memperlihatkan produk;
- 3) Konsumen menanyakan informasi lebih lanjut mengenai produk;
- 4) Pemilik Elsoil merespon pertanyaan konsumen;
- 5) Jika konsumen tidak tertarik, maka konsumen akan mencari produk lain. Jika konsumen tertarik, maka konsumen akan melakukan pemesanan lewat Shopee;
- 6) Pemilik Elsoil mengkonfirmasi sudah menerima pesanan dari konsumen lewat Shopee;
- 7) Shopee menghitung total belanja dan ongkos kirim kepada konsumen;
- 8) Konsumen membayar total belanja dan ongkos kirim lewat Shopee;
- 9) Shopee mengkonfirmasi pembayaran konsumen;
- 10) Setelah menerima notifikasi bahwa pembeli sudah melakukan pembayaran, pemilik Elsoil akan mengirim pesanan pada alamat konsumen;
- 11) Konsumen menerima pesanan;
- 12) Konsumen melakukan konfirmasi pada pihak Shopee bahwa pesanan sudah diterima, jika pihak Shopee belum menerima konfirmasi dari konsumen maksimum 1x24 jam setelah pihak pengiriman barang menyatakan barang sudah sampai, maka pembayaran akan otomatis diteruskan kepada pemilik Elsoil;
- 13) Shopee mencairkan pembayaran kepada pemilik Elsoil;
- 14) Pemilik Elsoil menerima pembayaran.

3.2.1 Kendala Sistem Saat ini

Sistem saat ini yang digunakan dalam pemesanan Elsoil melalui Instagram dan Shopee memiliki beberapa kekurangan dalam pelaksanaannya. Beberapa kendala yang dimiliki oleh sistem saat ini adalah:

- 1) Keterbatasan informasi aksesoris yang didapatkan oleh para calon konsumen, sehingga konsumen harus menanyakan pertanyaan umum kepada penjual Elsoil. Contohnya, panjang kalung, bahan aksesoris, berat dan stok;
- 2) Jika konsumen merasa tidak sesuai dengan aksesoris yang ditawarkan Elsoil, kedua platform tersebut dapat menawarkan aksesoris lain dari toko lain sehingga konsumen berpotensi untuk beralih ke kompetitor;
- 3) Tidak ada format kategori yang jelas, sehingga konsumen membutuhkan waktu untuk mencari kategori spesifik seperti gelang, anting dan kalung. Begitu juga jika konsumen menanyakan pertanyaan spesifik seputar produk ke penjual. Contohnya, “tolong carikan kalung bahan *silver* dengan panjang 42 cm” atau “apakah ada model yang sama seperti kalung ini” maka penjual membutuhkan banyak waktu untuk mencari dan menginformasikan secara manual aksesoris yang dimaksud konsumen;
- 4) Produk lama yang sudah tertimbun dan masih ada stok harus diunduh ulang agar terlihat di halaman depan toko sehingga mendapat perhatian konsumen;

3.2.2 Hasil Wawancara

Sudah dilakukan wawancara terhadap 4 narasumber yaitu Bu Calandra yang berperan sebagai *website designer*, Pak Hery yang berperan sebagai *website developer*, Bu Jenny yang berperan sebagai wakil konsumen *online shop* wanita dan Pak Felix yang berperan sebagai wakil konsumen *online shop* pria. Wawancara dilakukan pada 12 November 2020. Berikut adalah poin kesimpulan wawancara :

- 1) Desain *website* sebaiknya menarik, sederhana dan mudah digunakan, tidak hanya *layout* saja tapi perhatikan *icon*, *asset* dan *flow website* karena desain sangat berpengaruh terhadap kenyamanan konsumen dan penjualan produk;
- 2) Perhatikan desain dan fitur *website* aksesoris lain yang sering digunakan seperti Whiz Liz dan boleh juga mencontoh desain dan fungsi dari *website* dengan target konsumen wanita seperti Zalora dan Sociolla;
- 3) Tampilan sistem kepada konsumen harus *update* dengan *master data* pemilik Elsoil;
- 4) Tonjolkan identitas perusahaan lewat *website* yang dibuat, perhatikan yang menjadi pembeda / kelebihan perusahaan aksesoris Elsoil dibandingkan yang lain. Contoh, gelang dan kalung Elsoil tidak berkarat.
- 5) Gunakan kategori yang jelas sehingga konsumen dapat mudah mencari produk yang diinginkan dan pemilik Elsoil mudah mengelola *website*;
- 6) Usahakan fungsi *website* mencakup yang disediakan *marketplace*;
- 7) Fitur pembayaran merupakan poin utama yang diperhatikan oleh konsumen, perhatikan kemudahan dan keamanan bertransaksi sehingga konsumen percaya kepada *website*;
- 8) Fitur *voucher* dan diskon sangat disukai konsumen;