

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2017, *web e-commerce* menjadi sebuah *trend* yang banyak diminati oleh banyak orang. Sebagian besar konsumen di *web e-commerce* memiliki sedikit informasi dan kepercayaan tentang jasa atau barang yang ingin dibeli. Oleh karena itu dibutuhkan beberapa wadah informasi bagi para konsumen seperti *Chat* penyedia jasa, *Frequently Asked Question (FAQ)*, dan *Feedback*.

Pada *web* transaksi mikrojob ini, belum terdapat penyedia informasi yang detil untuk konsumen. Dengan memberikan wadah informasi seperti *Chat*, *FAQ*, dan *Feedback*, konsumen dapat mengetahui informasi pelayanan, *rating* penjual dan jasa atau produk yang lebih mendetil, sehingga konsumen tidak mengalami kesulitan atau kebingungan terhadap proses transaksi ataupun penggunaan *web* transaksi mikrojob.

Kadang kala *user* bertanya akan penggunaan *web*, dan beberapa masalah yang terjadi. Maka untuk membantu *user* diperlukanlah sebuah wadah informasi seperti *Frequently Asked Question (FAQ)*. *FAQ* mengandung jawaban jawaban dari pertanyaan umum yang memungkinkan *user* untuk menggunakan *web* dengan baik dan benar. Terkadang *FAQ* tidak dapat menampung semua jawaban yang *user* cari. Terkadang *user* ingin mendapatkan informasi langsung dari penyedia jasa. Maka dari itu dibutuhkanlah alat komunikasi antara konsumen dengan penyedia jasa.

Komunikasi antara penyedia jasa dengan konsumen merupakan hal penting pada terjadinya transaksi. Dengan adanya komunikasi berupa *real-time chat*, kedua pihak dapat bertukar informasi yang butuhkan. Konsumen dapat bertanya akan barang atau jasa yang dijual oleh penyedia jasa secara langsung sehingga proses transaksipun menjadi lebih mudah. Namun tidak semua konsumen percaya akan kualitas ataupun pelayanan dari penyedia jasa. Untuk itu dibutuhkanlah sebuah *Feedback* dan *rating* dari konsumen yang sudah pernah bertransaksi agar konsumen lainnya dapat melihat nilai dari penyedia jasa.

Dengan disediakan fitur *Feedback* dan *rating*, para penyedia jasa pun dapat berlomba untuk meningkatkan kualitas dan pelayanannya. Dari *Feedback* yang telah diberikan ini, para konsumen dapat mengetahui informasi informasi dari penyedia jasa tersebut. Dengan ini informasi *Feedback* dan *rating* memungkinkan konsumen untuk yakin atas jasa yang konsumen beli.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang telah didapatkan, maka dirumuskan beberapa pokok rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menyediakan bantuan kepada *user* untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan *user*?
2. Bagaimana menyediakan sarana komunikasi antara pengguna dan penyedia jasa saat transaksi *online*?
3. Bagaimana menyediakan sarana masukan untuk penyedia jasa yang diberikan oleh konsumen?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, maka dapat di indentifikasikan beberapa masalah yang akan di uraikan sebagai berikut:

1. Menyediakan *FAQ* untuk pengguna yang merupakan kumpulan pertanyaan yang umum beserta jawabannya.
2. Menyediakan *Real-Time Chat* yang memungkinkan *user* untuk berbicara secara langsung dengan penjual.
3. Menyediakan fitur *Feedback* agar konsumen dapat memberikan masukan dan *rating* kepada penyedia jasa.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan dari tujuan diatas maka ada batasan dari beberapa masalah yang telah diuraikan seperti berikut:

1. Pengecekan kalimat pada *chat* harus menggunakan kalimat formal.

1.5 Ruang Lingkup

Setelah mendapatkan rumusan masalah maka perlu dilakukan pembatasan terhadap masalah yang diuraikan, agar ruang lingkup program aplikasi yang ditulis dalam laporan ini tidak keluar arah serta dapat menjadi lebih mudah untuk dipahami dan dimengerti, berikut adalah batasan-batasan masalah tersebut:

1. Pembuatan *web* dan laporan ini diantaranya adalah pengelolaan keluhan-keluhan dari konsumen dan penjual, *FAQ* dan *Chat*.
2. Proses *rating* pada *Feedback* terdapat 2 macam, *rating* pelayanan dan kualitas.
3. *Chat* memberikan *link* kepada konsumen bila pihak web admin atau penjual jasa tidak aktif.
4. Pertanyaan akan ditampilkan berdasarkan popularitasnya atau sering diaksesnya sebuah *FAQ* tersebut.

1.6 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam pembuatan laporan kerja praktek ini adalah sumber data sekunder. Data yang diperoleh dengan melakukan studi kepustakaan, berupa buku teks, situs-situs di internet, serta referensi ilmiah lain yang memuat materi yang berhubungan dengan penelitian.

1.7 Sistematika Penyajian

Sistematika pembahasan dari penyusunan laporan Tugas Akhir ini direncanakan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup kajian, serta sistematika pembahasan dari Tugas Akhir ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dalam penyelesaian proyek Tugas Akhir.

BAB III ANALISIS DAN DESAIN SISTEM

Bab ini membahas analisis dan desain sistem yang akan dibangun pada proyek Tugas Akhir.

BAB IV IMPLEMENTASI PERANGKAT LUNAK

Bab ini berisi kumpulan screenshot dari proyek yang dibuat beserta deskripsi dari tiap fitur yang dibuat.

BAB V PENGUJIAN DAN SURVEY PROGRAM

Bab ini berisi hasil pengujian dari sistem yang telah dibangun beserta dengan survey.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan dan saran dari pembahasan pada perancangan serta analisa pengujian aplikasi yang dibuat untuk perkembangan aplikasi kedepannya.

