

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Sistem Informasi Jual Beli Berbasis E-Commerce Di Apple Balam Store Menggunakan Framework Laravel	(Chairunia, 2019)
Tujuan	Ruang lingkup
Merancang sistem e-commerce untuk memudahkan pengelolaan data produk, pesanan dan laporan.	Sistem yang dibuat hanya untuk penjualan produk dari Apple Balam Store.
Hasil Penelitian	
Penelitian ini mempermudah pengelolaan produk, pesanan pembeli, dan laporan penjualan Apple Balam Store yang masih memakai proses manual.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan di lakukan	
Pada penelitian ini disebutkan bahwa sistem yang dibuat belum menggunakan payment gateway, sedangkan pada sistem yang akan dikembangkan sudah menggunakan payment gateway untuk proses pembayaran dan mengubah status pembayaran secara otomatis tanpa melakukan verifikasi manual. Pada penelitian ini juga tidak ada penanganan lebih lanjut mengenai pengelolaan barang retur terkait pengajuan retur yang diterima dan dikembalikan oleh customer. Pada laporan retur juga tidak ditampilkan detail pesanan, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menerapkan sistem untuk membedakan barang retur yang diterima dari customer menjadi bad stock dan good stock sehingga barang retur yang diterima dapat dimasukkan kembali ke data stok apabila memang masih layak setelah melalui pengecekan. Selain itu fitur laporan retur akan menampilkan seluruh detail transaksi untuk memudahkan gudang dalam melakukan cek fisik ulang.	

Tabel 2. 2 Penelitian terdahulu

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Analisis Sistem Informasi Penjualan Berbasis Website Pada Toko Rohani Hosanna	(Edwin Tjandra, 2021)
Tujuan	Ruang lingkup
Mengembangkan sistem dalam penjualan barang secara online	Sistem yang dibuat hanya untuk penjualan produk dari
Hasil Penelitian	
Website ini dapat mendukung toko dalam kegiatan penjualan online. Meskipun telah menggunakan sistem informasi penjualan, tetap diperlukan pengembangan lebih lanjut untuk sistem tersebut.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan di lakukan	
Pada penelitian ini disebutkan bahwa sistem yang dibuat belum menggunakan payment gateway, sedangkan pada sistem yang akan dikembangkan sudah menggunakan payment gateway untuk proses pembayaran dan mengubah status pembayaran secara otomatis tanpa melakukan verifikasi manual. Pada penelitian ini juga tidak ada penanganan lebih lanjut mengenai pengelolaan barang retur terkait pengajuan retur yang diterima dan dikembalikan oleh customer. Pada laporan retur juga tidak ditampilkan detail pesanan, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menerapkan sistem untuk membedakan barang retur yang diterima dari customer menjadi bad stock dan good stock sehingga barang retur yang diterima dapat dimasukkan kembali ke data stok apabila memang masih layak setelah melalui pengecekan. Selain itu fitur laporan retur akan menampilkan seluruh detail transaksi untuk memudahkan gudang dalam melakukan cek fisik ulang.	

Tabel 2. 3 Penelitian terdahulu

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Rancang Bangun Sistem Informasi Inventory Stock Barang Berbasis Web	(Wahyudin, 2021)
Tujuan	Ruang lingkup
Mempermudah proses penyediaan stok dan pencatatan bahan sembako di agen Kianda.	merancang sistem pengelolaan stok, dan pencatatan pasokan barang di agen kianda.

Hasil Penelitian
Sistem informasi inventaris berbasis web ini memudahkan pemilik agen dan stafnya dalam mengelola stok barang serta mengurangi kesalahan saat memasukkan data barang yang masuk dan keluar.
Perbedaan dengan penelitian yang akan di lakukan
Pada penelitian tersebut, penanganan barang retur dilakukan saat barang dari pemasok tiba. Pihak agen akan menerima dan memeriksa barang tersebut. Jika ditemukan masalah atau barang mengalami penolakan, barang akan segera dikembalikan kepada pemasok. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan lebih kepada mengelola barang retur dari customer dan membedakannya menjadi good stock dan bad stock sehingga barang yang masih bagus masih bisa diolah kembali dan terdata dengan baik. Dalam sistem yang akan dikembangkan juga terdapat fitur untuk membatasi customer dalam melakukan pembayaran COD sehingga dapat mengurangi retur tanpa sebab oleh customer.

Tabel 2. 4 Penelitian terdahulu

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Pengembangan Sistem Informasi Persediaan Gudang Berbasis Website Dengan Metode Waterfall	(Wau, 2022)
Tujuan	Ruang lingkup
Pengembangan sistem inventory berbasis website menggunakan metode waterfall	merancang sistem pengelolaan stok, pencatatan, dan pendataan barang yang mencakup fitur untuk membuat laporan barang keluar masuk dan transaksi.
Hasil Penelitian	
Dengan adanya aplikasi ini, pencarian barang menjadi lebih cepat, penumpukan lembaran kertas dapat dikurangi, dan seluruh laporan serta transaksi, baik pembelian maupun penjualan, terintegrasi dalam satu sistem. Hal ini memastikan kemudahan dalam mencari data dan membuat laporan dengan informasi yang lebih akurat.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan di lakukan	

Dalam penelitian diatas penanganan barang retur hanyalah sebatas pencatatan untuk keperluan pendataan barang retur dari supplier. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan lebih kepada mengelola barang retur dari customer dan membedakannya menjadi good stock dan bad stock sehingga barang yang masih bagus masih bisa diolah kembali dan terdata dengan baik. Dalam sistem yang akan dikembangkan juga terdapat fitur untuk membatasi customer dalam melakukan pembayaran COD sehingga dapat mengurangi retur tanpa sebab oleh customer.

Tabel 2. 5 Penelitian terdahulu

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Pengembangan Sistem Penjualan Barang Elektronik Berbasis Website Pada Pt. Electronic City Indonesia	(Zaenul Arifin, 2020)
Tujuan	Ruang lingkup
Pengembangan sistem penjualan dengan menambahkan fitur retur agar memudahkan pembeli mengembalikan barang.	Fitur retur yang merupakan pengembangan dari sistem penjualan barang elektronik.
Hasil Penelitian	
Dengan pengembangan sistem penjualan yang mencakup fitur retur, pelanggan dapat dengan mudah mengembalikan barang jika tidak sesuai dengan yang diharapkan.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan di lakukan	
Dalam penelitian diatas tidak ada penjelasan terkait penanganan barang retur dari customer. Dalam laporan retur juga tidak dijelaskan terkait kondisi barang dan alasan retur barang. Sedangkan perbedaan pada penelitian yang akan dilakukan adalah pada manajemen barang retur. Membedakan barang retur menjadi good stock dan bad stock untuk dikelola kembali. Laporan retur juga menampilkan detail barang beserta kondisi dan catatan untuk keperluan cek fisik ulang.	

Tabel 2. 6 Penelitian terdahulu

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Perancangan Sistem Informasi Persediaan Barang (Studi Kasus : CV. Sumber Permata Berlian Jambi)	(Stiven, 2022)
Tujuan	Ruang lingkup
Membuat website sistem informasi persediaan gudang menggunakan pendekatan metode waterfall.	merancang sistem yang dapat mendukung jalannya usaha mulai dari pengelolaan keluar masuk barang, pengelolaan persediaan, data barang, dan pengelolaan retur, serta dapat meningkatkan efisiensi dalam penyusunan laporan dan memungkinkan atasan untuk mendapatkan informasi ketersediaan stok dengan cepat, sehingga mempermudah pengambilan keputusan dalam pemesanan barang.
Hasil Penelitian	
Kelebihan : 1. Sistem yang dibuat mampu mengintegrasikan dan mengelola data persediaan barang secara komprehensif, termasuk pencarian, penambahan, perubahan, dan penghapusan data. 2. Sistem dapat menghasilkan laporan rekapitulasi, seperti laporan pemasukan barang, pengeluaran barang, dan retur barang, yang dapat disesuaikan dengan tanggal yang dipilih oleh pengguna sistem dan dapat dicetak sesuai kebutuhan. 3. Sistem secara otomatis melakukan perhitungan stok akhir barang dengan mengupdate stok berdasarkan pemasukan barang (penambahan stok) serta pengeluaran barang (pengurangan stok), termasuk untuk barang yang diretur. Kekurangan : 1. Sistem belum memiliki kemampuan untuk menyajikan grafik atau diagram yang memperlihatkan data persediaan barang untuk keperluan perbandingan data.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan di lakukan	
Dalam penelitian ini laporan retur tidak menampilkan data barang dari setiap transaksi. Hanya terdapat id, nama supplier dan keterangan kondisi barang. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan adalah pada laporan retur menampilkan detail barang beserta kondisi dan catatan untuk keperluan cek	

fisik ulang.

Tabel 2. 7 Penelitian terdahulu

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Pengembangan E-Commerce Dengan Pemanfaatan Sistem Payment Gateway (Studi Kasus: Wisata Kampung Sapi Adventure)	(Yuninda Eka Nisrina, 2019)
Tujuan	Ruang lingkup
Mengembangkan aplikasi e-commerce menggunakan pembayaran online dengan payment gateway midtrans yang bertujuan untuk menyederhanakan proses pendataan transaksi jual beli tiket dan reservasi bagi wisatawan, serta mempermudah pencatatan penjualan oleh petugas.	Mengembangkan aplikasi e-commerce dengan menerapkan konsep SOA dan menggunakan layanan sistem pembayaran online dari midtrans.
Hasil Penelitian	
Memudahkan proses pendataan wisatawan terkait transaksi pembelian tiket dan pemesanan, serta menyederhanakan tugas petugas wisata dalam mencatat transaksi penjualan tiket.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan di lakukan	
Pada penelitian di atas sistem yang dibangun adalah website e-commerce sehingga customer bisa langsung melakukan cek out tiket dan pembayaran di web. Perbedaan model bisnis dan requirement dari user sehingga pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan midtrans dan whatsapp gateway sebagai media untuk mengirim notifikasi dan link pembayaran.	

Tabel 2. 8 Penelitian terdahulu

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Sistem WhatsApp sebagai Notifikasi pada UMSIDA Farm Store Berbasis Web	(Riky Andreansyah Bimantoro, 2024)
Tujuan	Ruang lingkup

Merancang aplikasi e-commerce untuk menyederhanakan penyampaian informasi tentang produk terbaru dan mempermudah pembeli melakukan transaksi tanpa perlu mengunjungi toko fisik.	Informasi mengenai stok, transaksi online, pengiriman.
Hasil Penelitian	
menyederhanakan penyampaian informasi tentang produk terbaru dan mempermudah pembeli melakukan transaksi tanpa perlu mengunjungi toko fisik. Sistem yang ada juga membantu menghindari duplikasi data produk saat diperjualbelikan	
Perbedaan dengan penelitian yang akan di lakukan	
Dalam aplikasi yang dibuat, proses pembayaran belum terintegrasi dengan payment gateway sehingga customer masih harus mengunggah bukti pembayaran untuk kemudian dikonfirmasi kembali oleh admin. Dalam proses transaksi tidak dijelaskan mengenai ekspedisi pengiriman, dan perhitungan biaya kirim. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan sudah menerapkan payment gateway midtrans sehingga status pembayaran akan update otomatis. Perhitungan biaya kirim juga sudah otomatis dilakukan oleh sistem yang terintegrasi dengan API Ninja Van.	

Tabel 2. 9 Penelitian terdahulu

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Analisa Dan Rancangan E-Commerce Pada Toko Angsana	(Rizqi Sunantoro, 2019)
Tujuan	Ruang lingkup
Merancang aplikasi e-commerce untuk memudahkan pencatatan transaksi pemesanan dan pengelolaan data stok produk agar tidak menumpuk, serta menyediakan laporan penjualan yang lebih informatif untuk evaluasi.	Informasi mengenai stok, transaksi online, pengiriman dan laporan.
Hasil Penelitian	
Aplikasi mempermudah pembeli dalam melakukan transaksi tanpa perlu mengunjungi toko fisik. Memudahkan pencatatan transaksi pemesanan dan pengelolaan data stok produk agar tidak menumpuk, serta menyediakan laporan penjualan yang lebih informatif untuk evaluasi.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan di lakukan	

Dalam aplikasi yang dibuat, proses pembayaran belum terintegrasi dengan payment gateway sehingga customer masih harus mengunggah bukti pembayaran untuk kemudian dikonfirmasi kembali oleh admin. Dalam proses transaksi tidak dijelaskan mengenai ekspedisi pengiriman, dan perhitungan biaya kirim. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan sudah menerapkan payment gateway midtrans sehingga status pembayaran akan update otomatis. Perhitungan biaya kirim juga sudah otomatis dilakukan oleh sistem yang terintegrasi dengan API Ninja Van.

Tabel 2. 10 Penelitian terdahulu

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Sistem Informasi Pembayaran Biaya Sekolah Berbasis Website Dengan Whatsapp Gateway	(Nur Aliandi Irawan, 2023)
Tujuan	Ruang lingkup
Mempermudah dalam mengelola pembayaran dan pengiriman pemberitahuan melalui whatsapp gateway.	Informasi mengenai laporan pembayaran nota siswa, laporan tunggakan berdasarkan jenis, laporan pembayaran berdasarkan nama, laporan harian dan periode
Hasil Penelitian	
Membantu dalam pencatatan pembayaran dan mengirimkan pemberitahuan mengenai pembayaran melalui WhatsApp kepada orang tua siswa, namun saat ini sistem ini masih menggunakan pembayaran manual. Diharapkan kedepannya sistem ini dapat menggunakan pembayaran melalui transfer untuk meningkatkan efisiensi proses pembayaran.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan di lakukan	
Sistem yang akan dibuat mengembangkan whatsapp gateway yang terintegrasi dengan pembayaran online.	

Tabel 2. 11 Penelitian terdahulu

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
-------------------------	--

Sistem Informasi Administrasi Pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) Berbasis Whatsapp Gateway	(Ogi Saputra, 2022)
Tujuan	Ruang lingkup
Mempermudah dalam mengelola pembayaran dan pengiriman pemberitahuan melalui whatsapp gateway.	Mengelola data siswa, data jumlah pembayaran, transaksi pembayaran dan notifikasi.
Hasil Penelitian	
Membantu dalam pencatatan pembayaran dan mengirimkan pemberitahuan mengenai pembayaran melalui WhatsApp kepada orang tua siswa, namun saat ini sistem ini masih menggunakan pembayaran manual. Diharapkan kedepannya sistem ini dapat menggunakan pembayaran melalui transfer untuk meningkatkan efisiensi proses pembayaran.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan di lakukan	
Sistem yang akan dibuat mengembangkan whatsapp gateway yang terintegrasi dengan pembayaran online.	

2.2 Teori Terkait

2.2.1 Sistem retur penjualan

Perusahaan yang terlibat dalam penjualan tidak dapat menghindari situasi di mana produk mengalami cacat atau rusak selama distribusi atau proses penjualan, yang sering kali menimbulkan keluhan dari pelanggan. Oleh sebab itu, untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan, salah satu pendekatan yang bisa dipilih perusahaan adalah dengan menerapkan sistem retur penjualan, di mana pelanggan dapat mengembalikan produk yang tidak memenuhi harapan mereka (Ismi, 2019).

2.2.2 Pencatatan stok

Pencatatan stok barang merupakan aktivitas rutin yang dilakukan oleh perusahaan dagang. Tujuannya adalah untuk menyusun laporan stok barang guna mengetahui jumlah produk atau persediaan fisik yang masih tersedia di perusahaan (I Made Aditya Wardana, 2023). Menurut (Minda Mora Purba, 2021), Pentingnya pengendalian internal persediaan adalah untuk mencegah penyelewengan dalam menjalankan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengecekan persediaan periodik terhadap catatan persediaan dengan perhitungan yang asli. Banyak perusahaan membuat perhitungan fisik persediaan sekali setahun, meskipun ada yang melakukannya lebih sering seperti bulanan, mingguan, atau bahkan harian. Karena risiko pencurian dan kerusakan barang yang tinggi, pengendalian internal yang baik diperlukan untuk melindungi aset perusahaan dan memastikan keandalan informasi mengenai persediaan. Tindakan pengendalian internal juga diperlukan untuk mengantisipasi kejadian yang tidak diinginkan

seperti barang hilang, kesalahan dalam penghitungan, atau cacat pada sisa barang yang tersedia di gudang..

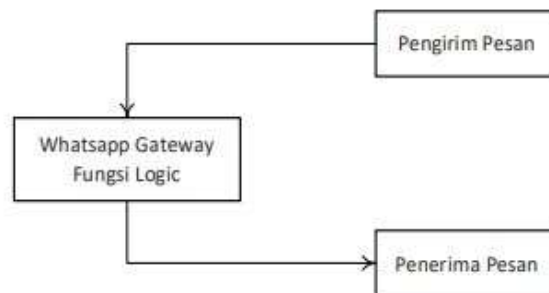
2.2.3 Payment gateway

Payment gateway merupakan layanan *e-commerce* yang menghubungkan situs web penjual dengan badan keuangan dalam proses transaksi online. Fungsi utamanya adalah menyediakan layanan transaksi yang mudah, efektif, dan aman. Contoh payment gateway yang populer yaitu midtrans (Yuninda Eka Nisrina, 2019). Midtrans merupakan layanan payment gateway yang beroperasi di Indonesia, menyediakan fasilitas transaksi pembayaran online dengan banyak pilihan pembayaran seperti *bank transfer*, *e-wallet*, *credit card* dan lain-lain. Proses pembayaran terjadi saat pembeli melakukan transaksi melalui website atau platform e-commerce. Setelah itu, informasi pembelian dan metode pembayaran diteruskan untuk diverifikasi oleh bank yang ditentukan oleh penjual. Pembeli dan penjual kemudian menerima notifikasi melalui email mengenai detail pembayaran yang telah dilakukan (Ahmad Masrud Mubarak, 2021).

2.2.4 Whatsapp gateway

Menurut (Ahmad Asyhadi, 2021) *Whatsapp gateway* merupakan layanan fitur yang mengintegrasikan *WhatsApp* dan *SMS API Gateway* untuk mengirim dan menerima pesan, notifikasi, mengatur jadwal, memberikan tanda pengingat, serta melacak aktivitas. Layanan ini dikembangkan untuk mendukung pengembangan bisnis dengan integrasi yang mudah bagi pengguna. Setiap perangkat dan aplikasi saling terhubung dengan WhatsApp untuk bertukar

informasi dan data. Konektivitas ini didukung oleh API (Application Programming Interface) yang berfungsi sebagai perantara. API menerima permintaan dari pengguna, mengoordinasikan tindakan yang diperlukan oleh sistem, dan merespon sesuai dengan permintaan. Dengan menggunakan whatsapp gateway, kita dapat mengintegrasikan sistem secara langsung dan mengirimkan pesan WhatsApp baik untuk keperluan personal maupun dalam jumlah besar.



Gambar 2. 1 Cara kerja whatsapp gateway

Berikut adalah cara kerjanya :

1. Menerima pesan berdasarkan kata kunci yang telah ditetapkan.
2. Melakukan pemrosesan logika khusus pada data yang dikirimkan dari WhatsApp gateway.
3. Mengirim informasi ke pengguna sesuai kata kunci yang digunakan dalam permintaan.

2.3 Gambaran Umum Obyek Penelitian

Eclypze Media adalah perusahaan yang bergerak dibidang jual beli, digital marketing dan pengemasan produk. Berbasis di kota probolinggo, Eclypze media dengan metode periklanan produk yang disesuaikan berdasarkan produk dan target pembeli mampu melayani 50+ produsen untuk memasarkan dan mengirim produknya ke pelanggan dengan aman di seluruh indonesia. Didirikan pada 2013, berawal dari bisnis periklanan yang kemudian juga dipercaya oleh banyak produsen untuk melakukan proses pengemasan dan pengiriman, Eclypze Media masih terus melakukan inovasi untuk memastikan semua pengguna jasa puas dan tetap terus bisa menjalankan bisnisnya tanpa khawatir dngan pemasaran, pengiriman dan pengemasan barang. Sebelumnya Eclypze Media menggunakan website dari pihak ke 3 dalam menjalankan proses bisnis. Namun dengan berjalannya waktu Eclypze Media membutuhkan sebuah sistem yang dapat mengakomodir kebutuhan bisnis secara mandiri, yaitu sistem monitoring order yang sudah dikerjakan bersama tim INBIS STIKI Malang. Namun hal-hal mengenai proses pengiriman tidak akan dijelaskan lagi pada laporan ini. Penelitian ini menjawab pertanyaan baru yang berkaitan dengan pengelolaan barang retur di Eclypze Media.

STRUKTUR ORGANISASI ECLYPZE MEDIA

**Gambar 2. 2 Struktur Organisasi**