

Aplikasi Toko Online Dengan Chatbox Pada Toko KCA

Kevin Christian¹, Justinus Andjarwirawan², Alexander Setiawan³
Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Kristen Petra
Jl. Siwalankerto 121 – 131 Surabaya 60236
Telp. (031) – 2983455, Fax. (031) – 8417658

E-mail: kevinchristian88@yahoo.com¹, justin@petra.ac.id², alexander@petra.ac.id³

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan teknologi, banyak orang yang berjualan secara online. Banyak orang yang berjualan online di marketplace atau mempunyai website pribadi untuk berjualan. Namun seringkali masalah yang dihadapi oleh penjual dan konsumen adalah komunikasi yang tidak efektif karena media untuk berkomunikasi hanya terbatas pada satu atau dua media sehingga konsumen sering menjadi kecewa karena menunggu respon yang lama.

Untuk mengatasi masalah tersebut, maka dibuat aplikasi toko online yang dapat membuat penjual dan pembeli berkomunikasi dengan beberapa macam media untuk berkomunikasi. Fitur yang ada yaitu penjual dapat menerima dan mengirim pesan kepada penjual melalui beberapa pilihan media sosial yang tersedia misalnya Whatsapp. Serta demi menjaga keamanan pembeli ketika bertransaksi website menggunakan jasa payment gateway dari Midtrans yang menyediakan metode pembayaran diantaranya adalah card payment, bank transfer, direct debit, e-wallet, over the counter, dan lain-lain.

Hasil akhir dari pembuatan program ini adalah sebuah aplikasi toko online, yang mempunyai fitur komunikasi melalui media email hingga media sosial. Kesimpulan yang didapat dari pembuatan program ini adalah bahwa program layak digunakan, dan fitur komunikasi serta pembayaran aplikasi toko dapat berjalan dengan baik..

Kata Kunci: *Chatbox Toko Online, Media Sosial, Website, Customer Service*

ABSTRACT

Along with the development of technology, many people are selling online. Many people who sell online in the marketplace or have a personal website to sell. But often the problem faced by sellers and consumers is ineffective communication because the media to communicate is only limited to one or two media so that consumers often become disappointed because they are waiting for a long response.

To overcome this problem, an online store application is created that can make sellers and buyers communicate with several kinds of media to communicate. The feature is that the seller can receive and send messages to the seller through several social media options available, for example Whatsapp. And in order to maintain the security of buyers when transacting websites using payment gateway services from Midtrans that provide payment methods including card payments, bank transfers, direct debit, e-wallet, over the counter, and others.

The end result of making this program is an online store application, which has communication features via email to social media. The conclusion obtained from making this program is that

the program is feasible to use, and the store application communication features and payment can run well.

Keywords : *Online Shop Chatbox, Social Media, Website, Customer Service*

1. PENDAHULUAN

Toko KCA merupakan sebuah usaha toko mainan yang telah berjualan di marketplace seperti Tokopedia dan berjualan langsung kepada customer melalui tatap muka. Toko ini hanya menjual mobil Hotwheel jenis tertentu seperti mobil yang unik atau mempunyai brand yang dikenal oleh banyak kalangan orang seperti mobil balap. Masalah toko online pada umumnya adalah respon komunikasi yang lama antara pembeli dengan penjual karena media komunikasi hanya melalui email atau pesan yang ditinggalkan pada website sehingga akhirnya pembeli merasa tidak ditanggapi dan akibatnya tidak jadi melakukan transaksi. Dengan membuat toko online yang mempunyai fitur komunikasi melalui media sosial yang dapat terhubung langsung dengan media sosial seperti Whatsapp, Line.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Toko Online

Toko online pada umumnya dikenal masyarakat sebagai toko yang menjual barang pada website atau tidak berjualan secara langsung, toko online mempunyai berbagai macam definisi salah satunya Toko online adalah bentuk sebuah toko dalam sistem online atau dalam pengertian lain adalah tempat untuk melakukan transaksi jual beli secara global dalam kata lain toko online adalah toko dalam internet [5]. Toko online mempunyai beberapa perbedaan, salah satu perbedaan toko online dengan toko konvensional secara garis besar dapat dilihat dalam segi penjualan jika di toko konvensional barang dagangan dijual dan dipajang secara nyata jika di toko online barang yang dijual hanya berupa gambar. Dan apabila dilihat dari segi transaksi yaitu jika di toko online kita membayarnya dengan cara transfer dan jika di toko konvensional kita bisa melakukan pembayaran langsung dengan uang tunai [2].

2.2 Media Sosial

Media sosial merupakan sarana komunikasi yang telah dikenal oleh banyak orang saat ini, media sosial mempunyai berbagai macam pengertian salah satunya yaitu Media Sosial adalah media online yang berfungsi sebagai sarana interaksi sosial online di internet. Di media sosial, pengguna dapat berkomunikasi, berinteraksi, berbagi, jaringan, dan berbagai aktivitas lainnya [3]. Media sosial sendiri memberikan keuntungan yang besar bagi masyarakat, karena melalui media sosial orang-orang dapat berkomunikasi jarak jauh dengan orang lain dalam waktu yang cepat dan mudah untuk dilakukan.

2.3 Tawk.to

Tawk.to adalah aplikasi chat gratis yang mempunyai 2 macam versi yaitu versi livechat dan offline. Ketika pihak pemilik website sedang online maka versi livechat yang akan berjalan sedangkan saat offline pengunjung website dapat meninggalkan pesan untuk admin website. Dengan fasilitas Tawk penjual dapat memantau siapa saja pengunjung saat itu juga, mudah dioperasikan di komputer, laptop bahkan di smartphone, fitur ini bisa terintegrasi dengan wordpress, blogspot, Joomla, magento dan lain-lain [1].

2.4 Midtrans

Midtrans merupakan aplikasi metode pembayaran yang disediakan oleh pihak Midtrans dalam bentuk payment gateway yang mempunyai berbagai macam jenis pembayaran. “Pelayanan tersebut memungkinkan para pelaku industri lebih mudah beroperasi dan meningkatkan penjualan. Metode pembayaran yang disediakan adalah card payment, bank transfer, direct debit, e-wallet, over the counter, dan lain-lain [4].

Midtrans sendiri juga sudah mempunyai hubungan kerja dengan banyak perusahaan, serta midtrans dapat digunakan pada berbagai macam platform dan midtrans memberikan jaminan bahwa pengguna midtrans hanya perlu membayar jika transaksi sukses terjadi. Midtrans juga menyediakan metode pembayaran yang beraneka ragam dimulai dari card payment, bank transfer, direct debit, e-wallet.

3. ANALISIS dan DESAIN SISTEM

3.1 Analisis

Sistem toko yang ada saat ini adalah customer dapat melihat produk yang dijual pada toko, tetapi customer harus login terlebih dahulu jika hendak melakukan pembelian. Metode pembayaran yang ada saat ini adalah pembayaran dengan kartu kredit, media komunikasi yang tersedia adalah mengirim pesan kedalam website atau kontak langsung dengan penjual, bila penjual menyediakan nomor yang bisa dihubungi. Pengiriman dilakukan melalui kurir yang tersedia di Indonesia seperti Wahana dan JNE, untuk registrasi customer hanya perlu memasukkan data seperti nama, alamat, nomer telepon, dll.

3.2 Desain

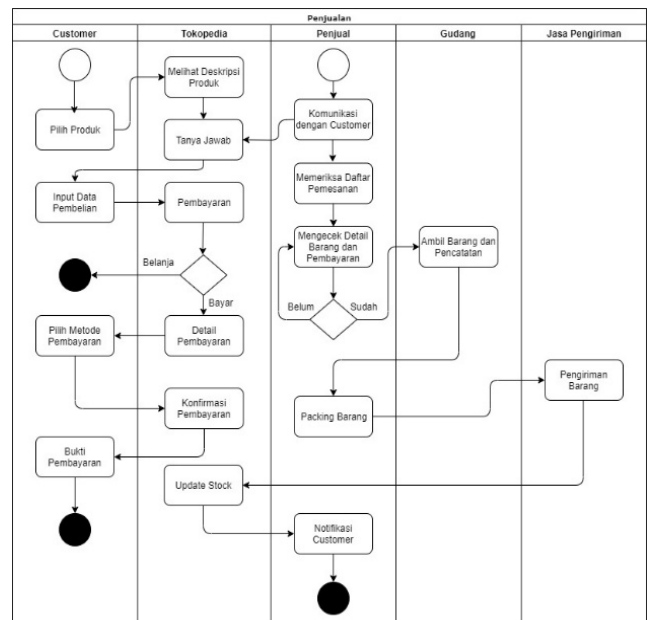
Untuk desain sistem toko pada skripsi ini terbagi menjadi 3 yaitu proses pembelian, proses penjualan, proses retur. Proses ini akan menjelaskan bagaimana cara kerja dari toko KCA.

3.2.1 Proses Pembelian

Proses pembelian barang oleh penjual dilakukan secara pribadi dengan berbelanja di toko swalayan sehingga tidak ada supplier yang terlibat, dengan demikian dianggap bahwa Gudang selalu mempunyai stok barang.

3.2.2 Proses Transaksi

Berikut ini adalah penjelasan singkat mengenai proses penjualan dalam toko KCA :



Gambar 1. Proses Penjualan

Sisi Customer

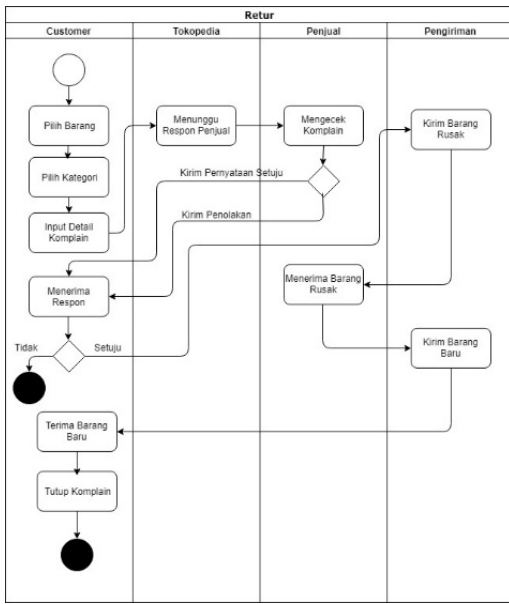
Pada proses ini customer memilih produk yang ingin dibeli, customer akan menuju halaman yang berisikan deskripsi produk, kemudian customer harus mengisi data pembelian seperti jumlah barang, alamat pengiriman, catatan untuk penjual dan jasa pengiriman yang akan dipakai, selanjutnya customer apakah mau lanjut ke proses selanjutnya atau customer ingin lanjut berbelanja yang akan diarahkan ke halaman homepage dan barang akan masuk ke kereta belanja, jika lanjut ke pembayaran maka customer akan menuju halaman detail pembelian dari semua barang yang ada pada trolley dan total biaya yang harus dibayar, selanjutnya customer harus memilih metode pembayaran yang akan digunakan dan menginput data seperti no rekening dan pin, setelah pembayaran selesai dilakukan maka customer akan menuju halaman yang berisikan bukti pembayaran, setelah itu proses pembelian selesai.

Sisi Penjual

Pada proses ini pihak penjual pertama melihat daftar pemesanan yang dilakukan oleh customer, kemudian penjual mengecek barang apa yang dipesan dan apakah pembayaran sudah dilakukan, jika pembayaran sudah dikonfirmasi akan lanjut ke proses selanjutnya jika tidak maka penjual akan menunggu konfirmasi dan kembali melakukan proses sebelumnya, barang yang sudah terkonfirmasi akan dipacking, kemudian dikirimkan melalui pengiriman yang dipilih oleh customer, setelah itu pihak penjual akan memberitahukan customer bahwa barang pesannya dalam proses pengiriman, seperti pada Gambar 1.

3.2.3 Proses Retur

Berikut ini adalah gambaran dari proses retur :



Gambar 2. Proses Retur

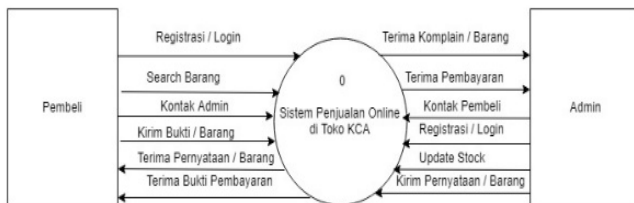
Sisi Customer

Pertama customer memilih barang yang ingin dikomplain, kemudian customer memilih barang yang dikomplain sudah diterima atau belum, setelah memilih kategori pilih produk serta input detail dari komplain yang ingin disampaikan kepada penjual, serta lampirkan foto produk serta bukti pembayaran, kemudian tunggu respon penjual, jika penjual setuju kirim kembali barang yang rusak ke alamat penjual dan masukkan nomer resi jika tidak maka customer tidak bisa retur, setelah barang rusak sampai ke penjual, penjual akan mengirimkan barang baru ke customer, jika barang baru tiba pilih selesaikan komplain untuk menutup komplain.

Sisi Penjual

Pertama penjual mengecek apakah komplain yang diberikan customer sudah sesuai dengan syarat dan kebijakan yang dimiliki penjual, jika sesuai maka penjual akan menyetujui permintaan retur dari customer jika tidak penjual berhak untuk menolak permintaan retur, kemudian penjual menunggu barang rusak tiba, setelah itu penjual mengirim barang baru ke customer, seperti pada Gambar 2.

3.2.4 Data Flow Diagram



Gambar 3. Data Flow Diagram

Desain data flow diagram dari Sistem Penjualan Online Toko KCA dapat dilihat pada Gambar 3. Dalam diagram tersebut terdapat dua jenis pengguna dalam Sistem Penjualan Online Toko KCA yaitu pembeli dan pemilik. Pembeli dapat melakukan pendaftaran melalui website, kemudian jika akun sudah jadi,

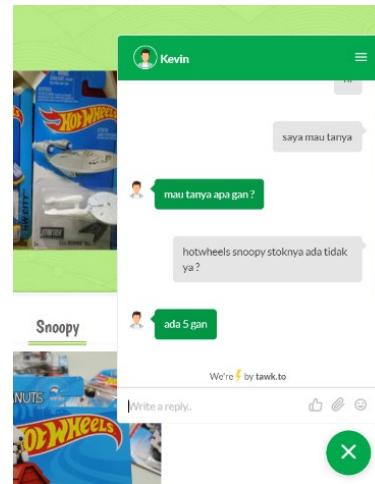
pembeli dapat memilih barang dan melakukan transaksi. Sedangkan pemilik juga melakukan pendaftaran untuk mendapatkan akun khusus yang berfungsi sebagai admin, sebagai admin pemilik dapat melihat laporan penjualan dan mengupdate stok barang yang ada di toko online, serta menerima pembayaran dari pembeli.

4. HASIL

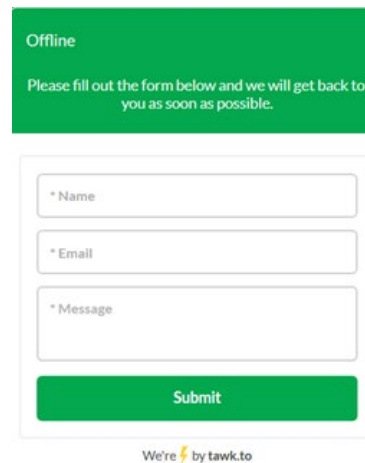
Pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah program yang telah dibuat dapat berjalan dengan baik atau tidak. Terdapat dua pengujian, yaitu pengujian chatbox dan metode pembayaran melalui Midtrans.

4.1 Pengujian Chatbox

Pada halaman chatbox ini dapat dilihat bahwa alat komunikasi yang disediakan toko adalah chatbox secara langsung jika admin online dan mengirim email jika admin offline, lalu komunikasi langsung dengan admin melalui Whatsapp, dan Line. Halaman chatbox dapat dilihat pada Gambar 4 ketika online dan Gambar 5 ketika offline.



Gambar 4. Chatbox ketika online

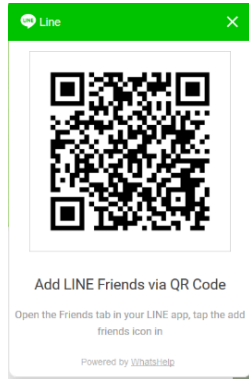


Gambar 5. Chatbox ketika offline

4.2 Pengujian Line

Pada halaman ini dapat dilihat bahwa ketika customer ingin menghubungi penjual melalui Line, maka customer harus

menambahkan penjual sebagai teman dan langsung berkomunikasi melalui Line, dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Add line

4.3 Pengujian Pembayaran

Pada halaman ini dapat dilihat ketika *customer* siap untuk membayar, maka pembayaran akan sepenuhnya diproses oleh pihak Midtrans. Pertama *customer* akan melihat total biaya yang harus dibayar seperti pada Gambar 7, setelah itu *customer* bisa memilih metode pengiriman yang diinginkan seperti pada Gambar 8, setelah itu *customer* bisa mengkonfirmasi dan melakukan pengecekan terakhir sebelum masuk halaman pembayaran seperti pada Gambar 9. Pada Gambar 10 dapat dilihat bahwa *customer* telah memasuki halaman pembayaran Midtrans dan diminta untuk memilih metode pembayaran yang akan digunakan, setelah itu *customer* bisa mengkonfirmasi pembayaran untuk menyelesaikan proses transaksi seperti pada Gambar 11.

Detail						
No	Kode Barang	Nama Barang	Jumlah	Harga Satuan	Sub Total	Pilihan
1	27	Snoopy	1	40,000	40,000	Tambah Kurang Hapus
1	11	paket 5	1	150,000	150,000	Tambah Kurang Hapus
Total :					Rp. 190.000,00	

[CONTINUE SHOPPING](#)
[Checkout >>](#)

Gambar 7. Barang dibeli

Checkout

Alamat Pengiriman

Total : 200000

Kota Tujuan : Aceh Barat

Berat : 1000

Kurir : JNE

Paket : OKE, 3-6 hari

Harga : 62000

Gambar 8. Memilih Metode Pengiriman

Checkout

Biaya Pengiriman

Kode : 129sT

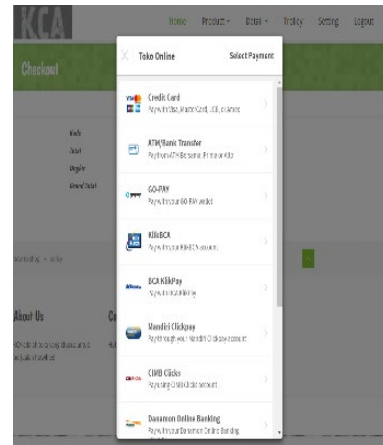
Total : 200,000

Ongkir : 62,000

Grand Total : 262,000

Bayar

Gambar 9. Konfirmasi Pembayaran



Gambar 10. Memilih Metode Pembayaran

Toko Online

Credit Card

Issuing Bank

Please input "112233" to simulate a successful 3DS transaction. In the real world, your customers will receive a one-time token via their mobile phone from their issuing bank.

Transaction time left - 04 : 54

Merchant Name: Toko Online

Amount: 262000.00

Transaction Time: 9/18/2019 12:02:27 PM

Card Number: 481111-1114

Password: 112233

Gambar 11. Konfirmasi Pembayaran

4.5 Hasil Kuisiner

Berikut ini adalah hasil dari penilaian dari kuisiner yang telah dibagikan :

Tabel 1. Tabel Penilaian terhadap Penggunaan Aplikasi

Indikator	1	2	3	4	5
Apakah fitur komunikasi dapat membantu				2	3
Kemudahan dalam pemakaian				3	2
Penilaian secara keseluruhan				4	1

Keterangan skala penilaian untuk Tabel 1:

- Nilai 1: Sangat buruk
- Nilai 2: Buruk
- Nilai 3: Cukup
- Nilai 4: Baik
- Nilai 5: Sangat baik

Penilaian secara keseluruhan terhadap kelayakan program:

1. Manfaat program 40% baik dan 60% sangat baik
2. Kemudahan dalam penggunaan 60% baik dan 40% sangat baik
3. Penilaian secara keseluruhan 80% baik dan 20% sangat baik.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian aplikasi dan implementasi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Aplikasi website toko online KCA dapat memenuhi rancangan awal yaitu mempunyai beberapa pilihan perantara komunikasi melalui Whatsapp, Line dan live chat.
- Sistem komunikasi dengan menggunakan Whatsapp, Line, *email* dan *live chat* dalam aplikasi dapat berjalan dengan baik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Atzu, V. 2016. *Tawk.to : Live Chat Freemium Untuk Sapa Pelanggan Sekaligus Meningkatkan Konversi Penjualan Bisnis Anda*. URI=<http://bisnis.ilmuwebsite.com/2016/01/tawkto-live-chat-freemium-untuk-sapa.html>
- [2] Marist, S. 2018. *Pengertian Toko Online, Contoh Toko Online yang Aman Wajib Tahu Loh!*. URI=<https://www.mastekno.com/id/pengertian-contoh-toko-online>
- [3] Penulis Dua. 2018. *Media Sosial : Pengertian, Ciri-Ciri dan Fungsinya Menurut Para Ahli Lengkap*. URI=<https://materisekolah.co.id/pengertian-media-sosial-menurut-para-ahli-lengkap/>
- [4] Rosse, S. 2018. *Midtrans Payment Gateway E-Commerce*. URI=<https://www.duniafintech.com/midtrans-payment-gateway-e-commerce/>
- [5] Themarketplacestory. 2016. *Pengertian Toko Online dan Bisnis Online*. URI=<https://themarketplacestory.wordpress.com/2016/08/10/pengertian-toko-online-bisnis-online/>