

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi dalam konteks pembayaran digital merupakan suatu inovasi transformatif yang mengubah cara manusia berinteraksi dengan sistem keuangan modern. Pada hakikatnya, teknologi pembayaran digital adalah seperangkat solusi teknis yang memungkinkan pertukaran nilai finansial melalui media elektronik, yang mencakup berbagai instrumen seperti transfer dana, pembayaran online, dan transaksi berbasis internet[1]. Teknologi ini tidak sekadar alat teknis, melainkan representasi dari evolusi fundamental dalam cara masyarakat memahami, mengelola, dan melakukan transaksi ekonomi, di mana batasan geografis dan waktu dapat dengan mudah diatasi melalui infrastruktur digital yang canggih dan terintegrasi[2].

Digitalisasi pembayaran telah menjadi salah satu pendorong utama transformasi ekonomi di Indonesia, khususnya bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)[3]. Sebagai tulang punggung perekonomian nasional, UMKM berkontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan menciptakan lapangan kerja. Namun, tantangan seperti keterbatasan akses ke layanan keuangan formal dan efisiensi operasional sering kali menghambat potensi pertumbuhan mereka. Hal ini terbukti dengan data yang menunjukkan bahwa setelah menggunakan platform online, 88,37 persen pelaku UMKM kategori Offline-Online menyatakan mengalami kenaikan omset rata-rata tahunan[4]. Melalui solusi pembayaran digital, setiap usaha dapat dengan mudah menerima transaksi dari berbagai metode pembayaran, seperti transfer bank, kartu kredit, e-wallet, dan metode pembayaran digital lainnya, yang secara signifikan meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi konsumen sambil mengoptimalkan arus kas dan manajemen keuangan bagi pemilik usaha.

CV.Axel Digital Creative adalah sebuah toko percetakan spanduk yang terletak di kota Sibolga, salah satu kota penting di Provinsi Sumatera Utara. Toko ini telah mengkhususkan diri dalam menyediakan layanan pembuatan spanduk berkualitas tinggi untuk berbagai kebutuhan masyarakat dan pelaku bisnis di wilayah Sibolga dan sekitarnya. Berlokasi di pusat kota, CV Axel Digital Creative melayani beragam

kebutuhan spanduk mulai dari spanduk acara, spanduk promosi, spanduk institusi, hingga kebutuhan visual komunikasi lainnya yang memerlukan media cetak berbahan spanduk. Usaha ini tidak hanya sekadar menyediakan jasa percetakan spanduk, melainkan turut berkontribusi dalam mendukung kebutuhan komunikasi visual dan promosi di wilayah tersebut.

CV. Axel Digital Creative masih mengandalkan WhatsApp sebagai media utama dalam proses pemesanan dan pembayaran. Penggunaan media pesan teks ini memiliki berbagai kelemahan, seperti potensi kehilangan informasi, kekeliruan komunikasi, serta kurangnya dokumentasi yang terstruktur. Studi oleh CityNet menunjukkan bahwa sistem manual semacam ini meningkatkan risiko kesalahan pencatatan hingga 30% dan memperlambat kecepatan layanan hingga dua kali lipat dibanding sistem otomatis. Selain itu, verifikasi pembayaran secara manual berpotensi menyebabkan kesalahan administratif seperti nominal tidak sesuai atau bukti transfer tertukar, yang berdampak pada keterlambatan proses dan penurunan kualitas layanan[5][6].

1.2 Rumusan Masalah

Sistem pembayaran yang masih dijalankan secara manual atau semi-digital berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan operasional, seperti lambatnya proses transaksi dan pengelolaan pesanan yang tidak efisien. Standar verifikasi pembayaran secara manual rentan terhadap kesalahan input, bukti transfer tertukar, dan keterlambatan konfirmasi pembayaran.

1.3. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana penerapan pendekatan *Business Process Re-engineering* (BPR) dalam merancang ulang proses pembayaran tersebut?
2. Bagaimana rekomendasi sistem pembayaran baru dengan integrasi Midtrans dapat meningkatkan efisiensi proses bisnis di Toko CV.Axel Digital Creative?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis proses bisnis pembayaran yang saat ini berjalan di Toko CV.Axel Digital Creative untuk mengidentifikasi kelemahan, inefisiensi, dan tantangan yang dihadapi dalam sistem pembayaran manual.

2. Merancang sistem pembayaran terintegrasi dengan Midtrans yang dapat menyediakan metode pembayaran yang lebih fleksibel, cepat, dan aman bagi pelanggan Toko CV. RAP.
3. Menerapkan pendekatan *Business Process Re-engineering (BPR)* untuk mengoptimalkan proses bisnis pembayaran, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan memastikan alur kerja yang lebih otomatis, sistematis, serta terintegrasi.

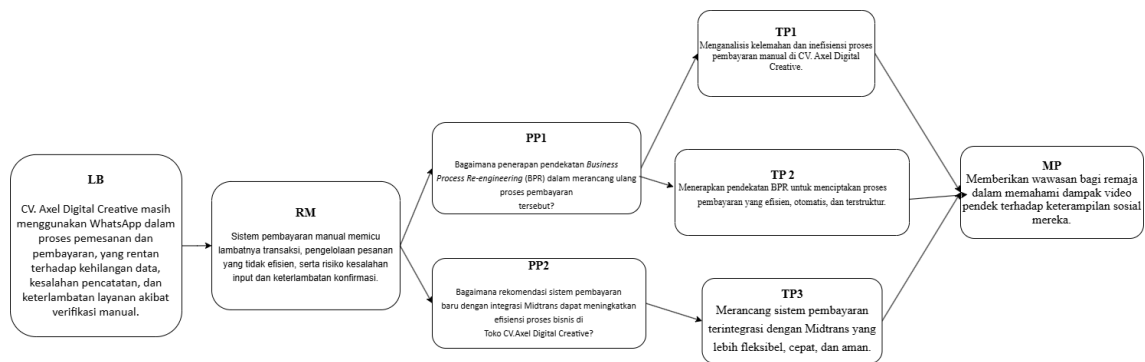
1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan agar ruang lingkup pembahasan lebih terfokus dan terarah. Pertama, penelitian ini hanya menitikberatkan pada proses bisnis yang berkaitan dengan pemesanan dan pembayaran produk digital seperti spanduk, stiker, dan umbul-umbul. Proses di luar ruang lingkup tersebut, seperti pengelolaan pengiriman fisik dan manajemen stok barang, tidak dibahas secara mendalam. Kedua, sistem yang dirancang dalam penelitian ini hanya melibatkan dua aktor utama, yaitu Customer sebagai pengguna layanan dan Admin sebagai pengelola sistem. Peran lain seperti kasir, kurir, maupun pihak ketiga selain Midtrans tidak dijadikan fokus dalam sistem. Ketiga, aspek keamanan sistem dibahas secara umum tanpa dilakukan pengujian keamanan lanjutan seperti *penetration testing* atau pembahasan kriptografi secara teknis, sehingga tidak menjadi bagian dari analisis teknis utama dalam penelitian ini.

1.6. Manfaat Penelitian

Dengan sistem pembayaran yang terintegrasi Midtrans, proses transaksi di Toko CV. RAP akan menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien, sehingga mengurangi waktu tunggu pelanggan dan meningkatkan efisiensi proses bisnis. Otomatisasi sistem pembayaran akan mengurangi kesalahan yang disebabkan oleh faktor manusia, seperti kesalahan input data atau bukti transfer tertukar, dan keterlambatan konfirmasi pembayaran.

1.7 Bagan Keterkaitan



Gambar 1 Bagan Keterkaitan

