



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

SISTEM PENJUALAN BUKU SECARA ONLINE TOKO BUKU DAN PENERBIT ZANAFI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



Oleh:

YALFI ANDRI
01770213324

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2021**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

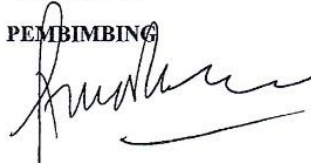
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : YALFI ANDRI
NIM : 01770213324
PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
SEMESTER : VII (TUJUH)
JUDUL : SISTEM PENJUALAN BUKU SECARA ONLINE TOKO BUKU DAN PENERBIT ZANAFA

Pekanbaru, 17 Februari 2021

Disetujui Oleh:

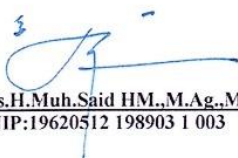
PEMBIMBING



Riki Hanri Malau, SE, MM
NIP. 19710124 200701 1 020

MENGETAHUI

DEKAN



Dr. Drs.H.Muh.Said HM.,M.Ag.,MM
NIP:19620512 198903 1 003

KETUA PRODI



Oomariah Lahamid, SE, M.Si
NIP. 19750704 200710 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : YALFI ANDRI
NIM : 01770213324
PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
SEMESTER : VII (TUJUH)
JUDUL : SISTEM PENJUALAN BUKU SECARA ONLINE TOKO BUKU DAN PENERBIT ZANAFA
TANGGAL UJIAN : 28 januari 2021

Pekanbaru, 2021

Disetujui Oleh:

KETUA PENGUJI



HJ. Oomariah Lahamid, SE M.Si
NIP. 197507042007102001

ANGGOTA

PENGUJI I



Dr. Putriana, SE, MM
NIP.196911202007012023

PENGUJI II



Fitri Hidayati, SE, MM
NIK.130411018



ABSTRAK

SISTEM PENJUALAN BUKU SECARA ONLINE TOKO BUKU DAN PENERBIT ZANAFa

YALFI ANDRI

01770213324

Penelitian ini dilakukan di Tokoh Buku Zanafa dengan tujuan untuk mengetahui: untuk mengetahui Sistem Penjualan buku secara online pada Toko buku Zanafa. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, interview.. Dalam menganalisis data-data, penulis menggunakan Teknik analisis data deskriptif. Berdasarkan data yang diperoleh ada beberapa kendala dalam melakukan penjualan secara online yaitu: Keterbatasan pengetahuan tentang bisnis online, Kompetisi bisnis online yang sangat ketat, Koneksi internet yang lambat, Proses pengiriman barang dari toko online ke pembeli, Marak penipuan dalam bisnis online. Dari penelitian yang di laksanakan dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan sistem penjualan online pada tokoh buku zanafa belum efektif dan efisien.

Kata kunci: sistem, penjualan, online

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“SISTEM PENJUALAN BUKU SECARA ONLINE TOKO BUKU DAN PENERBIT ZANAFI”**. Shalawat dan salam untuk uswah kita Rasulullah SAW, semoga syafa’at-Nya nanti akan kita peroleh. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai gelar akademik Ahli Madya (A.Md) pada Program D3 Manajemen Perusahaan Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kelemahannya. Untuk itu penulis menerima dengan senang hati segala kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyelesaikan perkuliahan dan menyusun Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat dukungan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil. Untuk itu Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, Ayah Herman dan Ibu Yusmarni yang telah mendidik, membesarkan penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang, dan memotivasi tiada henti agar penulis menjadi orang berhasil dan berbakti



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada orang tua. Semoga penulis mampu menjadi apa yang mereka harapkan. Amin.

2. Bapak Prof. Dr. Suyitno M.Ag selaku Plt Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta pembantu Rektor I,II,III yang telah memberi waktu kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said, M. Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial beserta wakil dekan I,II,III yang memfasilitasi dengan kebijakan-kebijakannya.

4. Ibu Qomariah Lahamid, SE, M.siselaku Ketua Prodi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

5. Ibu selaku Sekretaris Prodi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan saran dan perbaikan dalam menulis tugas akhir ini.

6. Bapak Riki Hanri Malau,SE,MM selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan nasehat, motivasi, serta membantu dalam perbaikan kesalahan-kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

7. Semua pendidik yang penulis hormati, para Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu yang tidak dapat dinilai dengan materi.

8. Kepala Kantor Toko Buku Zanafa, dan seluruh staf yang telah banyak membantu penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Untuk Kakak Abang dan adik penulis yang tercinta yang telah memberikan dukungan, bantuan, motivasi dan nasehat yang baik kepada penulis. Semoga penulis dapat membahagiakan kalian. amin

10. Sahabat dan teman-teman D3 Manajemen Perusahaan, terkhusus untuk teman-teman di kelas C yang telah memotivasi selama ini.

Semoga semua bantuan, dukungan dan doa yang telah diberikan menjadi amal baik yang akan mendapatkan balasan dari Allah SWT berupa pahala.

Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pekanbaru,
Penulis

YALFI ANDRI
01770213324

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
1.4 Metodologi Penelitian	4
1.4.1. Lokasi dan Waktu	4
1.4.2. Jenis dan Sumber Data.....	5
1.4.3. Sumber Data.....	5
1.4.4. Teknik dan Pengumpulan Data	6
1.5. Teknik Analisis Data.....	6
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	8
2.1. Sejarah Singkat Toko Buku & Penerbit ZANAFa.....	8
2.1.1. Lokasi Toko Buku & Penerbit Zanafa.....	8
2.1.2. Latar Belakang Berdirinya	9
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	10
2.2.1. Visi	10
2.2.2. Misi	10
2.3 Tempat Usaha.....	11
2.4 Faktor Pendukung	12
2.5 Kerjasama.....	13
2.6 Produk Yang Di Jual	14
BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	18
3.1 Tinjauan Teori.....	18
3.1.1. Pengertian Sistem	18

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



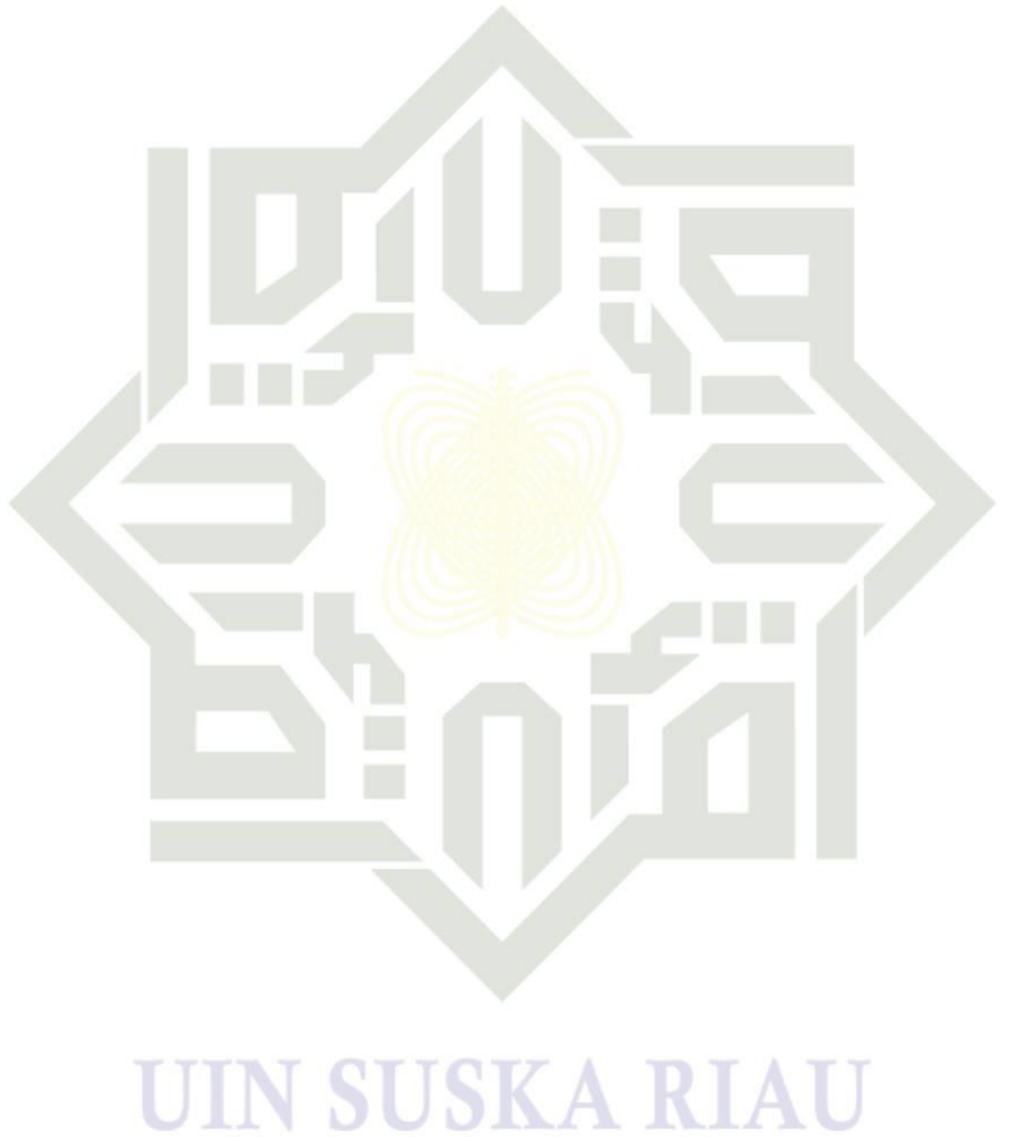
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.2. Tujuan Sistem.....	19
3.1.3. Batas Sistem.....	19
3.1.4. Jenis Sistem.....	20
3.1.5. Karakteristik Sistem.....	21
3.1.6. Klarifikasi Sistem.....	23
3.1.7. Siklus Hidup Sistem.....	24
3.2. Pengertian Penjualan.....	26
3.2.1 Penjualan Menurut pandangan islam	30
3.2.2 Tujuan Penjualan	31
3.2.3 Lingkungan Manajemen Penjualan.....	31
3.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penjualan	32
3.2.5 Kendala- kendala bisnis online yang sering dihadapi oleh pebisnis.	33
3.3 Tinjauan Praktek.....	34
3.3.1 Sistem penjualan online dilakukan melalui beberapa akun	34
3.4. Tahap Kegiatan Penjualan.....	36
3.5 Trik-Trik Penjualan Yang Paling Sering Dipergunakan	36
3.5.1 Diskon	36
3.5.2 Voucher belanja	37
3.6. Prosedur Pendukung Penjualan.....	37
3.7. Manfaat Apa Saja Yang Bisa Diraih Penjual.....	39
3.8. Promosi penjualan.....	39
3.9. Sistem Penjualan Online	42
3.10. Mempopulerkan Bisnis Lewat Persentasi Online	43
3.10.1 Cara Perusahaan Menaget Pelanggan Melalui Pemasaran Online	43
3.10.2 Manfaat yang Diperoleh Penjual Dalam Menggunakan Pemasaran Online	44
3.10.3 Dampak penjualan buku dengan diskon	46
3.10.4 Kendala-Kendala Saat Melakukan Penjualan Buku Secara Online.....	48

BAB IV : PENUTUP	52
4.1 Kesimpulan	52
4.2 Saran.....	52

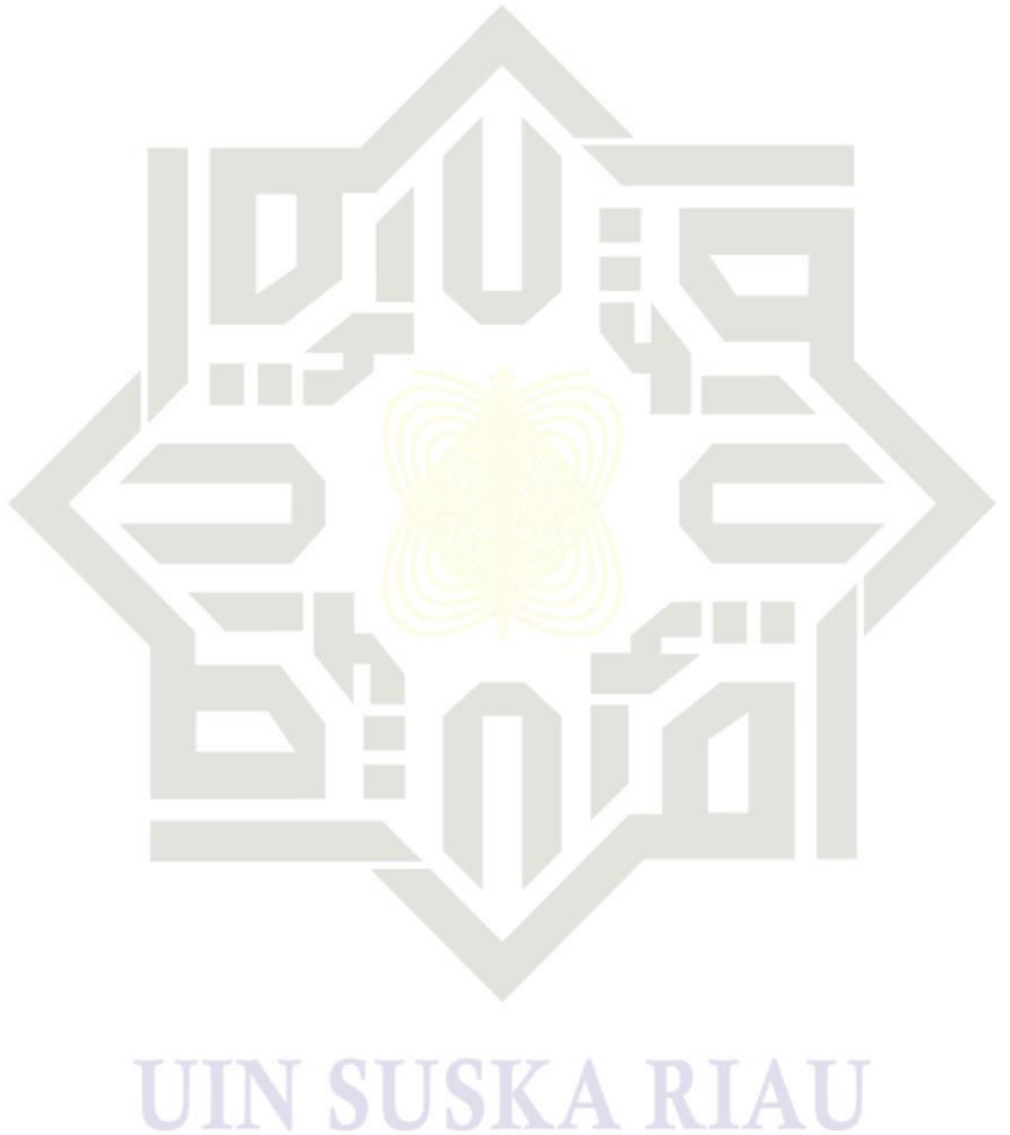
DAFTAR PUSTAKA



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Toko Buku Zanafa Tahun 2019.....	2
Tabel 3.1 Data Penjualan Toko Buku Zanafa Tahun 2019.....	51
Tabel 3.2 Data Penjualan Toko Buku Zanafa Bulan Tahun 2020	51



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Toko online merupakan salah satu konsep yang cukup berkembang dalam dunia internet. Penggunaan sistem ini dapat menguntungkan banyak pihak, baik pihak konsumen, produsen maupun penjual. Konsep online shopping menyediakan banyak kemudahan dan kelebihan jika dibandingkan dengan konsep belanja yang konvensional. Selain proses transaksi bisa menjadi lebih cepat, konsep toko online dapat memangkas banyak biaya operasional karena penjual tidak diharuskan punya toko fisik.

Sistem Informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. Sistem Informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi.

Internet adalah seluruh jaringan yang saling terhubung satu sama lain. Beberapa komputer- komputer dalam jaringan ini menyimpan file, seperti halaman web, yang dapat diakses oleh seluruh jaringan computer maupun handphone dan tablet.

Melihat pangsa pasar, peluang serta kemudahan yang dihadirkan oleh sistem penjualan online, penulis berencana membuat sistem dan memasuki pasar online yang sekarang makin digemari oleh masyarakat terutama kalangan menengah keatas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel. 1.1
Data Penjualan Toko Buku Zanafa Tahun 2019 - 2020

No.	Penjualan	Total Tagihan	%
1.	Periode januari – juni 2019	1.971314.497	-
2.	Periode juli – desember 2019	2.373.512.604	120%
3.	Periode januari - juni 2020	1.509.934.736	63%

Sumber: Toko Buku Zanafa

Dari data tabel 1.1 di atas terlihat penurunan penjualan pada periode januari – juni 2020 sebesar 63% dibandingkan dengan data juli 2019 – desember 2019. Yang mengalami kenaikan penjualan sebesar 120% hal ini disebabkan karena adanya pandemi Covid-19

Zanafa adalah usaha yang bergerak dibidang penerbitan dan penjualan buku (Distributor dan Toko Buku). Saat ini ada dua jenis usaha yang sudah berjalan, yaitu penerbit ZANAFANA PUBLISHING dan Toko buku ZANAFANA.

Penerbit ZANAFANA PUBLISHING sudah menerbitkan lebih dari 100 judul buku baik yang diterbitkan sendiri maupun yang bekerjasama dengan lembaga pendidikan (Sekolah dan Perguruan Tinggi) dan penerbit terkemuka tingkat nasional. Buku-buku yang diterbitkan meliputi semua bidang ilmu, baik buku agama maupun buku umum. Pemasaran buku-buku terbitan zanafa dilakukan melalui distributor Adipura Yogyakarta dan Nusa Media Bandung. Dua distributor ini memasarkan buku-buku terbitan zanafa ke seluruh wilayah Indonesia, baik toko buku tradisional maupun toko buku modern

Toko buku ZANAFANA dibuka secara resmi tanggal 15 Mei 2009. Walaupun persiapan dan operasionalnya sudah dimulai sejak tahun 2008 di Jl. HR. Subranta Paam Tampan Pekanbaru. Saat ini toko buku zanafa sedang akan

mengembangkan usaha dengan membuka cabang di wilayah Pekanbaru dan sekitarnya dengan memilih tempat yang strategis.

Dari permasalahan diatas maka internet sangat berpengaruh sekali dalam perdagangan dikarenakan hampir setiap menit orang menggunakan internet untuk melihat informasi dan kebutuhan sehari-hari mulai dari pakaian dan perlengkapan lainnya dan informasi tentang produk dan kebanyakan orang malas untuk pergi ke toko untuk membeli suatu produk maka toko buku zanafa juga membuka sistem pembelian secara online, ini sangat berperan sekali dalam kenaikan tingkat penjualan tetapi kebanyakan orang tidak tahu toko buku zanafa juga membuka penjualan buku dan atk secara online Dari permasalahan di atas penulis tertarik untuk mengambil judul tugas akhirnya tentang “*Sistem Penjualan Buku Secara Online Toko Buku dan Penerbit Zanafa*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana prosedur Sistem Penjualan buku secara online pada Toko buku Zanafa ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan Laporan

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk mengetahui Sistem Penjualan buku secara online pada Toko buku Zanafa

1.3.2 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan untuk pemenuhan tugas akhir serta pendalaman materi tentang Sistem Penjualan buku secara online pada Toko buku Zanafa.

2. Bagi Lembaga Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat member kontribusi yang positif untuk memahami karakteristik pembeli kepada perusahaan yang diteliti, sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam rangka menentukan

3. Strategi Perusahaan.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian sejenis yang berkaitan dengan Sistem penjualan buku secara online pada Toko Buku Zanafa.

1.4 Metodologi Penelitian

1.4.1 Lokasi Dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di Toko Buku Zanafa Jl. HR. Subrantas Kompleks Metropolitan City(MTC)/Giant Blok A 39-41 Tampan Pekanbaru. Pelaporan ini dilakukan pada awal November hingga awal Desember 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4.2 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer adalah jenis-jenis data yang dikumpulkan oleh penulis yang diperoleh secara langsung dari sumber datanya seperti wawancara dengan pihak personalia dan karyawan tentang Sistem Penjualan buku secara online pada Toko buku Zanafa.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan . Seperti informasi mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi dan buku-buku penunjang yang mendukung penelitian ini.

1.4.3 Sumber Data

1. Observasi

Observasi Yaitu pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara mengamati langsung objek yang menjadi permasalahan dalam Sistem Penjualan buku secara online pada Toko buku Zanafa.

2. Interview

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab kepada pihak personalia dan karyawan tentang Sistem Penjualan buku secara online pada Toko buku Zanafa.

1.4.4. Teknik dan pengumpulan data

Adapun teknik pengumpulan data dalam pelaporan ini yaitu:

1. Wawancara yaitu suatu metode pengumpulan data melalui proses dialog dan Tanya jawab, dengan narasumber untuk melengkapi data yang digunakan untuk pengamatan.
2. Observasi yaitu suatu metode pengumpulan data melalui proses pengamatan langsung terhadap gejala atau fenomena yang terjadi dilapangan.

1.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Teknik analisis data deskriptif adalah data yang menjelaskan hasil penelitian dilapangan kemudian membandingkannya dengan teori yang ada, selanjutnya membuat kesimpulan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulis membagi dalam beberapa bab, dan masing-masing bab dibagi menjadi sub-sub bab dengan uraian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, jenis dan sumber data dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.

Bab ini berisikan tentang sejarah singkat Toko Buku Zanafa dilengkapi dengan struktur organisasi serta visi dan misi.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan tentang Sistem Penjualan buku secara online pada Toko buku Zanafa.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini penulis akan menjadikan dua sub bab yaitu kesimpulan dan saran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2. Sejarah Singkat Toko Buku & Penerbit ZANAF A

Zanaf a adalah usaha yang bergerak dibidang penerbitan dan penjualan buku (Distributor dan Toko Buku). Saat ini ada dua jenis usaha yang sudah berjalan, yaitu penerbit *ZANAF A PUBLISHING* dan Toko buku ZANAF A.

Penerbit *ZANAF A PUBLISHING* sudah menerbitkan lebih dari 100 judul buku baik yang diterbitkan sendiri maupun yang bekerjasama dengan lembaga pendidikan (Sekolah dan Perguruan Tinggi) dan penerbit terkemuka tingkat nasional. Buku-buku yang diterbitkan meliputi semua bidang ilmu, baik buku agama maupun buku umum. Pemasaran buku-buku terbitan zanaf a dilakukan melalui distributor Adipura Yogyakarta dan Nusa Media Bandung. Dua distributor ini memasarkan buku-buku terbitan zanaf a ke seluruh wilayah Indonesia, baik toko buku tradisional maupun toko buku moderen.

Toko buku ZANAF A dibuka secara resmi tanggal 15 Mei 2009. Walaupun persiapan dan operasionalnya sudah dimulai sejak tahun 2008 di Jl. HR. Subrantas Panam Tampan Pekanbaru. Saat ini toko buku zanaf a sedang akan mengembangkan usaha dengan membuka cabang di wilayah Pekanbaru dan sekitarnya dengan memilih tempat yang strategis.

2.1 Lokasi Toko Buku & Penerbit Zanaf a

Lokasi Toko buku dan penerbit Zanaf a terletak di Jl. HR. Subrantas Kompleks Metropolitan City(MTC)/Giant Blok A 39-41 Tampan Pekanbaru Riau. Telp. 0761-589935,0761-589936 Fax. 0761-589990 HP/WA. 08238791 6640.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1.2 Latar Belakang Berdirinya

Nama ZANAFa yang terkesan kearab-araban sesungguhnya tidak punya arti khusus, karena nama itu diambil dari nama putra-putri pemilik usaha (Owner) yaitu ZAKI (Ahmad Zaki), NADA (Nada Fitria) dan FAHMA (Fahma Zakiyah). Owner zanafa memulai usaha sejak tahun 1998 di Yogyakarta. Setelah menyelesaikan pendidikan di STTKOM (Sekolah Tinggi Teknik Komputer) Yogyakarta langsung membuka usaha service komputer, rental komputer, Jual beli komputer baru maupun second dan Assesoris komputer serta desain grafis dengan nama BETA KOMPUTER.

Usaha di bidang komputer ini rencananya akan diteruskan dan dikembangkan di Pekanbaru, namun setelah membaca pasar dan survei di lapangan peluangnya agak kecil untuk bersaing dengan kompetitor yang ada. Peluang usaha perbukuan nampaknya lebih menjanjikan di bandingkan komputer. Akhirnya memutuskan masuk ke usaha perbukuan dengan membuat penerbitan dan toko buku. Awal 2008 planning disusun dengan menjalin kerjasama dengan sebagai penerbit, distributor dan suplayer seluruh Indonesia, begitu juga penentuan tempat usaha penerbit dan toko buku memilih lokasi yang strategis walaupun biaya operasionalnya agak mahal.

Tahun 2008 di Pekanbaru belum ada toko buku dengan konsep toko buku diskon seperti Sosial Agency Baru (SAB) Yogyakarta, Toga Mas, dan toko buku diskon di Palasari Bandung dll. Zanafa mencoba membuat konsep toko buku diskon semua buku dengan harga penerbit. Selama ini konsep diskon yang berkembang di masyarakat adalah barang dinaikkan dulu baru didiskon. Zanafa ingin mematahkan pandangan seperti itu, bahwa diskon toko buku zanafa adalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diskon yang sesungguhnya dengan tidak menaikkan harga buku. Katalog penerbit sengaja diletakkan di kasir untuk membuktikan bahwa diskon zanafa adalah diskon yang benar tidak ada rekayasa harga.

Usaha penerbitan dan toko buku juga di dorong oleh semangat untuk membantu pemerintah mencerdaskan anak bangsa. Hal ini menjadi motto zanafa yaitu: “BERSAMA MENCERDASKAN ANAK BANGSA”. Namun untuk mencapai maksud tersebut tentu banyak menghadapi berbagai persoalan antara lain, krisis ekonomi, rendahnya daya beli masyarakat, rendahnya semangat baca masyarakat dan harga buku yang semakin mahal. Oleh karena itu sebagai warga negara perlu melakukan usaha-usaha antara lain adalah:

1. Membuat toko buku diskon guna membantu masyarakat mendapatkan buku murah dan mudah mendapatkan dengan pelayanan prima.
2. Menciptakan rasa bangga dan bergengsi berkunjung ke toko buku.
3. Menciptakan budaya cinta buku dan gemar membaca.
4. Memberi kesempatan kepada masyarakat untuk menulis buku dan diterbitkan secara nasional, sehingga dikenal di seluruh Indonesia

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Menjadi penerbit yang handal dan toko buku yang unggul dalam memberikan pelayanan ke konsumen.

Misi

1. Memberi kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan buku-buku berkualitas dengan harga bersaing.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Menciptakan imej sebagai toko buku yang nyaman dan bergengsi, sehingga masyarakat merasa senang dan bangga berkunjung ke toko buku.
3. Memberikan pelayanan prima kepada pengunjung dengan selalu memperbaharui koleksi buku yang dijual di toko buku .
4. Memberi kesempatan kepada penulis-penulis di Riau untuk dapat bersaing dengan penulis lainnya di Indonesia.

2.3 Tempat Usaha

Tempat usaha ZANAFa berada di kompleks Metropolitan City (MTC) seluas 70.000m². Sedangkan ZANAFa menempati gedung 3 lantai, lebar 15 m dan panjang 17m, sehingga luas seluruhnya 255 m² x 3lantai = 765 m². Toko buku ZANAFa membagi display penjualan terdiri dari Lantai 1 untuk buku umum, Perguruan Tinggi, sekolah dan asesoris komputer. Lantai 2 untuk buku agama, buku anak-anak, atk, MP3, kalkulator dll., sedangkan lantai 3 untuk kantor Toko buku Zanafa dan penerbit ZANAFa PUBLISHING.

Toko buku ZANAFa juga membuka cabangnya di Simpang Tiga Marpoyan, Pekanbaru, JL. KH. Haruddin Nasution No. 155 A-B (Samping makam pahlawan kerja). Toko buku ZANAFa Cabang Simpang Tiga membagi display penjualan terdiri dari Lantai 1 . untuk buku agama, buku anak-anak, atk, MP3, kalkulator dll.,Lantai 2 untuk buku umum, Perguruan Tinggi, sekolah dan asesoris computer.

Dan untuk melayani pelanggan ZANAFa yang banyak. Toko buku ZANAFa Juga mempunyai cabang 3 di JL. Ahmad Yani kompleks plaza the

central Lt.1, Padang Buan, Senapelan, Pekanbaru. Cabang 3 display penjualan terdiri dari Lantai 1 . untuk buku agama, buku anak-anak, atk, MP3, kalkulator dll Lantai , buku umum, Perguruan Tinggi, sekolah dan assesoris computer.

2.4 Faktor Pendukung

Ada beberapa hal yang mendukung keberhasilan toko buku ZANAFa, yaitu:

1. Lokasi Tempat Usaha

Tempat merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan dalam mendukung kesuksesan penjualan produk yang dipasarkan toko buku, mengingat toko buku ZANAFa berada di Pusat bisnis strategis dan terpadat di Pekanbaru, yang terdiri dari mall giant dan ratusan usaha pendukung dalam bentuk kounter-kounter, dimana kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi dari kompleks ini, maka toko buku ZANAFa menjadi salah satu pilihan masyarakat memenuhi kebutuhan Sekolah, Pondok Pesantren, Perguruan Tinggi dan Masyarakat umum mencari Alat Tulis Kantor dan literatur-literatur yang dibutuhkan.

2. Lembaga-Lembaga Pendidikan

Ada 2 perguruan tinggi besar yang sangat dekat dengan kompleks ini, yaitu UNRI (Universitas Riau) lk. 300m, UIN SUSKA (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau) lk. 1,5 Km, Pondok Pesantren Darel Hikmah lk. 300m, disamping itu ada Akademi Perbankan dan STIE lk 500m, Akademi Farmasi lk. 700m, dan ada SD, MI, MTs, SMP, SMA, SMK yang tidak terlalu jauh dari lokasi. Sehingga keberadaan toko buku

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Zanafafa akan menunjang kebutuhan siswa, mahasiswa guru dan lembaga pendidikan di sekitarnya.

3. Persaingan

Di daerah Panam Pekanbaru belum ada toko buku yang lengkap dan besar, sehingga toko buku ZANAFafa diharapkan dan diupayakan menjadi satu-satunya toko buku yang memiliki koleksi buku yang lengkap dan besar sehingga menjadi pilihan utama masyarakat.

4. Toko Buku Diskon

Toko buku ZANAFafa adalah satu-satunya toko buku dengan konsep toko buku diskon, sesuai dengan misinya membantu dan merangsang siswa, mahasiswa dan masyarakat membeli buku-buku yang diperlukan. Diskon diberikan sepanjang masa dari 5% s/d 75%.

5. Tampilan dan Pelayanan

Toko buku ZANAFafa berpenampilan elegan dan moderen, kesan tampilan luar yang mewah dan interior ruangan yang didesain oleh ahlinya membuat siapapun nyaman berada di dalamnya, pengunjung akan dimanjakan dengan mudahnya mencari katalog buku lewat komputer dan suasana nyaman full AC menambah betah berlama-lama di dalamnya untuk mencari buku-buku yang diperlukan.

2.5. Kerjasama

Managemen ZANAFafa bekerjasama dengan suplayer, distributor, dan penerbit bahkan dengan siapapun yang punya kepedulian membantu masyarakat menyediakan buku murah, dengan mempertimbangkan aspek saling

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



menguntungkan ke dua belah pihak. Selama ini ada tiga model kerjasama yang sudah dilakukan, yakni pembelian cash, kredit dan konsinyasi.

2.6 Produk Yang Di Jual

Toko buku ZANAFa menjual buku-buku dan barang-barang yang berhubungan dengan pendidikan, yaitu Buku umum, buku agama, buku pelajaran SD,SMS,SMA, Alat Tulis Kantor, Buku tulis, Majalah, alat peraga, MP3, Kalkulator, alfalink dan lain-lain. Berdasarkan katalog yang ada di program komputer sebagai pendukung operasional toko buku Zanafa, saat ini sudah menjual 43.548 produk (judul buku dan barang lainnya), setiap judul buku terdiri dari 5-10 eksemplar.

a. Uraian Tugas (job description)

1. Manajer

Merupakan orang yang memiliki pengalaman, pengetahuan dan keterampilan yang baik yang diakui oleh organisasi atau perusahaan untuk dapat memimpin, mengelola, mengendalikan organisasi dalam rangka mencapai tujuan suatu perusahaan.

Menurut Mulya S.P. Hasibuan, manajer adalah sumber daya pokok serta titik sentral setiap aktivitas yang terjadi dalam suatu perusahaan. Seorang manajer harus mengutamakan tugas dan tanggung jawab dan membina hubungan yang harmonis dengan para staf dan karyawan di suatu perusahaan. Adapun tugas dari pada manajer diantaranya :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Memimpin berjalannya suatu perusahaan
- b) Mengembangkan organisasi
- c) Mengatasi berbagai masalah yang dihadapi
- d) Meningkatkan rasa tanggung jawab
- e) Mengevaluasi kegiatan-kegiatan organisasi

2. Bagian Admin

Admin yang berada di toko ini tidak jauh berbeda dengan admin yang berada di perusahaan lainnya. Adapun tugas dari pada admin adalah:

- a) Melakukan pengentrian data perusahaan
- b) Melakukan hubungan yang baik dengan para karyawan yang lain
- c) Membuat agenda rutinitas kantor.
- d) Melakukan pengarsipan data,

3. Website (IT)

Dikarenakan toko buku zanafa tidak hanya melayani secara offline (langsung) perusahaan juga menyediakan layanan secara online untuk para konsumen yang ingin mencari atau sekedar bertanya mengenai buku yang akan di beli. Dalam hal ini, bagian admin akan sangat berperan penting untuk selalu melihat memantau kosndisi di suatu halaman web resmi toko buku, diantara tugas dari seorang admin adalah:

- a) Melakukan pengimputan buku terbaru kedalam halaman web, hal ini dilakukan untuk mempermudah para konsumen dalam mencari dan memilih buku yang tersedia

- b) Menjaga keamanan dari situs web perusahaan
- c) Melakukan pelayanan terhadap konsumen yang hendak mencari atau sekedar bertanya.

4. Bagian kasir

Kasir merupakan orang bertanggung jawab dalam melakukan transaksi kepada para konsumen yang hendak membayar sejumlah uang untuk setiap barang. Adapun tugas dari seorang kasir secara garis besar adalah:

- a) Melakukan proses penjualan dan pembayaran
- b) Melakukan pencatatan atas semua transaksi, jika perusahaan masih melakukan proses pencatatan secara manual, namun untuk toko buku ini telah menggunakan pencatatan secara komputerisasi
- c) Melakukan pengecekan atas sejumlah barang pada saat penerimaan faktur.

5. Bagian Pelayanan (Customer Service)

Merupakan bagian yang terpenting dari perusahaan ini, karena bagian ini yang akan memasarkan kepada para konsumen yang datang secara langsung ke toko. Adapun tugas dari pada customer service adalah:

- a) Melakukan pelayanan kepada konsumen yang datang
- b) Memberikan informasi kepada setiap konsumen yang bertanya mengenai keberadaan buku yang ingin di cari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Selalu melakukan pengecekan jumlah buku yang berada di raknya dan melakukan penataan buku yang tepat sehingga akan membuat daya tarik konsumen lebih tinggi.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

- 1) Sistem penjualan online di tokoh buku zanafa dilakukan dengan cara membuat akun online shopping yakni : Website: *Www.Zanafa.co*, Shopee: Toko Buku Zanafa, Whatsaap: 082387916640, Goshop: Melalui Aplikasi Gojek.
- 2) Ada beberapa kendala dalam melakukan penjualan secara online yaitu: Keterbatasan pengetahuan tentang bisnis online, Kompetisi bisnis online yang sangat ketat, Koneksi internet yang lambat, Proses pengiriman barang dari toko online ke pembeli, Marak penipuan dalam bisnis online. Dengan demikian system penjualan online di tokoh buku zanafa belum efektif dan efisien.

4.2 Saran

- 1) Sebaiknya manager tokoh lebih aktif dalam dunia online seperti bergabung di komunitas oline. Di forum-forum tersebut manager bisa menemukan tren terbaru di kalangan konsumen, masalah yang dihadapi konsumen, dan bahkan masukan untuk industry tokoh zanafa. Dengan begitu manager bisa meningkatkan kualitas produk atau layanan di tokoh berdasarkan temuan dari forum-forum online tersebut
- 2) Agar bisa meningkatkan penjualan online melalui media sosial, manager tokoh perlu menyusun strategi sosial media marketing yang tepat dengan melakukan riset sebelum menjalankan kampanye di media sosial dan

mengikuti panduan di artikel Panduan Lengkap Sosial Media Marketing untuk menyusun strategi efektif.

3) Sediakan berbagaimacam metode pembayaran

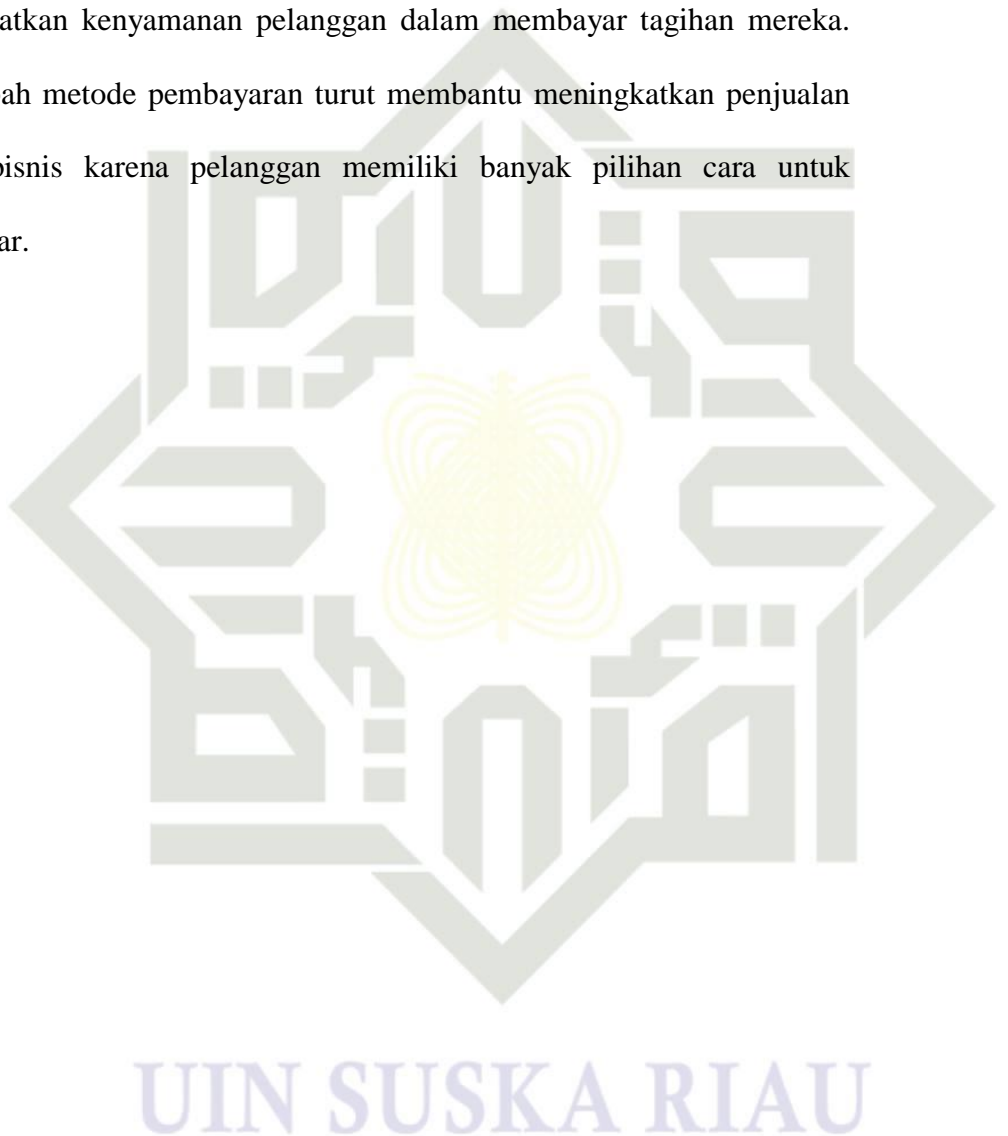
Sebaiknya Tawarkan berbagai macam metode pembayaran untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam membayar tagihan mereka. Menambah metode pembayaran turut membantu meningkatkan penjualan online bisnis karena pelanggan memiliki banyak pilihan cara untuk membayar.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Herman. 2012. *Komunikasi Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. Alfabeta.
- Artin, ali. 2009. *Seni Menjual*. Yogyakarta: Andi. Bandung: Alfabeta
- Bob Sabran, 2016. *Manajemen* ed. 10 Erlangga.
- Buchari, alma. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: dahsyat dengan persentasi online. Yogyakarta: Pustaka Grhatma.
- Darmawan, Deni & Nur Kunkum Fauzi. 2013. *Sistem Informasi Manjeme*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Diana, Anastasia & Tjiptono Fandy. 2007. *E- Business*. Yogyakarta: Andi.
- Engel. James.F.Roger. 2013. *Prilaku Konsumen*. Jakarta. Bina Rupa Aksara.
- Hartoko, Alfa. 2010. *Promosi* .
- Hermawan, Agus. 2012. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. Jakarta. 621.
- Malayu, S.P. Hasibuan 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Suhyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suhyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Suhyoto, Danang. 2013. *Manajemen Pemasaran (Pendekatan Konsep, Kasus, Dan Psikologi Bisnis)*. Yogyakarta: CAPS.
- Suparyanto dan Rosad .2014. *Manajemen Pemasaran* . IN MEDIA: Bogor.
- Taufiq, Rahmat. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS

Assalamua'laikum Wr. Wb



Yalfi Andri, Kelahiran Pulau Birandang, 15 September 1998. Beralamat Dusun 3 Ujung Padang Kecamatan Tambang, Merupakan anak dari pasangan Bapak HERMAN dan Ibu YUSMARNI. serta anak kedua dari lima bersaudara. Penulis menyelesaikan jenjang pendidikan di SD 004 Pulau Birandang 2011. Berikutnya penulis menyelesaikan pendidikan tingkat MTS di MTS kampar dan menyelesaikan pada tahun 2014. Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat SMA di SMAN 2 Kampar pada tahun 2017, dan kini penulis menyelesaikan tingkat Diploma 3 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dengan Jurusan D III Manajemen Perusahaan pada tahun 2020. Penulis juga melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) semester VII di TOKO BUKU DAN PENERBIT ZANAFA.

Alhamulillah atas berkat dan ridho Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul yaitu "SISTEM PENJUALAN BUKU SECARA ONLINE TOKO BUKU DAN PENERBIT ZANAFA." Dibawah bimbingan ibuk Qomariah Lahamid, SE, MM, Si dan resmi lulus dengan gelar Ahli Madya (AMd.) tanggal 28 Januari 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.