



SNESTIK

Seminar Nasional Teknik Elektro, Sistem Informasi,
dan Teknik Informatika

<https://ejurnal.itats.ac.id/snestik> dan <https://snestik.itats.ac.id>



Informasi Pelaksanaan :

SNESTIK V - Surabaya, 26 April 2025

Fakultas Teknik Elektro dan Teknologi Informasi, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

Informasi Artikel:

DOI : 10.31284/p.snestik.2025.7357

Prosiding ISSN 2775-5126

Fakultas Teknik Elektro dan Teknologi Informasi-Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

Gedung A-ITATS, Jl. Arief Rachman Hakim 100 Surabaya 60117 Telp. (031) 5945043

Email : snestik@itats.ac.id

Analisis Literatur Sistem Pemesanan Jasa dan Produk Percetakan di Indonesia: Studi Sistematis terhadap Tren dan Gap Penelitian

Ferra Arik Tridalestari*, Ivan Dwi Setyawan

¹Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi,
Universitas PGRI Yogyakarta

*Email: ferraarik@upy.ac.id

ABSTRACT

The advancement of digital technology has driven the adoption of web-based ordering systems for services and products across various industrial sectors, including e-commerce, transportation, and hospitality. These systems not only enhance operational efficiency but also improve customer experience. However, despite numerous studies, there are still gaps in terms of data security, integration with other platforms, and the long-term impact on customer loyalty. This study aims to analyze trends and identify research gaps in web-based service and product ordering systems in Indonesia using the Systematic Literature Review (SLR) method with the PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) approach. The analysis reveals that web-based ordering systems have experienced significant development, with major trends including the increased adoption of web-based systems, the use of technologies such as PHP and MySQL, and the application of system development methods like SDLC (System Development Life Cycle) and the waterfall model. However, several research gaps were identified, including a lack of focus on data security, limited integration with mobile and social media platforms, and the absence of studies examining the long-term impact on customer loyalty. Additionally, regulatory and policy aspects related to online transaction security have not been widely explored. The practical implications of these findings highlight the need for the development of more secure, integrated, and long-term customer satisfaction-oriented ordering systems. For academics, this study can serve as a foundation for further research, particularly in addressing existing gaps, such as developing more secure systems, integrating with mobile platforms, and understanding the long-term impact on customer loyalty. Overall, web-based ordering systems have great potential to enhance operational efficiency and customer experience, but greater attention is needed regarding data security and integration with other platforms.

Keywords: *Web-Based Ordering Systems, Data Security, Customer Loyalty, Mobile Platform Integration, SDLC*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong adopsi sistem pemesanan jasa dan produk berbasis web di berbagai sektor industri, termasuk e-commerce, transportasi, dan perhotelan. Sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memperbaiki pengalaman pelanggan. Namun, meskipun banyak penelitian telah dilakukan, masih terdapat kesenjangan dalam hal keamanan data, integrasi dengan platform lain, dan dampak jangka panjang terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tren dan mengidentifikasi gap penelitian dalam sistem pemesanan jasa dan produk berbasis web di Indonesia melalui metode *Systematic Literature Review (SLR)* dengan pendekatan *PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses)*. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem pemesanan berbasis web telah mengalami perkembangan signifikan, dengan tren utama meliputi peningkatan adopsi sistem berbasis web, penggunaan teknologi seperti PHP dan MySQL, serta penerapan metode pengembangan sistem seperti SDLC (*System Development Life Cycle*) dan model *waterfall*. Namun, beberapa gap penelitian teridentifikasi, antara lain kurangnya fokus pada keamanan data, minimnya integrasi dengan platform mobile dan media sosial, serta belum adanya penelitian yang membahas dampak jangka panjang terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, aspek regulasi dan kebijakan terkait keamanan transaksi online juga belum banyak dieksplorasi. Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya pengembangan sistem pemesanan yang lebih aman, terintegrasi, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan jangka panjang. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk studi lebih lanjut, terutama dalam mengisi gap yang masih ada, seperti pengembangan sistem yang lebih aman, integrasi dengan platform mobile, dan dampak jangka panjang terhadap loyalitas pelanggan. Secara keseluruhan, sistem pemesanan berbasis web memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan, namun diperlukan perhatian lebih terhadap aspek keamanan data dan integrasi dengan platform lain.

Kata Kunci: *Sistem Pemesanan Berbasis Web, Keamanan Data, Loyalitas Pelanggan, Integrasi Platform Mobile, SDLC*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa transformasi signifikan dalam berbagai sektor industri, termasuk e-commerce, transportasi, dan perhotelan. Salah satu aspek yang mendapat perhatian besar adalah sistem pemesanan jasa dan produk, yang menjadi tulang punggung operasional bisnis modern [1]. Sistem ini tidak hanya memfasilitasi transaksi antara pelanggan dan penyedia jasa, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, pengalaman pengguna, dan kepuasan pelanggan. Dengan semakin banyaknya bisnis yang beralih ke platform digital, sistem pemesanan berbasis web telah menjadi solusi utama untuk mengelola pesanan, memproses transaksi, dan memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat [2]. Namun, meskipun sistem pemesanan berbasis web telah banyak diadopsi, masih terdapat berbagai tantangan dan masalah yang perlu diatasi. Salah satu masalah umum yang sering dihadapi adalah keamanan data. Dalam era di mana transaksi online semakin marak, ancaman seperti peretasan data, serangan virus, dan kebocoran informasi pribadi menjadi risiko yang nyata. Selain itu, integrasi sistem pemesanan dengan platform lain, seperti media sosial dan aplikasi mobile, masih belum optimal. Padahal, integrasi ini dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan dengan memungkinkan mereka untuk mengakses layanan melalui berbagai saluran digital. Selain itu, dampak jangka panjang dari penerapan sistem pemesanan berbasis web terhadap loyalitas pelanggan juga belum banyak dieksplorasi. Loyalitas pelanggan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan bisnis, terutama di sektor yang kompetitif seperti percetakan, transportasi, dan perhotelan.

Dalam konteks Indonesia, sistem pemesanan jasa dan produk berbasis web telah mengalami perkembangan yang signifikan, terutama di sektor percetakan [3]. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengembangkan sistem pemesanan berbasis web yang dapat

meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Namun, masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diisi, terutama dalam hal keamanan data, integrasi dengan platform lain, dan dampak jangka panjang terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang komprehensif untuk memahami tren penelitian yang ada serta mengidentifikasi gap yang perlu dieksplorasi lebih lanjut.

Systematic Literature Review (SLR) menjadi metode yang efektif untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis penelitian yang relevan dalam suatu bidang tertentu. Melalui pendekatan SLR, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tren utama dalam penelitian sistem pemesanan jasa dan produk berbasis web, khususnya di Indonesia. Selain itu, studi ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang dapat menjadi peluang riset di masa mendatang. Dengan melakukan analisis terhadap artikel-artikel jurnal yang telah dikumpulkan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang perkembangan sistem pemesanan berbasis web serta tantangan yang masih dihadapi [4]. Berdasarkan hasil SLR yang dilakukan, beberapa tren utama dalam penelitian sistem pemesanan jasa dan produk berbasis web telah teridentifikasi. Pertama, terdapat peningkatan adopsi sistem berbasis web dalam berbagai sektor, termasuk percetakan. Sistem ini tidak hanya memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan, tetapi juga membantu perusahaan dalam mengelola data dan transaksi secara lebih efisien.

Secara keseluruhan, hasil SLR ini menunjukkan bahwa sistem pemesanan jasa dan produk berbasis web telah mengalami perkembangan yang signifikan, dengan berbagai inovasi teknologi yang diterapkan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Namun, masih terdapat beberapa kesenjangan yang perlu diatasi, terutama dalam hal keamanan data, integrasi dengan platform lain, dan dampak jangka panjang terhadap loyalitas pelanggan. Dengan mengatasi gap ini, sistem pemesanan berbasis web dapat menjadi alat yang lebih efektif dan aman bagi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu dalam bidang sistem pemesanan jasa dan produk menunjukkan berbagai pendekatan dan inovasi dalam penerapan teknologi informasi. Beberapa studi berfokus pada peningkatan efisiensi pemesanan melalui otomatisasi, sementara yang lain mengeksplorasi peran kecerdasan buatan dalam rekomendasi layanan. Penelitian di bidang sistem pemesanan jasa percetakan berbasis web telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu studi yang relevan adalah penelitian oleh Aryo Nur Utomo dan Muhammad Alfaridzi (2018) yang berjudul "*Perancangan Sistem Informasi pada Percetakan CV Citra Kencana Jakarta Timur Berbasis Web*" [5]. Penelitian ini bertujuan untuk membantu customer dalam melakukan pemesanan dan mempermudah pengolahan data di percetakan. Aplikasi ini dikembangkan menggunakan PHP sebagai bahasa pemrograman dan MySQL sebagai database. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website ini sangat membantu bagi customer dan perusahaan, meskipun perlu adanya pembersihan berkala untuk menghindari virus. Studi ini menggarisbawahi pentingnya sistem berbasis web dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Selanjutnya, penelitian oleh Eka Puspita Sari dan Eni Pudjiarti (2021) yang berjudul "*Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Jasa Percetakan Berbasis Website Studi Kasus: CV. Prima Framedia*" juga memberikan kontribusi penting dalam bidang ini [6]. Penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi pustaka, dengan model pengembangan sistem waterfall. Hasilnya menunjukkan bahwa website ini membantu customer melakukan pemesanan tanpa harus datang ke toko, serta meningkatkan keamanan melalui autentikasi password. Namun, peneliti menyarankan perlunya backup file dan pembersihan berkala untuk menghindari virus, serta penambahan detail proses pengerjaan dan promosi produk. Penelitian lain yang relevan adalah karya Nurmalasari et al. (2021) yang berjudul "*Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Jasa Percetakan Berbasis Web*" [7]. Studi ini menggunakan metode SDLC (*System Development Life Cycle*) dengan model waterfall. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa sistem berbasis web ini dapat meminimalisir human error dan manipulasi data, serta mempercepat proses pemesanan. Namun, peneliti menyarankan perlunya menampilkan detail pengerjaan kepada customer dan melakukan backup data untuk menghindari virus.

Selain itu, penelitian oleh Wahyu Setiawan et al. (2023) yang berjudul "*Sistem Informasi Pemesanan Jasa Percetakan Berbasis Web (Pada CV Mitra Jaya)*" juga memberikan wawasan penting [8]. Penelitian ini mengembangkan sistem berbasis web menggunakan PHP dan MySQL. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem ini dapat mengurangi kebingungan dalam antrian dan memudahkan proses pencatatan pembelian bahan baku. Namun, peneliti menyarankan perlunya backup file dan fitur untuk melihat proofing hasil cetakan. Penelitian oleh Fadilahn Dzirkil dan Nanang (2023) yang berjudul "*Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Jasa Percetakan Berbasis Web Pada Sniper Digital Printing*" juga memberikan kontribusi signifikan [9]. Penelitian ini menggunakan metode SDLC dengan model waterfall. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem ini dapat mempercepat proses pemesanan dan meminimalisir kesalahan. Namun, peneliti menyarankan perlunya pembersihan berkala untuk menghindari virus dan penambahan fitur preview file customer. Terakhir, penelitian oleh Agung Izulhaq et al. (2023) yang berjudul "*Sistem Informasi Pemesanan Produk Percetakan Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall*" juga memberikan wawasan baru [10]. Penelitian ini bertujuan untuk memudahkan calon pelanggan dalam proses pemesanan dan sebagai sarana promosi. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem ini sudah cukup baik dalam memberikan akses bagi calon pelanggan dan mengurangi human error. Namun, peneliti menyarankan perlunya pengembangan ke platform mobile dan penambahan desain model yang sedang tren.

Dari analisis terhadap artikel-artikel tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem pemesanan jasa dan produk berbasis web telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Namun, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti keamanan data, backup file, dan pengembangan fitur tambahan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Studi-studi ini juga menunjukkan bahwa metode pengembangan sistem seperti SDLC dan waterfall masih dominan digunakan dalam penelitian sistem pemesanan berbasis web.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan pendekatan PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) [11]. Pendekatan ini terdiri dari empat tahapan utama:

- 1) Identifikasi Sumber: Artikel yang digunakan diperoleh dari jurnal ilmiah yang terindeks dalam database akademik seperti Google Scholar dan SINTA mengingat pembahasan topik dalam lingkup di Indonesia.
- 2) Screening: Artikel yang telah dikumpulkan sebanyak 137 akan disaring berdasarkan relevansi dengan topik sistem pemesanan jasa dan produk, tahun publikasi dalam 7 tahun terakhir, serta metode penelitian yang digunakan. Melalui proses ini diperoleh 6 artikel yang menjadi acuan utama dalam SLR ini.
- 3) Kriteria Inklusi dan Eksklusi:
 - a. Inklusi: Artikel yang membahas sistem pemesanan berbasis teknologi, inovasi dalam pemesanan online, serta studi kasus yang berkaitan dengan pengalaman pelanggan dan efisiensi operasional.
 - b. Eksklusi: Artikel yang tidak berbahasa Inggris atau Indonesia, artikel dengan cakupan yang terlalu umum tanpa analisis mendalam, serta makalah yang bukan berasal dari jurnal atau konferensi bereputasi.
- 4) Ekstraksi Data dan Sintesis: Data dianalisis berdasarkan kategori seperti pendekatan penelitian, objek penelitian, serta kesimpulan utama yang dihasilkan. Diagram PRISMA digunakan untuk menggambarkan proses seleksi artikel

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap artikel-artikel yang dikumpulkan, baik dari file Excel maupun dari literatur lainnya, dapat disimpulkan bahwa sistem pemesanan jasa dan produk berbasis web telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan ini terutama didorong oleh kebutuhan akan efisiensi operasional, peningkatan pengalaman pelanggan, dan integrasi teknologi informasi yang semakin canggih. Namun, meskipun banyak kemajuan yang telah dicapai, masih terdapat beberapa tantangan dan kesenjangan yang perlu diatasi untuk memastikan bahwa sistem pemesanan ini dapat berfungsi secara optimal dan aman. Gambaran tersebut dapat diperlihatkan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Analisis *Systematic Literature Review* (SLR)

No	Referensi	Metode	Teknologi	Hasil Utama	Gap Penelitian
1	Aryo Nur Utomo & Muhammad Alfaridzi (2018)	Perancangan sistem berbasis web	PHP, MySQL	Sistem membantu pemesanan & pengolahan data	Keamanan data masih terbatas
2	Eka Puspita Sari & Eni Pudjiarti (2021)	Model Waterfall	PHP, MySQL	Sistem mempermudah pelanggan memesan tanpa harus datang ke toko	Perlu backup data dan pembersihan virus
3	Nurmalasari et al. (2021)	SDLC, Model Waterfall	Tidak disebutkan	Sistem mengurangi human error dan mempercepat pemesanan	Perlu fitur detail pengerjaan & backup data
4	Wahyu Setiawan et al. (2023)	Pengembangan sistem berbasis web	PHP, MySQL	Sistem memudahkan pencatatan transaksi dan bahan baku	Perlu backup file dan fitur proofing hasil cetak
5	Fadilahn Dzikril & Nanang (2023)	SDLC, Model Waterfall	Tidak disebutkan	Sistem mempercepat pemesanan & mengurangi kesalahan	Perlu fitur preview file pelanggan
6	Agung Izulhaq et al. (2023)	Model Waterfall	Tidak disebutkan	Sistem meningkatkan aksesibilitas pelanggan	Perlu pengembangan ke platform mobile

Tren Penelitian

Salah satu tren utama yang terlihat dari penelitian-penelitian yang dianalisis adalah peningkatan adopsi sistem berbasis web dalam berbagai sektor, termasuk percetakan. Sistem berbasis web ini tidak hanya memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan, tetapi juga membantu perusahaan dalam mengelola data dan transaksi secara lebih efisien. Sebagai contoh, penelitian oleh Aryo Nur Utomo dan Muhammad Alfaridzi (2018) menunjukkan bahwa sistem berbasis web yang dikembangkan untuk CV Citra Kencana Jakarta Timur telah berhasil mempermudah proses pemesanan dan pengolahan data. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Eka Puspita Sari dan Eni Pudjiarti (2021) yang juga menemukan bahwa sistem berbasis web dapat meningkatkan pelayanan dan transaksi yang lebih efektif dan efisien [6].

Selain itu, penggunaan teknologi seperti PHP dan MySQL sebagai bahasa pemrograman dan database juga menjadi tren yang dominan dalam penelitian-penelitian ini. PHP dan MySQL dipilih karena kemudahan penggunaannya, fleksibilitas, dan kemampuan untuk mengelola data secara efisien. Misalnya, penelitian oleh Wahyu Setiawan et al. (2023) dan Fadilahn Dzikril dan Nanang (2023) sama-sama menggunakan PHP dan MySQL dalam pengembangan sistem pemesanan berbasis web mereka [8], [9]. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi ini masih menjadi pilihan utama dalam pengembangan sistem pemesanan berbasis web.

Tren lain yang terlihat adalah penggunaan metode pengembangan sistem seperti SDLC (System Development Life Cycle) dan model waterfall. Metode ini banyak digunakan karena sifatnya yang terstruktur dan sistematis, sehingga memudahkan pengembang dalam merancang dan

mengimplementasikan sistem. Sebagai contoh, penelitian oleh Nurmalasari et al. (2021) dan Agung Izulhaq et al. (2023) sama-sama menggunakan metode SDLC dengan model waterfall dalam pengembangan sistem pemesanan mereka [7], [10]. Metode ini memungkinkan pengembang untuk melakukan analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, dan pengujian secara bertahap, sehingga mengurangi risiko kesalahan dan memastikan bahwa sistem yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Analisis Gap

Meskipun banyak kemajuan yang telah dicapai, masih terdapat beberapa kesenjangan dalam penelitian sistem pemesanan jasa dan produk berbasis web. Salah satu gap yang paling menonjol adalah kurangnya fokus pada keamanan data dan privasi pengguna. Sebagian besar penelitian yang dianalisis, seperti penelitian oleh Aryo Nur Utomo dan Muhammad Alfaridzi (2018) dan Eka Puspita Sari dan Eni Pudjiarti (2021), memang menyebutkan pentingnya keamanan data, namun hanya sedikit yang memberikan solusi konkret atau fitur keamanan yang lebih canggih [5], [6]. Misalnya, beberapa penelitian hanya mengandalkan autentikasi password sebagai bentuk keamanan, sementara ancaman seperti serangan virus atau peretasan data tidak banyak dibahas.

Selain itu, masih terdapat gap dalam hal integrasi sistem pemesanan dengan platform lain, seperti media sosial atau aplikasi mobile. Sebagian besar penelitian yang dianalisis hanya berfokus pada pengembangan sistem berbasis web, sementara potensi integrasi dengan platform lain belum banyak dieksplorasi. Sebagai contoh, penelitian oleh Agung Izulhaq et al. (2023) menyarankan perlunya pengembangan sistem ke platform mobile, namun belum ada penelitian yang secara khusus membahas bagaimana integrasi ini dapat dilakukan secara efektif [10]. Padahal, dengan semakin banyaknya pengguna yang mengakses internet melalui perangkat mobile, integrasi dengan platform mobile dapat menjadi peluang besar untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memperluas jangkauan pasar.

Gap lain yang terlihat adalah kurangnya penelitian yang membahas dampak jangka panjang dari penerapan sistem pemesanan berbasis web terhadap loyalitas pelanggan. Sebagian besar penelitian, seperti penelitian oleh Nurmalasari et al. (2021) dan Wahyu Setiawan et al. (2023), hanya berfokus pada peningkatan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan dalam jangka pendek [7], [8]. Namun, belum ada penelitian yang secara khusus membahas bagaimana sistem pemesanan berbasis web dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Padahal, loyalitas pelanggan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan bisnis, terutama di sektor yang kompetitif seperti percetakan.

Selain itu, masih terdapat gap dalam hal regulasi dan kebijakan terkait keamanan transaksi dalam sistem pemesanan berbasis web. Sebagian besar penelitian yang dianalisis tidak membahas aspek regulasi atau kebijakan yang perlu dipertimbangkan dalam pengembangan sistem pemesanan. Padahal, dengan semakin banyaknya transaksi online yang dilakukan, regulasi dan kebijakan yang jelas sangat penting untuk memastikan bahwa sistem pemesanan ini aman dan dapat dipercaya oleh pengguna.

Implikasi Praktis dan Akademis

Dari analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sistem pemesanan jasa dan produk berbasis web memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Namun, untuk memaksimalkan potensi ini, perlu ada perhatian lebih terhadap aspek keamanan data, integrasi dengan platform lain, dan dampak jangka panjang terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian di masa depan juga perlu mempertimbangkan aspek regulasi dan kebijakan yang terkait dengan keamanan transaksi online. Bagi praktisi, temuan ini dapat menjadi panduan dalam mengembangkan sistem pemesanan yang lebih aman, terintegrasi, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan jangka panjang. Misalnya, pengembang dapat mempertimbangkan untuk menambahkan fitur keamanan yang lebih canggih, seperti

enkripsi data atau sistem deteksi serangan. Selain itu, integrasi dengan platform mobile dan media sosial juga dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memperluas jangkauan pasar. Bagi akademisi, temuan ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut, terutama dalam mengisi gap yang masih ada. Misalnya, penelitian di masa depan dapat fokus pada pengembangan sistem pemesanan yang lebih aman, integrasi dengan platform mobile, atau dampak jangka panjang terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian juga dapat mengeksplorasi aspek regulasi dan kebijakan yang terkait dengan keamanan transaksi online, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif bagi praktisi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pemesanan jasa dan produk berbasis web telah mengalami perkembangan yang signifikan, dengan berbagai inovasi teknologi yang diterapkan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Namun, masih terdapat beberapa kesenjangan yang perlu diatasi, terutama dalam hal keamanan data, integrasi dengan platform lain, dan dampak jangka panjang terhadap loyalitas pelanggan. Dengan mengatasi gap ini, sistem pemesanan berbasis web dapat menjadi alat yang lebih efektif dan aman bagi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penjelasan tersebut dapat diringkas sebagaimana diperlihatkan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Ringkasan peluang penelitian lebih lanjut.

Tren Penelitian	- Peningkatan adopsi sistem berbasis web di berbagai sektor
	- Penggunaan teknologi seperti PHP dan MySQL
	- Metode pengembangan sistem dominan: SDLC dan Waterfall
Gap Penelitian	- Kurangnya fokus pada keamanan data dan privasi pengguna
	- Minimnya integrasi dengan platform mobile dan media sosial
	- Belum ada studi tentang dampak jangka panjang terhadap loyalitas pelanggan
	- Aspek regulasi dan kebijakan belum banyak dieksplorasi
Implikasi Praktis	- Perlu pengembangan sistem yang lebih aman dan terintegrasi
	- Integrasi dengan platform mobile dan media sosial untuk meningkatkan pengalaman pengguna
Implikasi Akademis	- Kesempatan untuk meneliti pengaruh sistem terhadap loyalitas pelanggan
	- Rekomendasi pengembangan sistem berbasis regulasi dan keamanan transaksi

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan melalui Systematic Literature Review (SLR) terhadap penelitian-penelitian terkait sistem pemesanan jasa dan produk berbasis web, dapat disimpulkan bahwa sistem ini telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan ini terutama didorong oleh kebutuhan akan efisiensi operasional, peningkatan pengalaman pelanggan, dan integrasi teknologi informasi yang semakin canggih. Beberapa tren utama yang teridentifikasi meliputi peningkatan adopsi sistem berbasis web, penggunaan teknologi seperti PHP dan MySQL, serta penerapan metode pengembangan sistem seperti SDLC (*System Development Life Cycle*) dan model waterfall. Namun, meskipun banyak kemajuan yang telah dicapai, masih terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang perlu diatasi. Beberapa gap yang teridentifikasi antara lain kurangnya fokus pada keamanan data dan privasi pengguna, minimnya integrasi sistem pemesanan dengan platform lain seperti media sosial dan aplikasi mobile, serta kurangnya penelitian yang membahas dampak jangka panjang dari

penerapan sistem pemesanan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, aspek regulasi dan kebijakan terkait keamanan transaksi dalam sistem pemesanan berbasis web juga belum banyak dieksplorasi. Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya pengembangan sistem pemesanan yang lebih aman, terintegrasi, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan jangka panjang. Bagi akademisi, temuan ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut, terutama dalam mengisi gap yang masih ada, seperti pengembangan sistem yang lebih aman, integrasi dengan platform mobile, dan dampak jangka panjang terhadap loyalitas pelanggan.

Secara keseluruhan, sistem pemesanan jasa dan produk berbasis web memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Namun, untuk memaksimalkan potensi ini, perlu ada perhatian lebih terhadap aspek keamanan data, integrasi dengan platform lain, dan dampak jangka panjang terhadap loyalitas pelanggan. Dengan mengatasi gap ini, sistem pemesanan berbasis web dapat menjadi alat yang lebih efektif dan aman bagi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan.

REFERENSI

- [1] A. Riswanto *et al.*, *Ekonomi Bisnis Digital: Dinamika Ekonomi Bisnis di Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- [2] S. D. Dewi, L. Laudeciska, A. Figa, A. Auliani, D. V. Marbun, and W. Dwiyantri, "Perancangan sistem informasi berbasis website pada UMKM Jaya Pungkur," in *National Conference for Community Service Project (NaCosPro)*, 2021, pp. 841–848.
- [3] S. Sumadi, "Dinamika Transformasi UMKM Di Era Digitalisasi Pandemi Covid-19," in *Prosiding Seminar Nasional & Call for Paper STIE AAS*, 2021, pp. 119–127.
- [4] A. Hinderks, F. J. D. Mayo, J. Thomaschewski, and M. J. Escalona, "An SLR-tool: Search process in practice: A tool to conduct and manage systematic literature review (SLR)," in *Proceedings of the ACM/IEEE 42nd International Conference on Software Engineering: Companion Proceedings*, 2020, pp. 81–84.
- [5] A. N. Utomo and M. Alfaridzi, "Perancangan Sistem Informasi Pada Percetakan Cv Citra Kencana Jakarta Timur Berbasis Web," *Jurnal Rekayasa Informasi*, vol. 7, no. 1, 2018.
- [6] E. P. Sari and E. Pudjiarti, "Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Jasa Percetakan Berbasis Website Studi Kasus: CV. Prima Framedia," *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia*, vol. 2, no. 4, pp. 229–236, 2021.
- [7] S. Mayanti, S. Dewi Ayu Safitri, M. Kamal Reza, and I. Penulis, "Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Jasa Percetakan Berbasis Web," 2021.
- [8] W. Setiawan, A. D. Putra, and P. Permata, "Sistem Informasi Pemesanan Jasa Percetakan Berbasis Web (Pada CV Mitra Jaya)," *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 4, no. 1, pp. 113–118, 2023.
- [9] F. Dzikril, "Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Jasa Percetakan Berbasis Web Pada Sniper Digital Printing," *LOGIC: Jurnal Ilmu Komputer dan Pendidikan*, vol. 1, no. 6, pp. 1601–1610, 2023.
- [10] A. Izulhaq, U. Indahyanti, and I. R. I. Astutik, "Sistem Informasi Pemesanan Produk Percetakan Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall," *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, vol. 4, no. 1, pp. 486–496, 2023.
- [11] D. Pati and L. N. Lorusso, "How to write a systematic review of the literature," *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, vol. 11, no. 1, pp. 15–30, 2018.