

ABSTRAK

Internet merupakan salah satu teknologi yang sangat dibutuhkan saat ini karena internet memberikan banyak manfaat dan kemudahan dalam kehidupan manusia. Tidak hanya dalam bertukar informasi tetapi internet juga digunakan dalam kegiatan bisnis, edukasi, gaya hidup, bahkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari yang dilakukan melalui belanja *online* (*e-commerce*). Indonesia memiliki pengguna internet sebesar 83,7 juta jiwa pada tahun 2014 dan diperkirakan akan mencapai 3 miliar jiwa pada tahun 2015 (Lembaga Riset Pasar *e-Marketer*, 2014). Kondisi tersebut mendorong jumlah layanan jual beli *online* dan semakin beragamnya jenis produk dan jasa yang ditawarkan sehingga pola belanja masyarakat Indonesia berubah. Dalam menjalankan sebuah bisnis, perusahaan harus fokus pada kepuasan pelanggan agar dapat bertahan. Salah satu cara untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu dengan menyediakan layanan kustomisasi produk. Setelah dilakukan penelitian, belum adanya aplikasi yang menyediakan layanan kustomisasi untuk produk tas di Indonesia dan proses pemesanan kustomisasi tas masih dilakukan melalui media sosial dengan cara *one-to-one chat*. Berdasarkan beberapa permasalahan ini, perlu dibangun sebuah aplikasi dengan fitur kustomisasi tas yang dapat digunakan dengan lebih mudah dan lebih cepat.

Aplikasi pada penelitian ini dibangun dengan menggunakan metode pengembangan perangkat lunak *waterfall*. Sebelum melakukan pembangunan aplikasi, terlebih dahulu dilakukan survei untuk mengetahui kebutuhan *user* mengenai aplikasi kustomisasi tas. Hasil akhir dari penelitian ini adalah sebuah aplikasi berbasis yang bernama Well Done Bag (WDB) dengan menyediakan fitur kustomisasi tas dan sistem untuk admin untuk mengelola seluruh proses bisnis dan aktivitas yang terdapat pada situs WDB.

Kata kunci : *e-commerce*, kustomisasi, *waterfall*.