

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digitalisasi ini, perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara bisnis beroperasi secara signifikan, termasuk dalam sektor perdagangan. Kemajuan teknologi bukan hanya sebatas hadirnya cara berkomunikasi yang lebih mudah, tetapi juga merambah ke dunia perekonomian (Iskandar & As'ari, 2023). Salah satu implementasi teknologi dalam meningkatkan persaingan bisnis adalah dengan menggunakan *e-commerce* untuk memasarkan berbagai macam produk dan jasa, baik dalam bentuk fisik maupun digital (Setyabudhi & Alfika, 2021).

E-commerce membantu penjual menjual barangnya ke lebih banyak orang, bahkan yang tinggal jauh. Menurut (Saleha & Ahmad, 2020) dengan *e-commerce*, penjual bisa mencatat barang apa saja yang mereka punya, barang baru yang datang, dan jumlah barang yang sudah terjual. Semua catatan ini jadi rapi dan mudah dilihat. Dengan begitu, penjual bisa lebih cepat dan mudah mengatur barang dan melayani pembeli.

Harvest Meatshop merupakan usaha yang bergerak dibidang distributor pada penjualan daging sapi beku. Produk yang dijual berupa daging sapi beku dalam bentuk box (dengan variasi 20kg per box untuk daging sapi). Selain itu, produk ini juga dapat dibeli dengan eceran, seperti 250 gram, 500 gram, atau satu kilo gram (kg), sehingga cocok untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga. Dalam objek ini juga menjual berbagai daging produk turunan seperti hati, ampela, iga, dan tetelan dengan berat yang bervariasi. Harvest meatshop berlokasi di Jln. Japara-Karangmuncang, desa Japara, Kecamatan japara, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat. Dengan struktur organisasi yang terdiri dari 1 admin, 3 supir, dan 1 sales, serta didukung infrastruktur berupa 2 mobil pick up, 1 mobil freezer, dan fasilitas penyimpanan berupa *freezer*.

Sistem pemasaran yang terbatas, harvest meatshop masih mengandalkan sistem pemasaran dari metode mulut ke mulut dan pendekatan langsung ke pasar. Hal ini membatasi jangkauan pemasaran produk dan potensi pertumbuhan bisnis, mengingat saat ini mayoritas konsumen mulai beralih ke platform digital untuk mencari dan membeli produk.

Keterbatasan akses informasi produk, Pelanggan mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi lengkap mengenai produk yang tersedia, seperti variasi jenis daging, harga per box, stok yang tersedia, dan spesifikasi produk lainnya, jadi hanya berbentuk list harga dan produk nya saja, dan walaupun pelanggan meminta rekomendasi produk untuk olahan yang diinginkannya hanya dari sales, itu juga dengan cara mulut ke mulut. Kondisi ini dapat mempengaruhi keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan.

Pencatatan masih ditulis tangan dalam buku, yang memungkinkan adanya kesalahan dalam perhitungan. Selain itu, cara ini juga membutuhkan waktu lebih lama karena harus menghitung dan memeriksa data satu per satu. Hal ini membuat toko kesulitan untuk membuat laporan penjualan dengan cepat dan akurat,

Keterbatasan Sistem Pemesanan, Pelanggan harus melakukan pemesanan secara langsung ke toko yang membuat pelanggan merasa letih dikarenakan lokasi toko tersebut sangat jauh bagi pelanggan atau melalui telepon, yang dapat menyebabkan *miscommunication* dalam proses pemesanan dan membutuhkan waktu yang lebih lama dalam proses transaksi.

Fenomena ini sejalan dengan temuan (Febriyani & Martanto, 2023) yang mengidentifikasi bahwa pelaku usaha yang tidak mengikuti tren digital akan mengalami penurunan minat beli konsumen dan penurunan omset penjualan. Terlebih dengan adanya perubahan perilaku konsumen yang semakin mengarah ke pembelian online, kebutuhan akan sistem e-commerce menjadi semakin mendesak.

Business to Customer (B2C) adalah model bisnis yang menghubungkan perusahaan langsung dengan konsumen melalui platform digital, memungkinkan transaksi lebih mudah dan cepat dengan akses 24 jam dan biaya

operasional yang lebih rendah (Rizqi & Hadi, 2023). Model B2C dalam e-commerce dapat diimplementasikan dalam dua bentuk utama: *Electronic Storefront*, yaitu toko online milik perusahaan untuk penjualan langsung kepada konsumen, dan *Electronic Mall (E-mall)*, yang mengumpulkan berbagai penjual dalam satu marketplace online, sehingga konsumen bisa berbelanja dari berbagai toko dalam satu platform.

E-commerce merupakan sistem transaksi perdagangan yang dilakukan secara elektronik melalui media internet. Menurut (Norhan & Kustandi, 2018), e-commerce adalah platform transaksi online yang memungkinkan terjadinya proses jual beli antara penjual dan pembeli tanpa harus bertatap muka secara langsung. Platform ini dapat memfasilitasi berbagai kegiatan bisnis mulai dari pemasaran produk hingga transaksi pembayaran secara digital, dengan keunggulan seperti akses 24 jam non-stop sepanjang tahun dan biaya operasional yang lebih terjangkau. Kemudian dalam e-commerce terdapat 14 layanan. Keempat belas buah layanan tersebut meliputi *Product Management*, *User Management*, *Cross Sell And Up Sell*, *Catalog Management*, *Content Management*, *Order Management*, *Inventory Management*, *Payment Service*, *Personalization*, *Campaign Management*, *Loyalty Management*, *Customer Service*, *Search Service*, serta *Reporting And Data Analysis*.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Rafi & Purnama, 2024) dalam penelitiannya "Rancang Bangun *E-Commerce* Planet Shopify Berbasis Web Menggunakan PHP Dan MySQL" mengembangkan sistem e-commerce yang menerapkan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL untuk memudahkan proses transaksi online. Penelitian ini berfokus pada pembuatan sistem yang *user-friendly* untuk pelanggan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Megasari et al., 2021) melakukan penelitian tentang "Penerapan Metode *User Centered Design* Pada Rancang Bangun Sistem Penjualan Berbasis E-Commerce: Studi Kasus Toko Martijo 123" untuk mempermudah konsumen dalam melakukan pemesanan produk yang berfokus pada pengembangan sistem *e-commerce* dengan pendekatan yang berpusat pada pengguna.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis mengangkat topik permasalahan kedalam skripsi yang berjudul tersebut. Perlu dirancang sebuah sistem *e-commerce* dengan metode B2C, dengan judul “**Rancang Bangun Sistem *E-Commerce* Berbasis Web dengan Model B2C Pada Penjualan Daging Sapi Beku Di Harvest Meatshop**” yang diharapkan dapat membantu Harvest Meatshop.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan diatas, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. **Sistem pemasaran Harvest Meatshop masih terbatas**, karena hanya mengandalkan metode mulut ke mulut dan promosi langsung di pasar. Hal ini membuat jangkauan penjualan tidak luas dan menghambat pertumbuhan bisnis.
2. **Konsumen kesulitan mendapatkan informasi lengkap tentang produk**, seperti harga, stok, dan kategori daging yang tersedia. Hal ini membuat konsumen kebingungan dan tidak tahu untuk informasi produknya apa.
3. **Pencatatan transaksi masih dilakukan secara tulisan tangan**, yang dapat menyebabkan kesalahan dan memperlambat pembuatan laporan penjualan.
4. **Proses pemesanan masih dilakukan langsung ke toko atau melalui telepon *WhatsApp***, yang dapat menyebabkan kesalahan komunikasi dan mengurangi kenyamanan pelanggan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang sudah diidentifikasi, dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem *e-commerce* berbasis web pada penjualan daging sapi di harvest meatshop ?
2. Bagaimana model bisnis B2C dapat diterapkan pada *e-commerce* penjualan daging sapi di harvest meatshop?

1.4 Batasan Masalah

Untuk memudahkan pemecahan masalah perlu dilakukan pembatasan sehingga permasalahan menjadi lebih sederhana. Batasan masalah tersebut meliputi:

1. Membangun sistem *e-commerce* ini ditujukan untuk penjualan berbasis website yang akan mempermudah konsumen untuk membeli produk daging sapi beku di harvest meatshop.
2. Dibatasi dalam wilayah terpusatnya pada ciayumajakuning
3. Aplikasi *e-commerce* ini mempunyai beberapa fitur, yaitu:
 - a. *Product management*
 - 1) Nama produk
 - 2) Kategori produk
 - 3) Harga per 1 stok dalam deskripsi dengan catatan isi 250gram
 - 4) Stok yang tersedia
 - 5) Fungsi untuk menambah, mengedit, atau menghapus data produk.
 - b. *User management* sistem mendukung tiga jenis pengguna dengan hak akses berbeda:
 - 1) Pelanggan: dapat melakukan cari produk, tambah keranjang atau wishlist, melakukan pesanan, pembayaran, melihat status pesanan, dan melakukan live chat dengan admin.
 - 2) Admin: dapat kelola produk, kelola pesanan, kelola ulasan, melakukan livechat dengan pelanggan, mengelola flashsale dan voucher.
 - 3) Owner: dapat melihat laporan dan kelola admin.
 - c. *Catalog management*
Sistem menyediakan katalog digital dengan deskripsi produk yang jelas, termasuk gambar, harga, dan ketersediaan stok.

d. *Content management*

Informasi terkait produk, berita promosi, ataupun pembaruan terkait Harvest Meatshop akan dikelola melalui modul manajemen promosi.

e. *Order management*

1) Sistem pemesanan online dengan alur:

- a) Pemilihan produk
- b) Input data pengiriman
- c) Konfirmasi pemesanan
- d) Pembayaran

2) Semua riwayat pesanan pelanggan tersimpan dalam sistem.

f. *Inventory management*

Sistem mencatat jumlah stok barang yang tersedia dan memperbarui secara otomatis setelah terjadi transaksi.

g. *Payment service*

Mendukung metode pembayaran transfer

h. *Campaign management*

Sistem akan menampilkan diskon untuk meningkatkan penjualan.

i. *Customer service*

Fitur komunikasi langsung antara pelanggan dan admin melalui chat untuk memberikan bantuan terkait transaksi atau informasi produk.

j. *Search service*

Sistem pencarian produk yang cepat dengan kata kunci terkait nama produk atau kategori.

k. *Personalization*

Adanya sistem wishlist, untuk pelanggan menyukai preferensi produk yang diinginkan.

l. *Report*

Menyediakan laporan penjualan.

4. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam perancangan adalah PHP, java script, HTML, CSS, Bootstrap dan framework codeigniter. Dengan database yang digunakan sebagai penyimpanan data adalah *My Structure Query Language* (MySQL).
5. Tidak mencakup pengembalian barang (retur), dan loyalty yang berupa koin cashback.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Merancang dan membangun sistem e-commerce berbasis web dengan model B2C.
2. Membantu pelanggan dan harvest meatshop
 - a. Bagi pelanggan, membantu untuk mendapatkan informasi, melakukan pemesanan, melakukan pembayaran pada transaksi secara online.
 - b. Bagi harvest meatshop, bisa meningkatkan penjualan dan meningkatkan layanan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi beberapa pihak terkait proses yang dilaksanakan, adalah sebagai berikut;

1. Manfaat teoritis
 - a. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu sistem informasi, khususnya dalam penerapan model B2C pada sistem *e-commerce* untuk usaha penjualan daging sapi beku.
 - b. Menghasilkan model perancangan sistem *e-commerce* yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan sistem serupa untuk usaha retail produk beku.

2. Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Bagi peneliti, dengan adanya aplikasi e-commerce berbasis website dapat mengintegrasikan proses penjualan daging sapi

- beku di harvest meatshop secara efektif, dan memberikan informasi yang lebih jelas kepada pelanggan.
- b. Bagi harvest meatshop, meningkatkan operasionalnya dalam pengelolaan penjualan daging sapi beku.
 - c. Bagi pelanggan, memudahkan akses informasi produk daging sapi beku secara lengkap.

1.7 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penelitian ini ada beberapa pertanyaan yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Adapun pertanyaan penelitian tersebut ini adalah:

1. Apakah Implementasi *e-commerce* pada penjualan daging di harvest meatshop dapat membantu pelanggan melakukan transaksi secara online?
2. Apakah model bisnis B2C dapat diterapkan pada *e-commerce* di penjualan daging pada harvest meatshop?

1.8 Hipotesis Penelitian

1. Implementasi *e-commerce* pada penjualan daging di harvest meatshop dapat membantu pelanggan melakukan transaksi secara online.
2. Model bisnis B2C dapat diterapkan pada *e-commerce* di penjualan daging pada harvest meatshop.

1.9 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan peneliti meliputi beberapa metode, yaitu metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem. Pembahasan metode-metode tersebut adalah:

1.9.1 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Melakukan pengamatan langsung pada proses bisnis di Harvest Meatshop, serta mengamati alur transaksi penjualan daging sapi beku yang sedang berjalan.

2. Wawancara

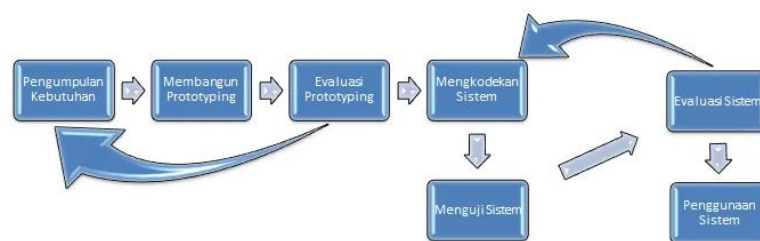
Wawancara dilakukan untuk mengetahui kondisi toko saat ini yang sedang berjalan. Dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada a bangkit sebagai admin di harvest meatshop.

3. Studi Pustaka

Untuk mengumpulkan sebuah informasi atau data-data bahan referensi yang berkaitan ataupun mendukung dalam menyelesaikan permasalahan yang dibahas melalui jurnal, buku ataupun media internet.

1.9.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode prototype adalah metode pengembangan perangkat lunak yang dilakukan dengan membangun model awal (*prototype*) dari sistem, kemudian dilakukan evaluasi dari revisi secara berulang sesuai masukan pengguna sampai diperoleh sistem akhir yang sesuai kebutuhan.



Gambar 1. 1 Metode prototype evolusioner Sumber (Rizky, 2019)

1. Pengumpulan kebutuhan

Pada tahap ini, pengembang melakukan identifikasi kebutuhan perangkat lunak dan semua fitur sistem yang akan dibangun. Informasi dikumpulkan melalui observasi dan wawancara untuk memahami proses bisnis dan kebutuhan peningkatan penjualan.

2. Membangun *prototype*

Pengembang membuat rancangan awal (*prototype*) yang menampilkan antarmuka, input, dan output utama sistem, seperti form input data stok, dan pembelian barang. *Prototype* ini berfungsi sebagai gambaran awal sistem bagi pengguna. Dalam

pembuatan prototype ini menggunakan rich picture, use case, sequence diagram, activity diagram, class diagram.

3. Evaluasi *prototype*

Prototype yang telah dibuat ditunjukkan kepada pengguna untuk mendapatkan masukan dan saran perbaikan. Tahap ini penting untuk memastikan sistem sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

4. Mengkodekan sistem

Sistem setelah *prototype* disetujui, tahap berikutnya adalah mengubah desain *prototype* menjadi aplikasi nyata dengan menggunakan bahasa pemrograman dan teknologi yang sesuai. Menggunakan bahasa pemrograman seperti html, php, css, *java script*.

5. Menguji sistem

Sistem yang telah dikembangkan diuji untuk memastikan semua fitur berjalan sesuai fungsinya. Pengujian juga dilakukan untuk menemukan kesalahan atau bug sebelum digunakan oleh pengguna. Pengujian tersebut menggunakan black box dan white box.

6. Evaluasi sistem

Setelah pengujian, perangkat lunak kembali dievaluasi oleh pengguna untuk memastikan hasil akhir sesuai dengan kebutuhan awal. Jika masih ada kekurangan, dapat dilakukan revisi.

7. Penggunaan sistem

Setelah sistem lolos pengujian dan disetujui, perangkat lunak siap digunakan sebagai alat bantu Pengelolaan dan Penjualan barang di harvest meatshop.

1.9.3 Metode Penyelesaian Masalah

Untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada penelitian ini, dengan dibangunnya e-commerce, dengan model B2C.

1. *Business to Consumer* (B2C)

Model B2C dalam konteks e-commerce telah menghadirkan paradigma baru dalam hubungan antara bisnis dan konsumen. (Anggraini et al., 2020) mengemukakan bahwa sistem B2C memungkinkan interaksi langsung antara perusahaan dan konsumen akhir, menghilangkan berbagai lapisan perantara yang sebelumnya diperlukan dalam model bisnis tradisional. Hal ini menghasilkan efisiensi biaya dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Implementasi B2C melalui platform digital memberikan beberapa keunggulan kompetitif. (Matondang & Tampubolon, 2024) mengidentifikasi bahwa penggunaan teknologi artificial intelligence dan machine learning dalam platform B2C mampu meningkatkan personalisasi layanan dan optimalisasi proses bisnis. Sistem ini memungkinkan perusahaan untuk menganalisis perilaku konsumen secara real-time dan menyesuaikan penawaran produk sesuai preferensi individual.

Implementasi sistem B2C yang efektif membutuhkan pendekatan yang holistik, mencakup aspek teknologi, manajemen, dan customer service. Melalui kombinasi yang tepat dari berbagai elemen tersebut, model B2C dapat memberikan solusi yang komprehensif untuk tantangan bisnis di era digital, sambil terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen.

2. E-commerce

E-commerce merupakan sistem perdagangan elektronik yang meliputi pembelian, penjualan, dan promosi barang serta jasa melalui internet. Di era digital saat ini, e-commerce telah mengubah cara bisnis beroperasi dengan menghilangkan batasan geografis dan menciptakan pasar digital yang lebih fleksibel serta efisien (Jumawan et al., 2024).

E-commerce merupakan penggunaan internet dan web untuk melakukan transaksi bisnis. E-commerce telah mengubah interaksi

1.11 Sistematika Penelitian

Dalam menyusun laporan ini, agar dalam pembahasan terfokus dalam pada pokok permasalahan dan tidak melebar kemasalah yang lain, maka penulis membuat sistematika penulisan laporan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup pembahasan, metodologi penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian atau berisi tentang definisi ilmu yang diambil dari buku atau dari sumber lainnya.

BAB III : ANALISA DAN PERANCANGAN

Dalam bab ini berisi tentang analisis sistem yang sedang berjalan, analisis kebutuhan sistem yang diusulkan, perancangan sistem yang diusulkan.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Dalam bab ini penulis membahas tentang rancangan struktur navigasi, diagram alur, rancangan antar muka, implementasi, uji coba program.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang gambaran yang jelas mengenai hasil akhir dari penelitian serta rekomendasi yang konstruktif untuk pengembangan lebih lanjut. Kesimpulan harus merangkum temuan utama, sementara saran memberikan solusi untuk optimalisasi di masa mendatang.