BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat di era globalisasi saat ini telah mendorong banyaknya persaingan antar perusahaan untuk memajukan bisnisnya dan mengupayakan barang dan jasa mereka laku di pasaran sesuai dengan target perusahaan. Pengelolaan informasi yang baik membutuhkan suatu sitem yang melibatkan suatu pihak dalam perusahaan untuk mengoptimalkan sumber daya informasi yang di milikinya (Alpin Yansah, 2022). Dalam era perkembangan teknologi telekomunikasi dan komputer saat ini, internet merupakan media informasi yang dapat diakses secara lintas negara karena sifat internet tidak mengenal batasan geografis. Untuk mengatasi permasalahan tersebut diatas yaitu dengan mengembangkan suatu sistem perdagangan yang menggunakan teknologi internet, yang disebut dengan electronic commerce (e-commerce) (Andih Muhamad Rofi, 2022).

E-commerce adalah jenis transaksi penjualan yang hanya dilakukan oleh sebuah toko secara online. Selain itu, "*e-commerce*" dapat didefinisikan sebagai suatu proses bisnis yang menggunakan teknologi elektronik untuk menghubungkan bisnis, individu, dan kelompok masyarakat melalui transaksi elektronik dan pertukaran atau penjualan barang, servis, dan informasi secara elektronik. Dengan layanan *e-commerce* yang dapat diakses secara cepat, bisnis dan pelanggan dapat menerima layanan yang mereka butuhkan dengan cepat. Ini memungkinkan perusahaan untuk memberikan layanan terbaik dan tercepat kepada pelanggannya. (Fikih Yuhada Sena,Suadah, 2024).

Penjualan merupakan suatu proses di mana penjual berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pembeli dengan tujuan menciptakan hubungan yang saling menguntungkan serta berkelanjutan bagi kedua belah pihak. Dalam proses ini, penjual tidak hanya menawarkan produk atau layanan, tetapi juga memberikan nilai tambah berupa solusi yang sesuai dengan harapan pembeli, sehingga tercipta manfaat bersama yang mendukung pertumbuhan bisnis

secara berkesinambungan. Penjualan juga dapat dipahami sebagai hasil yang diperoleh sebagai imbalan atas upaya yang dilakukan penjual dalam menyediakan jasa, produk, atau layanan melalui transaksi yang terjadi dalam dunia usaha. Proses penjualan ini memainkan peran penting dalam siklus bisnis dan dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, tergantung pada sifat dan kebutuhan transaksi. (Ariefselay, 2023)

Dalam dunia bisnis penjualan sepatu, masih terdapat banyak toko yang tidak memanfaatkan teknologi website yang mendukung sistem *e-commerce.* Hal ini mengharuskan konsumen untuk datang langsung ke toko jika ingin melihat atau membeli produk yang ditawarkan. Kondisi ini menimbulkan sejumlah keterbatasan, terutama dalam penyampaian informasi terkait produk yang dijual, seperti deskripsi, harga, dan ketersediaan stok. Selain itu, informasi mengenai toko itu sendiri, termasuk promosi atau diskon yang sedang berlangsung, menjadi sulit diakses oleh pelanggan yang berada di luar wilayah tertentu. Akibatnya, efektivitas penyampaian informasi kepada konsumen menjadi rendah, dan jangkauan promosi pun terbatas, sehingga toko tidak mampu menjangkau pasar yang lebih luas (TyasArmanda, 2020).

Toko Ahsan Store merupakan salah satu toko yang bergerak di bidang fashion thrifting sepatu yang menjualkan berbagai macam sepatu bekas original di Kab Kuningan. Tren fashion thrifting, terutama di kalangan anak muda, semakin populer di Indonesia. Selain menawarkan harga yang lebih terjangkau, thrift fashion juga memberikan pilihan produk unik dan berkualitas yang sulit ditemukan di pasar konvensional. Salah satu toko yang memanfaatkan peluang ini adalah Ahsan Store. Toko Ahsan Store berlokasikan di Jl. Raya Bojong Rt01/Rw01 Dusun manis / sebrang mesjid al-furqon Kuningan Jawa Barat. Berbagai model dan merk sepatu yang dijualkan sehingga banyak pilihan untuk pelanggan.Toko Ahsan Store ini menjualkan sepatu untuk laki-laki dan perempuan, dari kalangan remaja sampai dengan dewasa. Untuk pelanggannya berasalah dari wilayah Kuningan serta ada juga dari luar Kuningan.

Meskipun memiliki konsep yang menarik dan produk yang berkualitas, Ahsan Store menghadapi beberapa tantangan, khususnya dalam memperluas jangkauan pasar. Saat ini, penjualan sepatu thrift masih bergantung pada transaksi langsung di toko, sehingga mengakibatkan penurunan penjualan yang mencapai sekitar 50–66% karena terbatasnya jumlah pelanggan yang datang secara langsung. Permasalahan utama lainnya adalah keterbatasan media promosi dan penyampaian informasi produk kepada pelanggan. Promosi masih dilakukan melalui media sosial seperti WhatsApp dan Instagram, yang belum dapat menjangkau seluruh calon pelanggan, terutama mereka yang tidak mengikuti akun media sosial Ahsan Store. Kondisi ini menyebabkan pelanggan tidak memperoleh informasi secara langsung mengenai ketersediaan produk, harga, maupun promo yang sedang berlangsung, sehingga upaya untuk menarik pelanggan baru menjadi kurang optimal. Selain itu, ketiadaan sistem penjualan digital yang terintegrasi menimbulkan beberapa kendala operasional. Toko belum memiliki fasilitas yang memadai untuk mengelola data produk, mencatat dan mengorganisasi data pelanggan, serta menyusun laporan transaksi secara sistematis. Pencatatan yang masih dilakukan secara manual menggunakan buku memiliki potensi terjadinya kesalahan atau ketidakteraturan data. Pengelolaan yang demikian menyebabkan proses pengambilan keputusan menjadi kurang efisien dan membatasi pemahaman terhadap kinerja penjualan dan perilaku pelanggan.

Penelitian dengan mengangkat topik Rancang Bangun Website E-commerce di Toko Sean Shoes Menggunakan Metode Rapid Application Development pernah dilakukan dengan menerapkan metode Rapid Aplplication Development (RAD) membantu admin dalam mengelola data produk dan melaporkan hasil penjualan dan membantu konsumen dalam melakukan pembelian secara online. Pada penelitian dengan mengangkat topik E-Commerce Produk Hasil Pertanian Berbasis Web dengan Metode Agile Software Development Membantu pelanggan dalam mencari produk yang di inginkan, karena aplikasi ini menampilkan informasi produk , sehingga dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi. Peneleitian yang lain

dengan topik Memanfaatkan Digital Marketing Bagi Usaha Rumahan Sayuran Hidroponik Dengan *E-Commerce* Sebagai Media Promosi. Memanfaatkan media *e-commerce* sebagai media untuk mempromosikan produk sehingga dapat meningkatkan pendapatan.

Berdasarkan permaslahan yang dihadapi, diperlukannya pengembangan sistem *e-commerce* yang tidak hanya berfungsi sebagai media promosi dan penjualan tetapi juga untuk manajement produk, dan data pelangga. Maka dari itu peneliti mengusulkan sebuah sistem *E-Commerce* menggunakan Model B2C dengan judul **"RANCANG BANGUN *E-COMMERCE* PADA AHSAN STORE UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN DAN MEMPERLUAS JANGKAUAN SECARA DIGITAL".**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang ada di atas,dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Keterbatasan media promosi dan informasi produk yang kurang optimal dalam menjangkau pelanggan, mengakibatkan Pelanggan mengalami kesulitan untuk mengetahui detail produk, harga, ketersediaan stok, dan informasi diskon atau promo yang ada. Hal ini dapat mengurangi minat pelanggan karena kurangnya transparansi dan akses informasi yang mudah mengakibatkan pelanggan kurang tertarik untuk melakukan teransaksi, karena suit memperoleh informasi yang lengkap, jelas dan mudah diakses terkait produk, harga, ketersediaan stok, serta promosi yang ditawarkan. Akibat terbatasnya media promosi menyebabkan penurunan pendapatan di Ahsan Store mencapai 50% hingga 66%.
2. Keterbatasan dalam pengelolaan produk dan data produk, menghambat toko dalam menjalankan manajement produk yang efesien. Akibat dari keterbatasan tersebut, pengelolaan produk menjadi kurang efisien, sehingga dapat menghambat oprasional toko.

3. Pencatatan transaksi penjualan masih dilakukan secara manual di buku, yang rentan terhadap kehilangan atau kerusakan data. Hal ini juga dapat menyebabkan kesalahan dalam pelaporan dan sulitnya memantau performa penjualan secara akurat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang sudah di identifikasi, terdapat masalah yang di hadapi sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem *E-Commerce* dengan model *Businnes to Consumers* (B2C) berbasis web yang dapat meningkatkan jangkauan promosi dan mempermudah informasi produk kepada pelanggan di Ahsan Store?
2. Bagaimana *E-Commerce* dapat membantu Ahsan Store dalam megelola produk, data pelanggan, dan pencatatan transaksi secara efesien untuk meningkatkan oprasional toko?

1.4 Batasan Masalah

Setelah mengidentifikasi permaslahan yang ada, penulis memberikan batasan pada masalah penelitian ini adalah :

1. System yang dibuat akan menerapkan 14 fitur minimum dalam *e-commerce*, diantaranya:
    1) *Product Management*, admin dan pemilik toko dapat menambahkan, mengedit, dan menghapus produk yang di tawarkan sesuai dengan kategori.
    2) *User Management*, pelanggan dapat melakukan registrasi, dan login. Admin dapat mengelola data pelanggan dan mengelola produk. Pmilik toko dapat mengakses data pengguna.
    3) *Cross Sell dan Up Sell*, sistem akan merekomendasikan produk kepada pengguna dan juga menampilkan produk unggulan di kategori tertentu.

4) *Catalog Management*, pengguna dapat mengakses katalog produk yang menampilkan daftar produk dengan deskripsi, harga dan stok.
5) *Content Management*, admin dapat mengelola konten seperti mengunggah gambar, deskripsi produk, dan promosi.
6) *Order Management*, pelanggan dapat melihat pesanan. Admin dapat mengelola data pesanan, memverifikasi pembayaran, dan mengatur status pengiriman. Pemilik toko dapat memantau semua pesanan
7) *Inventory Management*, pemilik toko dan admin dapat mengelola stok produk.
8) *Inventory Management*, pemilik toko dan admin dapat mengelola stok produk.
9) *Personalization*, pelanggan dapa memilih produk sesuai keinginan, menentukan jumlah pembelian dan menyesuaikan kebutuhan sebelum transaksi.
10) *Campaign Management*, admin dapat membuat promosi, dan diskon.
11) *Loyalty Management*, admin dapat mengelola diskon kepada pelanggan.
12) *Customer Service*, pelanggan dapat mengakses layanan pelanggan melalui email.
13) *Search Service*, dengan menggunakan fitur ini pelanggan dapat mencari produk sesuai kebutuhan.
14) *Reporting dan Data Analysis*, pemilik toko dapat melihat laporan penjualan, analisis data, dan tern penjualan.

2. Model *E-Commerce* yang digunakan adalah model Businnes To Consumen (B2C).
3. Sistem yang di buat dalam berbasis *Website* menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan menggunakan database MySQL.

4. Sistem *E-Commerce* yang di buat akan mengelola produk, mengelola pesanan, mengelola pembayaran dan mengelola laporan.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Membangun sistem *E-Commerce* yang dapat membantu meningkatkan penjualan produk serta memberikan informasi yang jelas mengenai produk dan harga terhadap pelanggan.
2. Membantu Ahsan Store dalam mengelola produk dan laporan keuangan untuk meningkatkan akurasi data dan mengurangi resiko kehilangan data

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat meberikan manfaat bagi beberapa pihak terkait proses yang dilaksanakan, adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
    a. Dengan dilakukannya penelitian ini peneliti dapat mengimplementasikan perancangan sistem *E-Commerce* berbasis website untuk mengelola penjualan dan mengelola lapoan keuangan.
    b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peniliti dalam pengembangan system *E-Commerce* berbasis website.
2. Manfaat Praktis
    a. Bagi peneliti, meningkatkan wawasan yang lebih mengenai implementasi teknologi informasi dan meningkatkan pengetahuan dalam melakukan pengembangan *E-Commerce* untuk Ahsan Store. Melalui sistem yang di kembangkan, peneliti dapat berkontribusi dalam meningkatkan penjualan.
    b. Bagi Ahsan store, peneliti ini diharapkan dapat memudahkan dalam mengelola produk dan laporan keuangan melalui sistem yang telah di kembangkan serta dapat meningkatkan efisiensi oprasional toko.

c. Bagi Konsumen, dengan adanya sistem *E-Commerce* dapat mempermudah mendapatkan informasi produk dan mempermudah proses pembelian di Ahsan Store secara online melalui sistem berbasis Website.

1.7 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penilitian ini ada beberapa pertanyaan terkait dengan penilitian yang di lakukan, Adapun pertanyaan nya:

1. Apakah sistem berbasis website *E-Commerce* dengan model B2C dapat membantu pemilik Ahsan Store dalam meningkatkan proses penjualan produk serta mendukung pencatatan laporan keuangan secara lebih efektif?
2. Apakah penerapan *E-Commerce* berbasis *website* dapat membantu Ahsan Store dalam memperluas jangkauan promosi secara digital?

1.8 Hipotesis Penelitian

Penerapan model B2C pada system *E-Commerce* diharapkan dapat membantu Ahsan Store dalam meningkatkan jangkauan promosi dan produk bagi pelanggan serta dapat membantu dalam mengelola produk, dan pencatatan laporan keuangan.

1.9 Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan cara peneliti melakukan penelitian pada suatu objek untuk menyelesaikan permaslahan yang terjadi. Berikut metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, yaitu:

1.9.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam metode penelitian ini membahas tentang cara bagaimana pengumpulan data yang dibutuhkan untuk penelitian, oleh karena itu digunakan metode metode, observasi, metode wawancara dan metode studi Pustaka untuk memahami yang di maksud dari metode-metode tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Observasi

   Pada tahapan ini melibatkan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Observasi mengacu pada pengumpulan data dengan mengamati kejadian dan perilaku secara langsung (gagahdarhudi, piasopiati, 2024). Pada metode ini peniliti melakukann observasi secara langsung ke Toko Ahsan Store dan mengamati secara langsung proses bisnis yang berjalan pada Toko Ahsan Store.

2. Wawancara

   Wawancara yaitu pengumpulan data yang melibatkan interaksi secara langsung untuk menggali informasi lebih lanjut mengenai objek peneliti (gagahdarhudi, piasopiati, 2024). Pada metode ini peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pemilik toko dan juga pegawai Toko Ahan store yaitu saudari Ibu Fitriani dan juga Tyan untuk mengumpulkan informasi seputar proses yang berjalan.

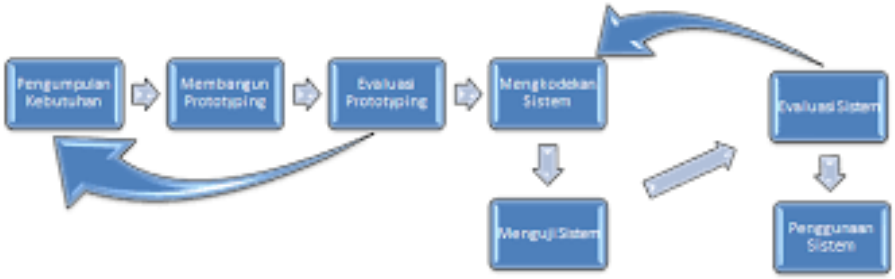
3. Studi Pustaka

   Studi Pustaka yaitu pengmpulan data yang mengandalakan suatu kajian terhadap literatur yang sudah ada. Pada tahapan ini peneliti\mengumpulkan data dengan membaca dan mempelajari literatur yang relevan dengan penelitian ini. Literatur berasal dari berbagai macam sumber seperti buku, jurnal dan makalah dengan terbitan terbaru yang di terbitkan 5 tahun terakhir

1.9.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode yang digunakan dalam rancang bangun sistem ini adalah model *Prototype*. Metode pengembangan sistem dengan model *prototype* adalah sebuah pendekatan dalam pengembangan perangkat lunak yang sering digunakan oleh pengembang. Metode ini memungkinkan adanya interaksi langsung antara pengembang dan pengguna selama proses pembuatan sistem (Nurhadi, Muhammad

Ridwan, 2022). Dengan menerapkan metode *Prototype*, sistem yang dihasilkan dapat lebih cepat memenuhi kebutuhan pengguna. Pendekatan ini memungkinkan komunikasi aktif antara tim pengembang dan pengguna, sehingga dapat mengurangi risiko pengembangan fitur yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna.



1.9.2.1 *Gambar 1.1 Metode Prototype (I Putu Adhi Surya Utama, 2024)*

Adapaun proses penulis yang leingkupi metode *Prototype* adalah sebagai berikut:

1. *Requirement*

   Pada tahap ini, pengembang sistem melakukan komunikasi untuk memahami kebutuhan perangkat lunak yang diinginkan oleh pengguna, termasuk batasan-batasannya. Penulis menganalisis kebutuhan dengan cara melakukan observasi, wawancara, dan studi literatur. Informasi yang diperoleh kemudian dianalisis untuk menentukan data yang diperlukan oleh pengguna.

2. *Building the Prototype*

   Pada tahap ini, membuat desain awal yang sederhana berdasarkan kebutuhan yang telah dikumpulkan. *Desain* ini mencakup antarmuka pengguna atau dasar sistem untuk memberikan gambaran awal kepada pengguna.

3. *Prototype Evalution*

   Pada tahapan ini, Pengguna mencoba *Prototype* yang telah dibuat dan memberikan masukan terkait desain, fungsi, atau kesesuaian dengan kebutuhan. Masukan dari pengguna sangat penting untuk menyempurnakan sistem.

4. *Implmentation*

   Pada tahap ini, dilakukan pengkodean sistem, yaitu proses menerjemahkan desain sistem yang telah dibuat ke dalam instruksi yang dapat dimengerti oleh komputer menggunakan bahasa pemrograman. Tahap ini merupakan langkah konkret dalam pembangunan sistem. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP dengan basis data MySQL.

5. *Testing*

   Pada tahapan ini, sistem dilakukan pengujian apakah sistem memnuhi persyaratan, pengujian dapat diketegorikan kedalam unit testing memfokuskan pada perangkat lunak dari segi logika dan fungsional serta memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Dalam tahap ini penulis menggunakan metode White Box dan Black Box Testing.

6. *Maintenance*

   Pada tahapan akhir perangkat lunak yang sudah dikembangkan akan dilakukan pemeliharaan selain itu di lakukan pembaruan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna, serta memastikan sistem tetap berjalan dengan baik dan sesuai fungsinya.

1.9.3 Metode Penyelesaian Masalah

1.9.3.1 *E-Commerce*

E-Comerce merupakan aktivitas jual beli melalui media elektronik, secara umum *e-commerce* menggambarkan suatu proses bisnis jual beli barang dan jasa melalui jaringan internet.

Selain itu *e-commerce* dikenal sebagai belanja *online* yang melibatkan pembelian secara langsung secara *real-time*. Dengan hadirnya *e-commerce*, banyak aktivitas menjadi lebih praktis, termasuk berbelanja. Kini, orang tidak perlu pergi ke tempat fisik, Cukup dengan menggunakan komputer atau ponsel, konsumen dapat mengetahui informasi produk/jasa dan memudahkan pelanggan memesan barang yang diinginkan secara daring (Djoko Lesmana Radji, 2023).

1.9.3.2 Businnes to Consumers (B2C)

Businnes to Consumers (B2C) merupakan suatu bisnis antara perusahaan dengan pelanggan mereka, termasuk pengumpulan data pelanggan, informasi mengenai barang atau pembayaran barang melalui media elektronik (Khoirul Fatah, Tutut Dwi Andayani, 2021).

1.10 Jadwal Penelitian

Jadwal pelaksanaan penelitian dibuat dengan tahapan yang jelas dalam bentuk bar chart

Tabel 1. Tabel Kegiatan Penelitian

Proses	Tahun 2024																							
	Bulan 1				Bulan 2				Bulan 3				Bulan 4				Bulan 5				Bulan 6			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Analisis Kebutuhan																								
Membangun Prototyping																								
Evaluasi Prototyping																								
Pengkodean Sistem																								
Pengujian Sistem																								

Evaluasi Sitem																						
Penggunaan Sistem																						

1.11 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, merupakan bab yang berisi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pertanyaan penelitian, hipotesis penelitian, metodologi penelitian, jadwal penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORITIS

Pada bab ini, peneliti mengkaji teori yang berhubungan dengan topik permasalahan dan dapat menjadi landasan atau dasar teori untuk menyelesaikan permasalahan dari penelitian yang dilakukan. Selain itu, terdapat penelitian sebelumnya yang menjadi fokus dalam upaya memahami konteks dan kontribusi teori yang telah ada terhadap penelitian yang sedang dilakukan.

BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini, menjelaskan mengenai analisis yang berhubungan dengan masalah yang mengacu pada pembangunan sistem serta perangkat lunak, seperti analisis kebutuhan fungsional dan analisis kebutuhan non fungsional. Dan juga menjelaskan mengenai tahapan – tahapan dalam perancangan pembuatan tampilan dari sistem dan perangkat lunak yang dibuat.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Pada bab ini, menjelaskan mengenai penerapan *E-Commerce* menggunakan model B2C pada Toko Sepatu Ahsan Store yang relevan dengan analisis dan juga perancangan serta dilakukan pengujian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, berisi mengenai kesimpulan terhadap sistem yang telah dibuat secara menyeluruh dan diberikan saran-saran untuk nantinya dilakukan perbaikan dan juga pengembangan dari program.