

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, *e-commerce* telah menjadi salah satu sarana utama dalam aktivitas jual beli yang menghubungkan pelaku usaha dan konsumen secara daring. Salah satu model *e-commerce* yang paling umum digunakan adalah *Business to Consumer* (B2C), yaitu model transaksi di mana pelaku usaha menjual produk atau layanan langsung kepada konsumen akhir melalui platform digital (Sinaga & Avianti, 2021). Model ini memungkinkan pelaku usaha untuk memperluas jangkauan pemasaran, meningkatkan interaksi dengan pelanggan, serta memudahkan proses transaksi tanpa batasan waktu dan tempat. Perkembangan model B2C ini semakin pesat seiring meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan perangkat *mobile* oleh masyarakat. Menurut Sinaga dan Avianti, digitalisasi dan adopsi *e-commerce* B2C telah menjadi pendorong utama transformasi bisnis pada sektor UMKM karena mampu memberikan kemudahan akses pasar dan mendukung perubahan pola konsumsi masyarakat (2021).

Thriftastic Store adalah sebuah UMKM yang bergerak di bidang penjualan produk *second-hand* berkualitas, seperti pakaian, sepatu, tas, buku, dan barang *fashion* lainnya. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pengurangan limbah dan konsumsi yang lebih berkelanjutan, produk *second-hand* semakin diminati. Selain memberikan harga yang terjangkau, produk yang ditawarkan oleh Thriftastic Store juga memiliki kualitas yang terjaga, sehingga menjadi alternatif menarik bagi konsumen yang mencari nilai lebih dari pembelian mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mir'atus Sa'adah Abqariyah selaku *owner* dari Thriftastic Store, ditemukan beberapa kendala yang dihadapi dalam proses penjualan dan pengelolaan produk. Saat ini, proses transaksi masih dilakukan secara manual melalui media sosial seperti WhatsApp dan Instagram. Hal ini menimbulkan tantangan besar bagi pihak penjual, terutama dalam pencatatan transaksi dan pengelolaan stok. Penjual harus mencatat setiap pesanan pelanggan secara manual, mulai dari konfirmasi pembelian hingga pembayaran dan

pengiriman. Tidak adanya sistem yang otomatis menyebabkan sering terjadi keterlambatan, kesalahan pencatatan, bahkan risiko kehilangan data transaksi. Selain itu, pencatatan stok juga dilakukan secara manual tanpa integrasi dengan sistem penjualan, sehingga produk yang telah terjual sering kali masih tercatat sebagai tersedia. Hal ini menimbulkan ketidaksesuaian antara stok aktual dan informasi yang ditampilkan kepada pelanggan.

Dari sisi pelanggan, tantangan utama adalah keterbatasan informasi mengenai ketersediaan produk. Banyak pelanggan yang mengalami kebingungan karena produk yang diinginkan ternyata sudah tidak tersedia meskipun masih terpajang di media sosial. Tidak adanya sistem untuk memperbarui ketersediaan stok secara otomatis menyebabkan pelanggan harus menunggu konfirmasi secara manual dari admin. Hal ini tidak hanya memperlambat proses pembelian, tetapi juga menimbulkan rasa tidak puas akibat kesalahan terkait stok yang sebenarnya sudah habis. Dalam beberapa kasus, pelanggan merasa kecewa karena harus membatalkan niat membeli setelah melalui proses komunikasi yang cukup panjang.

Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi Thriftastic Store, pengembangan sistem digital dilakukan melalui dua platform utama, yaitu aplikasi *mobile* untuk pelanggan dan *website* untuk admin. Aplikasi *mobile* ditujukan khusus bagi pelanggan, agar mereka dapat dengan mudah mengakses katalog produk, melakukan pencarian dan filter sesuai preferensi, serta melakukan proses pembelian langsung melalui fitur keranjang belanja dan sistem *checkout* yang tersedia. Sementara itu, untuk mendukung operasional dari sisi pengelola, akan dibangun sistem admin berbasis *website* yang berfungsi untuk mengelola seluruh data produk, mencatat dan memperbarui stok secara otomatis, menangani pesanan pelanggan, serta melakukan verifikasi pembayaran.

Metode *Software Development Life Cycle* (SDLC) dengan alur PADI (*Planning, Analysis, Design, Implementation*) dipilih untuk pengembangan sistem ini karena menyediakan pendekatan yang terstruktur dan sistematis. Penggunaan metode SDLC PADI memastikan setiap tahap pengembangan dilaksanakan secara runtut, dimulai dari perencanaan kebutuhan (*Planning*), analisis alur proses bisnis dan kebutuhan fungsional (*Analysis*), perancangan arsitektur serta antarmuka (*Design*), hingga pembangunan dan penerapan sistem (*Implementation*). Dengan

alur pengembangan yang terarah ini, sistem yang dibangun mampu menjawab kebutuhan operasional Thriftastic Store secara efisien, akurat, dan berkelanjutan.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

- 1) Pengelolaan stok masih dilakukan secara manual, sehingga menyulitkan pemantauan ketersediaan barang dan sering menyulitkan dalam pemantauan ketersediaan barang dan sering menyebabkan ketidaksesuaian data antara produk yang tersedia dengan yang ditampilkan.
- 2) Pelanggan mengalami keterbatasan dalam mengakses informasi produk, sehingga proses pencarian dan pembelian produk sering mengalami produk kesalahan informasi.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam pembuatan proyek akhir ini adalah:

- 1) Aplikasi dibangun berbasis *mobile* untuk pelanggan, sedangkan admin menggunakan aplikasi berbasis web.
- 2) Sistem pembayaran hanya menggunakan metode transfer bank dan e-wallet tertentu.
- 3) Pengujian SLDC dilakukan pemilik toko dan pelanggan, bukan pengujian pasar yang lebih luas selama fase awal.
- 4) Aplikasi akan mendukung manajemen stok produk, tetapi tidak mencakup pengelolaan yang lebih kompleks seperti integrasi dengan sistem persediaan barang atau pihak ketiga.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Merancang dan membangun sistem *e-commerce* berbasis *mobile* yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk mencari, melihat, dan melakukan pembelian produk secara langsung.
- 2) Mengembangkan sistem berbasis *web* untuk *admin* dalam mengelola produk, stok, pesanan, dan verifikasi pembayaran.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari membangun *e-commerce* ini adalah:

- 1) Membantu Thriftastic Store dalam memasarkan produk-produk digital dengan jangkauan yang lebih luas.
- 2) Memudahkan pelanggan melakukan proses pemesanan dan pembayaran produk.
- 3) Memudahkan *admin* dalam mengelola produk, stok, pesanan, dan pembayaran melalui sistem berbasis *web*.