

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemesanan produk makanan, khususnya dessert seperti puding, memerlukan sistem yang mampu memastikan ketepatan informasi produk, kemudahan pemesanan, serta pengelolaan transaksi yang tertata dengan baik. Dalam praktiknya, proses pemesanan manual melalui media sosial sering menimbulkan kendala, seperti keterbatasan informasi produk yang disajikan, kesulitan pencatatan transaksi, dan lambatnya komunikasi antara penjual dan pelanggan. Kondisi ini dapat menghambat alur pemesanan dan menyulitkan dalam menjaga kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik *VinsDessert* pada 21 Maret 2025, UMKM ini telah beroperasi sejak tahun 2011 atau sekitar 16 tahun. Proses pemesanan produk masih dilakukan secara manual melalui *WhatsApp* dan Instagram, di mana pelanggan harus menghubungi penjual untuk menanyakan ketersediaan produk, harga, serta melakukan pemesanan. Dalam satu periode penjualan, *VinsDessert* dapat menerima banyak pesanan setiap harinya, terutama pada momen tertentu seperti pesanan acara, hampers, dan ulang tahun. Seiring dengan meningkatnya jumlah penjualan tersebut, proses pencatatan manual menjadi semakin sulit dikendalikan. Pembayaran dilakukan melalui transfer bank atau *QRIS* dengan mengirimkan bukti pembayaran melalui pesan pribadi, sehingga seluruh proses transaksi berjalan secara terpisah dan belum terintegrasi dalam satu sistem.

Pencatatan data penjualan dan pembayaran masih dilakukan secara tertulis atau menggunakan lembar kerja sederhana, yang berpotensi menimbulkan kesalahan perhitungan, data pesanan yang terlewat, serta keterlambatan dalam penyusunan laporan penjualan. Selain itu, *VinsDessert* menerima berbagai feedback dan ulasan pelanggan terkait kualitas produk dan pelayanan dalam jumlah yang cukup banyak, namun seluruh review tersebut masih tersimpan di percakapan *WhatsApp* dan Instagram dan belum terdokumentasi secara

sistematis. Kondisi ini menyulitkan pemilik usaha dalam memantau total penjualan, melakukan evaluasi layanan, serta membangun kepercayaan pelanggan baru.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dibutuhkan sebuah sistem e-commerce berbasis website yang mampu mendukung proses pemasaran, pemesanan, transaksi, dan pembayaran secara terintegrasi dalam satu platform. Sistem ini dirancang agar pelanggan dapat secara langsung melihat katalog produk, memilih produk yang diinginkan, melakukan pemesanan, serta menyelesaikan pembayaran secara online tanpa harus melalui perantara. Sementara itu, dari sisi pemilik usaha, sistem ini memudahkan dalam mengelola data produk, memantau pesanan yang masuk, memverifikasi pembayaran, serta menyimpan dan merekap data transaksi secara terstruktur. Model *e-commerce* yang digunakan adalah *Business to Consumer* (B2C) karena proses penjualan dilakukan secara langsung dari pelaku usaha kepada konsumen akhir. Model B2C dinilai paling sesuai dengan karakteristik bisnis yang melayani pembelian satuan, bersifat personal, dan berfokus pada kemudahan serta kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi. Dengan penerapan sistem e-commerce berbasis B2C ini, diharapkan proses bisnis dapat berjalan lebih efisien, data tersimpan dengan baik, serta jangkauan pemasaran menjadi lebih luas.

Pengembangan sistem e-commerce pada penelitian ini menggunakan metode *Waterfall* karena kebutuhan sistem *VinsDessert* telah diketahui dengan jelas berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Proses bisnis yang berjalan relatif stabil, mulai dari pengelolaan produk, pemesanan, hingga transaksi, sehingga memungkinkan pengembangan sistem dilakukan secara bertahap dan terstruktur. Metode *Waterfall* menekankan perencanaan yang matang di setiap tahapan, dokumentasi yang jelas, serta pengujian yang sistematis, sehingga dinilai sesuai untuk membangun sistem *e-commerce* berbasis *website* yang terkontrol, mudah dipahami, dan siap diimplementasikan untuk mendukung operasional *VinsDessert* secara berkelanjutan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem *e-commerce* berbasis *website* dengan model *Business to Consumer* (B2C) yang mampu mendukung penjualan produk *VinsDessert* secara langsung kepada konsumen melalui penyediaan informasi usaha, katalog produk, proses pemesanan, transaksi, pembayaran, serta pengelolaan data penjualan secara terstruktur dan terintegrasi?
2. Bagaimana penerapan metode *Waterfall* dalam pengembangan sistem *e-commerce* berbasis *website* agar sistem yang dibangun sesuai dengan kebutuhan, mudah digunakan, serta mendukung proses penjualan dan pengelolaan data pada *VinsDessert* ?

1.3 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas, batasan masalah yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Platform yang dirancang dan dibangun difokuskan pada pengembangan sistem *e-commerce* berbasis *website* untuk mendukung pengenalan dan penjualan produk *VinsDessert* kepada konsumen.
2. Sistem menyediakan fitur profil *VinsDessert* , informasi usaha, katalog produk, proses pemesanan, pengelolaan transaksi, serta pembayaran melalui transfer bank atau QRIS, termasuk komunikasi sederhana antara penjual dan pembeli.
3. Pengembangan sistem dilakukan dengan menggunakan metode *Waterfall* sebagai pendekatan utama dalam perancangan dan pembangunan sistem.
4. Pengguna sistem dibatasi pada dua peran utama, yaitu penjual sebagai pengelola sistem dan pembeli sebagai pengguna layanan pemesanan

produk.

5. Platform hanya akan dibangun dalam bentuk *website*, dan tidak mencakup pengembangan untuk versi aplikasi mobile (mobile app)

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membangun sistem *e-commerce* berbasis *website* dengan model *Business to Consumer* (B2C) yang dapat membantu *VinsDessert* dalam memperkenalkan profil dan informasi usaha, menampilkan katalog produk kepada konsumen secara langsung, memfasilitasi proses pemesanan dan pembayaran, serta mendukung pengelolaan dan pendataan transaksi penjualan secara terstruktur, konsisten, dan terintegrasi antara penjual dan pembeli.

1.4.2 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mempermudah penjual dalam mengelola data produk, pesanan, dan transaksi penjualan *VinsDessert* secara terpusat, sehingga informasi tersimpan secara terstruktur, konsisten, dan mudah diakses.
2. Mempermudah pembeli sebagai konsumen akhir dalam mengakses informasi produk melalui katalog pada *website* secara jelas dan *real-time*, serta melakukan pemesanan secara langsung tanpa melalui perantara.
3. Mendukung penjual dalam promosi dan penguatan branding *VinsDessert* melalui penyajian informasi usaha, produk, serta konten pendukung seperti berita, artikel, dan galeri yang ditampilkan pada *website*.

1.5 Metode Penelitian

1. Studi Literatur

Proses pengumpulan bahan-bahan referensi seperti buku, jurnal, paper, makalah, dan sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian project akhir yang akan dilakukan.

2. Pengumpulan Data

Studi lapangan dilakukan dengan cara wawancara dengan pihak *VinsDessert* Pekanbaru untuk mengetahui informasi dan kebutuhan apa saja yang dibutuhkan untuk pembuatan sistem.

3. Perancangan

Melakukan perancangan sistem yang akan dibuat sesuai dengan proses bisnis dan mengakomodir kebutuhan sistem.

4. Implementasi Sistem

Sistem ini dibangun dengan mengimplementasikan proses-proses bisnis yang ada ke dalam sistem informasi.

5. Pengujian

Melakukan pengujian secara menyeluruh untuk memastikan kualitas dan fungsionalitas sistem e-commerce *VinsDessert* . Pengujian dilakukan terhadap fitur-fitur sistem, baik secara terpisah maupun secara terintegrasi, seperti proses pemesanan, transaksi, dan pengelolaan data. Selain itu, dilakukan identifikasi serta perbaikan bug dan permasalahan yang ditemukan selama tahap pengujian agar sistem dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna.