

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi dewasa ini, pemanfaatan komputer sebagai sarana teknologi informasi yang diperlukan hampir disegala bidang kehidupan. Sistem informasi dan teknologi komputer berkembang dengan sangat cepat sesuai dengan laju pertumbuhan besarnya kebutuhan informasi. Dengan berkembangnya teknologi ini, semakin banyak media telekomunikasi yang digunakan untuk kegiatan pemasaran bahkan beberapa di antaranya dapat memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah. Salah satu bentuk teknologi informasi yang sering digunakan sebagai media pemasaran saat ini adalah internet. *Society 5.0* dikenal sebagai ide yang mengintegrasikan dunia virtual dan realitas, yang memungkinkan manusia mengatasi berbagai masalah sosial dengan dukungan teknologi. Konsep ini diantisipasi untuk mengembangkan konsep sosial sebelumnya, yaitu Revolusi Industri 4.0. Kehadiran internet dalam Revolusi Industri 4.0 menyebabkan ketidakcocokan generasi akibat segmentasi penggunaan internet oleh kelompok tertentu, sehingga teknologi cenderung menguasai kemampuan manusia. Oleh karena itu, *Society 5.0* diharapkan dapat mengubah pandangan ini dan mengalihkan peran teknologi untuk mendukung manusia dalam berbagai aspek[19]. Penggunaan internet telah menjadi hal yang umum dan menjadi konsumsi publik sehari – hari. Internet menawarkan berbagai keuntungan, yaitu seperti halnya memungkinkan menyebarkan informasi yang ada di perusahaan atau institusi tertentu. Dengan teknologi internet, profil, hal yang diunggulkan dan segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan dapat diakses oleh publik secara luas. Agar perusahaan yang dikelola berhasil, perusahaan harus mengikuti hal yang sedang tren di internet dengan berinovasi untuk mencapai hasil yang memuaskan dari bisnisnya. Dewasa ini orang – orang mulai terbiasa mencari berbagai informasi melalui *website*, dan mulai meninggalkan cara – cara konvensional. *Website* sudah merupakan bagian

yang erat pada era yang sudah canggih seperti sekarang ini, yang mana para pengguna dapat mengakses *website* kapan pun dan di mana pun, selama menggunakan perangkat yang mendukung [1].

Mengenai kemajuan teknologi yang makin canggih pada teknologi informasi tersebut. Perkembangan sistem informasi dengan menggunakan *website* merupakan sebuah media yang dapat memberikan kemudahan dalam manajemen data dengan tujuan untuk mendapatkan informasi secara efisien agar dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja, dan akurat dalam mendapatkan informasi tersebut. Manajemen data dan informasi yang terstruktur merupakan hal yang penting bagi kebutuhan usaha yang erat kaitannya dengan bisnis. Seperti contohnya satu contohnya yaitu *website* penjualan online. Banyak pelaku usaha mulai menggunakan *website* sebagai sarana memasarkan dan menjual produknya. Setiap pelaku usaha bertujuan untuk mendapatkan keuntungan, untuk mencapai hal tersebut para pelaku usaha harus manajemen sumber daya yang ada secara efisien [2].

Penggunaan Internet yang semakin lumrah ini telah menyebabkan munculnya teknologi toko *online* atau biasa disebut dengan *e-commerce* berbasis teknologi Internet. Dimana *e-commerce* sendiri merupakan sebuah kegiatan jual - beli barang dan jasa secara elektronik melalui Internet. Selain itu, dengan adanya toko *online* 24 jam, pelaku bisnis dapat memberikan penjualan dan pelayanan terbaik bagi pelanggannya. *E-commerce* tidak asing dengan dunia bisnis berbasis web yang terstruktur. Pemanfaatan toko *online* untuk melakukan perdagangan pada masa ini sedang menjadi hal yang populer. Dengan perkembangan ini pelaku usaha toko *online* ini memberikan wadah untuk menampung konsumen yang ingin dengan mudah memesan produk secara *online* dan tidak harus datang ke toko tersebut. Penjualan toko *online* adalah sebuah usaha penjualan yang memberikan kemudahan pelanggan untuk memilih produk yang di inginkan tanpa harus datang ke toko dan dapat membuat pesanan dimanapun dan kapanpun. Bisnis yang dilakukan secara *online* ini sangatlah efisien apabila di kelola dengan benar. Pelaku

bisnis diharapkan memberikan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan kepada pelanggan, untuk memberikan rasa puas kepada pelanggan dibutuhkan kualitas yang baik dalam pelayanan [3].

Toko elektronik atau *E-Commerce* merupakan sebuah bagian yang penting dari perkembangan teknologi informasi. Pemanfaatan sistem perdagangan elektronik memberikan keuntungan besar bagi banyak pihak, baik dari sisi penjual dan pembeli. Bagi pembeli, penggunaan *e-commerce* dapat menghemat waktu dan uang. Dari menjual barang hingga menjual jasa dan memfasilitasi transaksi. Selain perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, *e-commerce* memegang peranan yang sangat penting, karena *e-commerce* meliputi pengembangan transaksi, pengolahan barang, pengenalan sistem jual beli barang dan jasa. *E-commerce* memegang peranan yang sangat penting dalam dunia bisnis berbasis komputer dan web. Hal ini karena *e-commerce* dapat membantu menyelesaikan masalah proses bisnis, transaksi antara penjual dan pembeli dapat menghemat waktu, menghubungkan jarak yang relatif jauh, seperti perkembangan komputer, transaksi juga mengalami perkembangan karena perdagangan elektronik. Pembeli tidak perlu mengantre untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan. Selain itu, pembeli bisa mendapatkan harga terbaru dari barang yang diinginkan, dan sering kali harga barang atau jasa yang ditawarkan melalui *e-commerce* relatif lebih terjangkau dari harga melalui perantara, baik agen maupun toko, karena jalur distribusi barang dan layanan dari produsen ke konsumen selalu lebih pendek daripada tempat penyediaan barang dan jasa [4].

Kenz Cake Store ini merupakan toko yang bergerak dalam penjualan produk patiseri. Patiseri secara umum adalah bagian dari departemen makanan dan minuman yang memiliki tugas membuat beraneka macam olahan kue dan dessert. Patiseri merupakan sebuah ilmu pengetahuan dalam pengolahan bahan makanan dan penyajiannya, terutama dalam pengolahan dan menyajikan berbagai macam jenis kue. Patiseri berasal dari bahasa perancis yaitu ” *pâtisserie*” yang artinya kuekue [5]. Untuk memberikan kepuasan dan

kemudahan kepada pelanggan maka dibutuhkan sebuah sistem yang memudahkan pelanggan bukan hanya mengunjungi, namun juga bertransaksi di Kenz Cake Store. . Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem yang tidak hanya menyediakan pelanggan dengan kemudahan dalam mengunjungi, tetapi juga dalam melakukan transaksi. Sistem ini harus dirancang dengan tujuan utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan pengalaman yang lancar dan efisien. Dengan adopsi sistem semacam ini, pelanggan akan merasa dihargai dan memiliki akses yang lebih mudah dalam menjelajahi produk atau layanan yang ditawarkan, serta dapat melaksanakan transaksi dengan kemudahan yang mereka harapkan. Penerapan sistem yang mengutamakan kenyamanan dan kemudahan bagi pelanggan akan membantu membangun hubungan yang lebih kuat antara perusahaan dan pelanggan, serta meningkatkan reputasi dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Hal ini juga akan berdampak positif pada citra bisnis, karena kemudahan yang diberikan kepada pelanggan akan tercermin dalam ulasan positif, rekomendasi, dan dukungan pelanggan yang meningkat. Dengan demikian, fokus pada pengembangan sistem yang memprioritaskan pengalaman pelanggan tidak hanya akan meningkatkan kepuasan saat ini, tetapi juga membantu menciptakan pangsa pasar yang lebih besar dalam industri yang semakin kompetitif. Selain itu, sistem yang memudahkan pelanggan juga dapat mengurangi hambatan dalam proses pembelian atau interaksi dengan perusahaan. Ini dapat menghasilkan peningkatan konversi dari kunjungan situs menjadi transaksi yang sebenarnya. Pengguna yang merasa nyaman dan dipermudah dalam mengakses informasi dan produk yang mereka butuhkan cenderung lebih mungkin untuk melakukan pembelian, sehingga berdampak positif pada pendapatan perusahaan. Dalam era digital dan kompetitif seperti sekarang, sistem yang memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada pelanggan tidak hanya menjadi keharusan, tetapi juga menjadi elemen penting dalam strategi bisnis yang sukses. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan, peluncuran, dan pemeliharaan sistem semacam itu dapat memberikan keuntungan jangka panjang yang signifikan bagi perusahaan. Serta dari sisi pengelola dapat

dimudahkan dalam pencatatan transaksi. Dengan memanfaatkan sistem berbasis website untuk melakukan penjualan, memudahkan dalam pendataan dalam pencatatan transaksi dan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi dan data kepada pelanggan dan calon pelanggan, selain itu, sistem berbasis website juga membawa manfaat signifikan dalam hal efisiensi dan transparansi. Dengan adanya sistem ini, pendataan dan pencatatan transaksi menjadi lebih teratur dan terstruktur, mengurangi risiko kesalahan manusia dalam penginputan data. Informasi dan data yang dihasilkan dari transaksi juga dapat dengan mudah diakses dan dikelola, sehingga memungkinkan pengelola usaha untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Tidak hanya itu, penggunaan sistem berbasis website juga mampu memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan dan calon pelanggan. Mereka dapat dengan mudah menjelajahi produk atau layanan yang ditawarkan, melihat informasi terkait harga, spesifikasi, dan ulasan dari pengguna lainnya. Hal ini memberikan transparansi yang penting dalam proses pembelian, meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Selain itu, kemampuan untuk mengakses informasi dan melakukan transaksi melalui website juga membuka peluang bagi bisnis untuk menjangkau calon pelanggan di berbagai wilayah. Dengan adanya aksesibilitas ini, bisnis dapat memperluas pangsa pasar dan meningkatkan potensi pertumbuhan bisnisnya, yang mana dapat dilakukan sebuah pertukaran informasi dan data mengenai produk yang ada di Kenz Cake Store.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang, maka dapat ditentukan masalah – masalah yang berkaitan dengan “Kenz Cake Store”, sebagai berikut :

- a. Bagaimana merancang website Kenz Cake Store untuk memberikan wadah dan kemudahan bagi pelanggan dalam bertransaksi?
- b. Bagaimana “Kenz Cake Store” mempermudah pelanggan dalam melakukan proses transaksi?

1.3. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana merancang website dengan menggunakan *framework Laravel*?
- b. Bagaimana mengintegrasikan *payment gateway* midtrans pada *website*?

1.4. Batasan Masalah

Adanya batasan masalah adalah agar permasalahan lebih terarah dan berjalan dengan lancar. Pada penelitian ini permasalahan dibatasi mengenai desain dan perancangan dari *website* “Kenz Cake Store” sebagai berikut :

1. Pembahasan mencakup perancangan sistem penjualan melalui *website* pada Kenz Cake Store.
2. Informasi yang disajikan merupakan informasi mengenai Kenz Cake Store.

1.5. Tujuan

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk:

- a. Memberikan wadah bagi pelanggan untuk bertransaksi bagi pelanggan dengan menggunakan *website* “Kenz Cake Store”
- b. Mempermudah proses penjualan dan penyebaran informasi dari produk yang ditawarkan di Kenz Cake Store, serta meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan.

1.6. Manfaat

Manfaat hasil penelitian mengenai perancangan *website* penjualan sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis
 - a. Menerapkan keilmuan yang telah dipelajari.
 - b. Dapat merancang sistem penjualan berbasis web pada Kenz Cake Store.
 - c. Mengembangkan minat dan memperluas pengetahuan.
2. Manfaat bagi pengelola Kenz Cake Store
 - a. Memberikan kemudahan dalam transaksi penjualan.
 - b. Mempercepat proses pelayanan.
 - c. Membantu pencatatan dan pendataan transaksi.

- d. Sebagai referensi dalam mengembangkan bisnis.
3. Manfaat bagi akademik Institut Teknologi Telkom Purwokerto
- a. Laporan penelitian dapat dijadikan sebagai referensi bagi penulis lainnya dalam mengembangkan sistem penjualan berbasis website.
 - b. Memberikan informasi terhadap pembaca yang mencari topik yang serupa.