

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam berbagai sektor, termasuk industri kuliner. Saat ini, banyak pelaku usaha makanan dan minuman beralih menggunakan platform digital untuk menjangkau konsumen secara lebih luas, meningkatkan efisiensi, serta menghadirkan pengalaman belanja yang lebih modern dan interaktif. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah pemanfaatan *website* penjualan sebagai media utama dalam pemasaran dan transaksi produk.

Secara khusus, industri penjualan kue menunjukkan potensi yang besar di pasar digital. Berdasarkan Kompas penjualan roti kue dalam waktu dua minggu tembus hingga Rp 10,2 miliar di bulan Februari 2021 [1]. Dari angka tersebut, kue kering menyumbang sekitar 50,6% dari total penjualan. Temuan ini mencerminkan bahwa *platform* digital semakin memainkan peran penting dalam perilaku konsumen, sehingga perlu direspons dengan strategi pemasaran yang adaptif dan tepat sasaran salah satunya yakni dengan pembangunan sebuah *website*.

Salah satu Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang bergerak di bidang penjualan kue premium adalah HestiaCake. HestiaCake dikenal sebagai pemasok kue untuk berbagai hotel ternama seperti Aston, Ibis, dan Harris. Meskipun telah berhasil menembus pasar, HestiaCake belum sepenuhnya memaksimalkan potensi penjualannya, terutama dalam hal pemasaran digital dan pemesanan daring. Hingga kini, pemesanan masih mengandalkan WhatsApp secara manual, tanpa adanya katalog produk yang terstruktur.

Selain tantangan dalam pemasaran digital, HestiaCake juga menghadapi permasalahan dalam proses pemesanan dan pencatatan transaksi yang masih bersifat manual. Hal ini menyebabkan tingginya risiko kesalahan, keterlambatan pengolahan pesanan, serta kesulitan dalam menyusun laporan penjualan yang akurat.

Permasalahan utama yang dihadapi oleh pemilik HestiaCake adalah kurangnya visibilitas merek di kalangan pelanggan individu, serta sistem pemesanan yang kurang efisien. Pelanggan harus menanyakan ketersediaan dan harga produk satu per satu, dan tidak memiliki akses langsung terhadap katalog produk yang lengkap. Kondisi ini dapat menyulitkan pelanggan dalam mengambil keputusan pembelian secara cepat dan mengurangi efisiensi proses layanan.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, dibutuhkan solusi digital yang komprehensif, yaitu dengan membangun sebuah *website* penjualan kue. *Website* ini tidak hanya berfungsi sebagai katalog produk saja, tetapi juga dilengkapi dengan fitur-fitur interaktif untuk meningkatkan keterlibatan pengguna. Salah satu pendekatan yang potensial digunakan adalah gamifikasi. Gamifikasi terbukti mampu meningkatkan keterlibatan loyalitas pengguna melalui elemen-elemen permainan seperti sistem poin, *leaderboard*, dan *badge*. Gamifikasi mampu meningkatkan keterlibatan pengguna hingga 87,37% dalam konteks penjualan berbasis *website* [2].

Website yang dikembangkan akan memiliki fitur utama seperti katalog produk, sistem pemesanan otomatis, serta sistem gamifikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Penerapan gamifikasi diperlukan karena mampu meningkatkan keterlibatan dan loyalitas pelanggan melalui elemen interaktif seperti poin, *leaderboard*, dan penukaran hadiah yang mendorong pengguna untuk lebih aktif bertransaksi serta menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih menarik dan berkesan.

Dengan pendekatan ini, HestiaCake diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas jangkauan pasar, tetapi juga menciptakan pengalaman belanja yang menyenangkan dan memotivasi pelanggan untuk tetap setia. Pembangunan *website* ini menjadi langkah penting dalam mendukung transformasi digital UMKM di era industri 4.0

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang dibentuk yaitu bagaimana merancang dan membangun *website* penjualan kue untuk HestiaCake dengan pendekatan gamifikasi yang tidak hanya mempermudah proses pemesanan produk dan menyajikan katalog produk secara terstruktur, tetapi juga

mampu meningkatkan keterlibatan dan loyalitas pelanggan melalui elemen-elemen gamifikasi.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tetap fokus sesuai kebutuhan dari HestiaCake, dan lebih tepatnya sesuai penelitian yang diangkat oleh penulis yaitu HestiaCake, beberapa batasan masalah yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. *Website* ini hanya dibangun dengan fokus pada platform berbasis web dan tidak mencakup pengembangan untuk platform lain.
2. *Website* ini hanya dibangun untuk menunjang proses pemesanan dan penyajian katalog produk, sehingga fitur pendukung lainnya (misalnya sistem manajemen inventaris atau analitik penjualan mendalam) tidak menjadi bagian dari penelitian.
3. Pengiriman hanya dilakukan oleh pihak toko dan terbatas untuk area dalam kota.
4. Implementasi gamifikasi dibatasi pada fitur-fitur dasar seperti sistem poin, *badge*, *leaderboard*, dan penukaran hadiah, tanpa melibatkan personalisasi lanjutan, integrasi media sosial, atau sistem kompetisi berbasis waktu yang lebih kompleks.

Dengan adanya batasan ini, penelitian berfokus pada pembangunan sistem yang spesifik untuk memenuhi kebutuhan operasional dan manajemen di UMKM HestiaCake.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah merancang dan membangun *website* penjualan kue untuk HestiaCake yang dapat mempermudah proses pemesanan produk dan menyajikan katalog yang terstruktur, serta dengan pendekatan gamifikasi yang dapat meningkatkan keterlibatan dan loyalitas pelanggan melalui fitur-fitur interaktif seperti sistem poin, *badge*, *leaderboard*, dan penukaran hadiah.

E. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, metodologi yang digunakan meliputi beberapa tahapan untuk memastikan *website* dibangun sesuai kebutuhan dan dapat diimplementasikan dengan efektif, maka dari itu penulis menggunakan metode Waterfall, yaitu suatu pendekatan pengembangan sistem yang bersifat sekuensial dan sistematis, di mana setiap tahapan harus diselesaikan terlebih dahulu sebelum melanjutkan ke tahapan berikutnya. Beberapa tahapan yang digunakan untuk membangun *website* HestiaCake dengan metode Waterfall :

1. Wawancara

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara langsung dengan pemilik HestiaCake. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui kebutuhan sistem yang nantinya digunakan untuk pembangunan *website*. Dikarenakan pemilik merasa kesulitan terhadap beberapa hal, pemilik merasa senang dan memberikan tanggapan positif terkait usulan pembuatan *website* penjualan yang nantinya berguna untuk mempermudah proses transaksi dan meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka pada penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengkaji berbagai literatur, penelitian terdahulu, serta teori-teori yang relevan sebagai dasar konseptual dalam pembangunan *website* penjualan berbasis gamifikasi. Kajian dilakukan terhadap pemanfaatan teknologi *website* dalam meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi penjualan pada UMKM, serta sistem pencatatan digital yang dapat menggantikan metode pencatatan manual yang rentan terhadap kesalahan manusia (*human error*). Selain itu, ditelaah pula bagaimana pendekatan gamifikasi dapat diterapkan dalam sistem informasi untuk meningkatkan keterlibatan dan motivasi pengguna. Tinjauan ini juga mencakup berbagai metode pengembangan perangkat lunak yang mendukung pembangunan *website* penjualan kue. Dengan melakukan kajian terhadap sumber-sumber tersebut, penelitian ini diharapkan memiliki dasar teoretis yang kuat dan relevan dalam merancang serta mengimplementasikan sistem penjualan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan tujuan bisnis UMKM.

3. Analisis Kebutuhan

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari wawancara dan tinjauan pustaka, penulis dapat menentukan berbagai kebutuhan untuk pembangunan sistem. Kebutuhan tersebut akan divisualisasikan melalui *use case* diagram untuk memetakan alur fungsional aplikasi, penjelasan mengenai *use case* tersebut berupa tabel, dan *Entity Relationship Diagram (ERD)* untuk menggambarkan struktur basis datanya. Pembuatan *use case* diagram, penjelasan *use case* tabel, dan *ERD* ini bertujuan untuk memastikan kesesuaian antara kebutuhan pengguna dan implementasi sistem yang akan dibangun dalam *website* penjualan ini.

4. Perancangan

Perancangan sistem akan dilakukan menggunakan *tools* Figma untuk membuat prototipe antarmuka pengguna (UI/UX) yang akan disesuaikan dengan kebutuhan aplikasi berbasis web, khususnya tampilan *desktop* bagi pelanggan maupun admin. Desain antarmuka ini dirancang agar intuitif dan mudah digunakan melalui browser *desktop*. Selain itu, perancangan sistem dilakukan menggunakan *Class Diagram* untuk menggambarkan struktur dan relasi antar objek dalam aplikasi. Selanjutnya, *Entity Relationship Diagram (ERD)* disusun untuk mendefinisikan kebutuhan basis data yang mendukung berbagai fungsi dalam *website* penjualan ini.

5. Pengkodean

Pada tahap ini, hasil perancangan sistem akan diterjemahkan ke dalam bentuk kode program. Pengkodean merupakan proses mengimplementasikan desain sistem yang telah dibuat sebelumnya menjadi aplikasi yang dapat dijalankan, sesuai dengan kebutuhan fungsional dan non-fungsional yang telah ditetapkan. Kegiatan ini mencakup penerjemahan diagram perancangan, seperti *class diagram* dan *ERD*, menjadi struktur program dan basis data yang saling terintegrasi.

Dalam implementasinya, *framework* Laravel digunakan pada sisi *back-end* untuk mengelola logika aplikasi dan interaksi dengan basis data. Untuk sisi *front-end* digunakan *framework* HTML, CSS, JavaScript, dan Bootstrap guna

membangun antarmuka pengguna yang interaktif dan responsif. Basis data MySQL dimanfaatkan untuk menyimpan informasi penting.

6. Pengujian

Tahap pengujian akan dilakukan untuk memastikan setiap fitur aplikasi berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengujian ini mencakup uji fungsional untuk memverifikasi setiap komponen aplikasi. Selain itu, dilakukan pula uji kompatibilitas pada berbagai browser *desktop* untuk memastikan tampilan UI/UX dapat berjalan optimal di perangkat pengguna. Setelah pengujian selesai, aplikasi akan dievaluasi berdasarkan umpan balik dari pengguna untuk perbaikan lebih lanjut sebelum implementasi penuh.

7. Evaluasi

Evaluasi dilakukan dengan metode kuesioner yang diberikan kepada pemilik usaha serta beberapa pelanggan untuk mengukur tingkat kepuasan dari penggunaan aplikasi yang dikembangkan. Hasil dari evaluasi ini digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut agar sistem dapat lebih optimal dalam mendukung operasional HestiaCake.

F. Sistematika Penulisan

Penyusunan penulisan laporan tugas akhir ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan yang menjelaskan alur penyusunan laporan ini dalam membangun *website* penjualan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Menyajikan rangkuman penelitian-penelitian terdahulu yang relevan sebagai landasan dalam membangun *website* penjualan kue dengan pendekatan gamifikasi.

Bab III Landasan Teori

Berisi teori-teori yang mendukung perancangan dan pengembangan sistem yang dibangun, termasuk teknologi dan *framework* yang digunakan.

Bab IV Analisis dan Perancangan Sistem

Menjelaskan hasil analisis kebutuhan sistem serta perancangan detail yang mencakup *use case diagram*, penjelasan *use case* berupa tabel, ERD, *wireframing* dan desain UI/UX sistem dari sistem informasi yang sudah dibuat.

Bab V Implementasi dan Pengujian Sistem

Memaparkan proses implementasi sistem, pengujian fungsionalitas, serta hasil pengujian yang dilakukan untuk menjamin sistem berjalan sesuai dengan tujuan.

Bab VI Penutup

Bab ini mencakup kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan lebih lanjut.

