

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan internet pada masyarakat mengalami tren peningkatan terus menerus seiring waktu. Pada awal tahun 2025, jumlah pengguna internet Indonesia mencapai angka 212 Juta dari populasi sebanyak 285 juta jiwa, Angka ini menunjukkan tingkat penetrasi internet Indonesia menyentuh 74,6% (detik.com). Oleh karena itu hal ini, membuat market pasar di internet semakin luas dan hal ini dapat kita lihat pada kebiasaan masyarakat yang berubah drastis, dimana masyarakat saat ini banyak melakukan pembelian barang dan jasa secara online. Transformasi ini tidak hanya berdampak pada konsumen, tetapi juga menjadi peluang besar bagi pelaku usaha terutama UMKM untuk memperluas pasar dan meningkatkan daya saing produknya.

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peranan strategis dalam perkembangan perekonomian Indonesia. UMKM menjadi penggerak utama ekonomi nasional yang menyumbang sekitar 99% dari total unit usaha yang ada di Indonesia. Peran dominan ini menjadikan UMKM sebagai penggerak utama dalam ekonomi negara. Dengan kontribusi yang signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), yakni sekitar 60,5%, UMKM memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi. Selain itu, UMKM menyerap sekitar 96,9% tenaga kerja dari total tenaga kerja nasional, menjadikan sektor ini sebagai penyedia utama lapangan pekerjaan di Indonesia (Anonim, 2025). Bukan hanya penggerak sektor perekonomian tetapi UMKM juga berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan devisa negara, meratakan tingkat perekonomian dan lainnya. Tetapi, Potensi ekonomi ini dapat diperluas dengan pengintegrasian teknologi digital dalam proses kerja UMKM. Banyak UMKM yang saat ini mengalami kendala dalam perkembangan karena mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan

perkembangan teknologi.

Dalam hal ini UMKM Allo Tidoa' menyadari kehadiran dunia digital merupakan kunci untuk bertahan dan berkembang, terutama semakin banyaknya konsumen yang memilih untuk menggunakan transaksi secara online. Namun, dalam proses digitalisasi tidaklah mudah, UMKM Allo Tidoa' sudah melakukan beberapa cara untuk beradaptasi seperti melakukan promosi dalam platform digital seperti Facebook, Instagram, dan Whatsapp, namun dalam proses ini Allo Tidoa' menghadapi kendala yang harus segera diatasi untuk mengoptimalkan potensi pasar yang ada. Masalah yang dihadapi Allo Tidoa' ini terletak pada sistem pembayaran yang belum optimal sehingga sering kali proses pembayaran yang belum optimal menjadikannya penghambat. Proses pembayaran yang belum terintegrasi dengan baik menyebabkan ketidaknyamanan bukan hanya pada konsumen tetapi juga dari pihak UMKM bahkan sering kali mengalami kerugian.

Selain sistem pembayaran, pelayanan pelanggan juga menjadi aspek yang sangat penting dan perlu mendapatkan perhatian serius. Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, kecepatan dan ketepatan respon terhadap pertanyaan maupun keluhan pelanggan merupakan faktor krusial dalam mempertahankan reputasi dan daya saing. UMKM Allo Tidoa' menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan pelanggan yang responsive, mengingat keterbatasan sumber daya dan teknologi. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan sumber daya, tetapi juga meningkatkan pengalaman pelanggan dengan layanan yang cepat, akurat, dan konsisten. Dengan kemampuan mempelajari pola interaksi, *chatbot FAQ* menggunakan *AI* dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya seiring waktu.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut memerlukan integrasi sistem e-commerce yang menyeluruh dan efisien. Integrasi sistem ini mencakup penggabungan berbagai fungsi operasional seperti proses pembayaran, manajemen produk, pelayanan pelanggan, hingga pelaporan secara real-time. Dengan sistem yang terintegrasi, UMKM tidak hanya dapat meminimalisir kesalahan dalam proses transaksi, tetapi juga dapat meningkatkan efisiensi

operasional secara signifikan. Hal ini menjadi landasan penting dalam upaya memperkuat daya saing UMKM di era digital, yang Dimana kecepatan dalam melayani pelanggan menjadi penentu utama keberhasilan bisnis.

Allo Tidoa' sebagai UMKM objek dalam penelitian ini, merupakan usaha yang bergerak di bidang percetakan, design dan produk kerajinan lokal yang pada saat ini masih menggunakan sistem pencatatan dan transaksi secara manual. Berdasarkan observasi awal, Allo Tidoa' menghadapi berbagai kendala operasional seperti pencatatan stok barang, keterlamabatan pembayaran, serta pelayanan pelanggan yang tidak optimal. Kondisi inilah yang menyebabkan UMKM Allo Tidoa' mengalami penurunan operasional dan terbatas dalam menjagkau lingkungan pasar yang lebih luas.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan sistem e-commerce terintegrasi menggunakan Framework Laravel yang berfokus pada optimasi pembayaran dan pelayanan pelanggan untuk UMKM Allo Tidoa'. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan model sistem digital untuk UMKM, khususnya dalam konteks optimasi pembayaran dan pelayanan pelanggan, serta menjadi referensi bagi pengembangan sistem serupa untuk UMKM lainnya di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka diperoleh permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem pembayaran yang terstruktur untuk mengurangi risiko kerugian finansial pada UMKM Allo Tidoa'?
2. Bagaimana mengembangkan sistem layanan pelanggan otomatis untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada UMKM Allo Tidoa'?

1.3 Ruang Lingkup

Agar penelitian ini dapat mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan

maka terdapat ruang lingkup sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah UMKM Allo Tidoa' yang bergerak di bidang percetakan, desain, dan kerajinan lokal dengan fokus pada implementasi sistem e-commerce terintegrasi.
2. Pengembangan sistem difokuskan pada penggunaan Laravel versi 12.x untuk mengoptimalkan proses pembayaran dan meningkatkan pelayanan pelanggan.
3. Teknologi yang digunakan mencakup database MySQL, frontend berbasis Blade, Bootstrap, dan JavaScript, serta integrasi API payment gateway Midtrans.
4. Sistem yang dikembangkan meliputi manajemen produk dan inventori, manajemen pembayaran, manajemen pelanggan, penilaian produk pelayanan pelanggan otomatis.
5. Pendekatan penelitian menggunakan model SDLC dengan metode agile, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi literatur.
6. Aspek keamanan dan privasi diterapkan sesuai standar dan regulasi Indonesia, meskipun tidak mencakup analisis mendalam terhadap keamanan siber.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain:

1. Merancang sistem informasi *E-Commerce* untuk UMKM Allo Tidoa'
2. Merancang sistem manajemen inventori real-time untuk update stok produk
3. Mengimplementasikan fitur pelayanan pelanggan *FAQ* menggunakan AI untuk meningkatkan efisiensi pelayanan pelanggan.
4. Membangun platform yang dapat mengelola berbagai jenis produk dan layanan secara efektif.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam implementasi Sistem informasi *e-commerce* terintegrasi menggunakan *Framework Laravel* untuk optimasi pembayaran dan pelayanan pelanggan pada UMKM Allo Tidoa' diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami UMKM Allo Tidoa' saat ini.
2. Memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan volume penjualan melalui platform digital.
3. Mengoptimalkan proses bisnis dan mengurangi biaya operasional dengan adanya sistem yang terintegrasi.
4. Menyediakan referensi bagi praktisi *e-commerce* dalam mengoptimalkan sistem pembayaran dan layanan pelanggan
5. Menghasilkan model sistem *e-commerce* yang dapat dijadikan referensi untuk pengembangan aplikasi serupa di sektor UMKM
6. Memberikan gambaran konkret tentang peluang dan tantangan digitalisasi UMKM yang dapat menjadi dasar perumusan kebijakan pendukung.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan penelitian ini untuk Proyek Tugas Akhir memaparkan pembahasan secara detail tentang penelitian yang dilakukan, penulis menyusun laporan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, perumusan masalah ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian yang akan dicapai, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian untuk Proyek Tugas Akhir Implementasi aplikasi e-commerce pada UMKM Berbasis Web.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Bab ini menjelaskan tentang tinjauan pustaka dan teori-teori yang digunakan untuk mencari informasi yang terkait dengan proyek tugas akhir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis, metode penelitian dan perancangan aplikasi e-commerce berbasis web meliputi perancangan basis data, relasi tabel, struktur basis data, diagram alir data dan desain interface website.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan penerapan sistem atau implementasi hasil analisis dan perancangan, yang berisi cara kerja sistem keseluruhan dan pengujian sistem.

BAB V PENUTUP

Bab ini adalah hasil dari pembahasan bab I sampai IV yang berisi kesimpulan sistem yang dirancang dan saran untuk perkembangan sistem ke depannya.