BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak besar terhadap hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk sektor bisnis dan usaha kecil menengah (UKM). Salah satu dampak nyata dari kemajuan ini adalah hadirnya sistem berbasis web yang mampu menunjang efisiensi operasional, terutama dalam proses penjualan dan pemesanan produk (Melanie et al., 2023). Digitalisasi layanan menjadi kebutuhan mendesak bagi pelaku usaha agar tetap dapat bersaing di tengah perubahan perilaku konsumen yang semakin mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas dalam berbelanja. Sistem informasi yang dirancang secara terintegrasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administrasi, tetapi juga mampu mengurangi risiko kesalahan, meningkatkan keakuratan layanan, dan mendukung pengambilan keputusan manajerial secara lebih baik (Nurrizki et al., 2024).

Sebagai contoh, penerapan sistem berbasis web pada UMKM Bizhie Handmade di Kota Padang menunjukkan bahwa digitalisasi penjualan dapat memperluas jangkauan pasar tanpa harus bertatap muka langsung dengan konsumen (Melanie et al., 2023). Penerapan sistem ini diyakini dapat mempercepat proses pelayanan kepada pelanggan dan meningkatkan efisiensi operasional secara menyeluruh (Nurrizki et al., 2024). Seiring dengan perkembangan tersebut, itu penting untuk memahami terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan sistem informasi, karena hal ini menjadi fondasi bagi implementasi teknologi di UMKM.

Sistem informasi adalah kumpulan komponen yang saling berkaitan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian organisasi (Efendi et al., 2023). Dalam konteks UMKM, penerapan sistem informasi terbukti meningkatkanefisiensi operasional, mempercepat proses bisnis, dan memperluas akses pasar (Ibrahim et al., 2024; Khairani et al., 2025). Selain itu, sistem informasi juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan serta membangun loyalitas dan keunggulan kompetitif dalam era digital (Humaira & Firdaus, 2024). Maka, sistem informasi menjadi kunci strategis dalam pengembangan usaha kecil secara berkelanjutan.

Seiring dengan manfaat yang dihasilkan melalui penerapan sistem informasi, UMKM memainkan peran krusial dalam perekonomian Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM (2023), sektor ini menyumbang lebih dari 60,30% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan menyerap sekitar 97% tenaga kerja (Badan Pusat Statistik Kabupaten Batang, 2024). Namun, banyak UMKM masih menghadapi keterbatasan dalam akses teknologi dan digitalisasi sistem operasional. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pelaku usaha yang menjalankan operasional secara manual, termasuk dalam pencatatan transaksi dan pengelolaan pesanan (Mendrofa et al., 2023).

Fenomena ini tidak hanya terjadi pada sektor teknologi atau perdagangan besar, tetapi juga turut dirasakan dalam industri makanan dan minuman, termasuk usaha kue donat yang berkembang di berbagai daerah. Banyak pelaku usaha di bidang ini yang masih menggunakan sistem penjualan dan pemesanan secara manual, yang berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti

keterlambatan dalam pencatatan pesanan, kurangnya transparansi stok, dan ketidakefisienan pelayanan kepada pelanggan. Menurut (Apandi & Istini, 2023), penggunaan sistem manual dalam usaha seperti Biazra-Store, sebuah toko pakaian yang masih menggunakan sistem transaksi manual, sering kali menjadi hambatan utama dalam pencatatan transaksi yang akurat dan pelayanan yang cepat. Sistem manual tersebut memperlambat proses transaksi dan mempersulit pelanggan untuk melakukan pemesanan. Hal serupa juga ditemukan pada Mitha Bakery, yang mengalami peningkatan penjualan signifikan namun menghadapi tantangan dalam menjangkau pelanggan dari luar kota karena keterbatasan saluran distribusi informasi mengenai produk yang ditawarkan (A. Y. Putra & Beeh, 2025). Usaha Kue Donat Harum sebagai salah satu pelaku UMKM di bidang kuliner menghadapi tantangan serupa. Pencatatan pesanan yang dilakukan secara konvensional membuat proses transaksi menjadi lambat dan rawan kesalahan, baik dalam jumlah produk, waktu pengantaran, maupun ketersediaan bahan baku. Hal ini berdampak langsung pada kepuasan pelanggan serta efektivitas pengelolaan usaha secara keseluruhan.

Sistem manual juga menyulitkan pemilik usaha dalam menganalisis penjualan secara berkala karena data transaksi tidak terdokumentasi dengan baik. Akibatnya, pengambilan keputusan terkait stok, promosi, maupun strategi pemasaran menjadi tidak berbasis data. Selain itu, pelanggan tidak mendapat kepastian mengenai ketersediaan produk, yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan loyalitas. Tidak adanya sistem notifikasi otomatis juga memperlambat komunikasi antara pelanggan dan penjual, sehingga berdampak pada kualitas layanan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa tantangan-tantangan

ini merupakan hambatan utama dalam transformasi digital UMKM di Indonesia, khususnya terkait keterbatasan infrastruktur dan literasi digital (Mendrofa et al., 2023).

Untuk menjawab tantangan tersebut, dibutuhkan suatu sistem informasi penjualan dan pemesanan berbasis web yang dapat memfasilitasi seluruh proses transaksi secara digital, terintegrasi, dan real-time. Sistem seperti ini diyakini mampu meningkatkan efisiensi layanan pelanggan, mempercepat alur transaksi, serta memberikan pengalaman yang lebih baik kepada konsumen. Riset yang dilakukan oleh (Sawitri & Rizalina, 2025) mendukung pernyataan ini dengan menunjukkan bahwa sistem penjualan berbasis web memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Pemilihan PHP dan MySQL sebagai teknologi utama dalam pembangunan sistem ini bukan tanpa alasan. PHP merupakan bahasa pemrograman server-side yang bersifat open-source dan telah terbukti stabil serta kompatibel dengan berbagai sistem operasi. Sementara itu, MySQL adalah sistem manajemen basis data relasional yang populer karena kemampuannya menangani data dalam skala besar dengan performa yang andal. Kombinasi keduanya telah banyak digunakan dalam pengembangan sistem informasi untuk UMKM karena fleksibel, hemat biaya, serta mudah dikembangkan sesuai kebutuhan spesifik usaha.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan keberhasilan penerapan sistem penjualan berbasis web pada berbagai jenis usaha. (Nurrizki et al., 2024) dalam penelitiannya mengenai sistem informasi pada Apotek Dua Farma menyimpulkan bahwa sistem penjualan dan pemesanan berbasis web dapat meningkatkan efisiensi operasional, meminimalisir kesalahan, serta mempercepat

pelayanan kepada pelanggan. Hasil serupa juga ditemukan oleh (Apandi & Istini, 2023) dalam pengembangan website penjualan pakaian di toko Biazra-Store, yang menunjukkan bahwa sistem ini mempermudah transaksi, pemantauan stok, dan akses informasi produk secara real-time, baik bagi pelanggan maupun pemilik usaha.

Selain itu, (Munawar et al., 2024) menjelaskan bahwa sistem penjualan berbasis web pada Toko Dodol Betawi Rogayah tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperluas jangkauan pasar serta memberikan pengalaman belanja yang lebih baik melalui fitur-fitur yang ramah pengguna. (A. Putra & Dewi, 2024) juga menegaskan bahwa penerapan sistem serupa pada Toko Kue Teratai berhasil memperluas jangkauan pelanggan hingga ke seluruh Indonesia.

Penerapan sistem informasi penjualan yang tepat terbukti mendukung pengembangan usaha mikro dan kecil, khususnya dalam hal pengelolaan stok, pencatatan transaksi, dan penyebaran informasi produk secara digital. Dengan demikian, digitalisasi penjualan berbasis web dapat menjadi solusi efektif dalam menjawab tantangan operasional dan memperkuat daya saing pelaku UMKM di era digital.

Dengan adanya sistem penjualan dan pemesanan berbasis web yang dirancang secara tepat, pelaku usaha tidak hanya memperoleh manfaat jangka pendek berupa efisiensi dan kecepatan layanan, tetapi juga membuka peluang untuk pengembangan sistem lanjutan seperti integrasi dengan metode pembayaran digital, pelacakan pengiriman, hingga pengelolaan program loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan tidak hanya menjadi solusi atas permasalahan

yang ada saat ini, tetapi juga menjadi fondasi untuk pengembangan inovasi digital di masa mendatang bagi UMKM di Indonesia.

Melihat pentingnya permasalahan tersebut, penelitian ini mengusung judul: **"IMPLEMENTASI SISTEM PENJUALAN DAN PEMESANAN ONLINE BERBASIS WEB MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI LAYANAN PELANGGAN PADA USAHA KUE DONAT HARUM"**. Penelitian ini bertujuan untuk membuat dan membangun sistem informasi berbasis web yang dapat membantu usaha kecil, khususnya Usaha Kue Donat Harum, dalam mengelola proses penjualan dan pemesanan secara lebih efisien. Selain itu, sistem ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang tepat guna dan terintegrasi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem penjualan dan pemesanan online dapat meningkatkan efisiensi operasional Usaha Kue Donat Harum melalui percepatan proses pemesanan dan peningkatan akurasi pencatatan data?
2. Bagaimana sistem informasi penjualan dan pemesanan berbasis web mendukung peningkatan daya saing Usaha Kue Donat Harum di tengah perkembangan digitalisasi UMKM?

3. Bagaimana membuat aplikasi penjualan dan pemesanan online berbasis web menggunakan PHP dan MySQL yang terintegrasi pada Usaha Kue Donat Harum?

1.3. Hipotesis

Sebagai landasan untuk menguji keberhasilan implementasi sistem penjualan dan pemesanan online pada Usaha Kue Donat Harum, hipotesis penelitian ini dirumuskan berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan. Hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penerapan sistem penjualan dan pemesanan online dapat meningkatkan efisiensi operasional Usaha Kue Donat Harum, yang ditunjukkan melalui pengurangan waktu proses pemesanan dan peningkatan akurasi pencatatan data transaksi.
2. Sistem informasi penjualan dan pemesanan berbasis web berkontribusi terhadap peningkatan daya saing Usaha Kue Donat Harum dengan memperluas akses informasi, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mempercepat respon terhadap kebutuhan pelanggan di era digitalisasi UMKM.
3. Aplikasi penjualan dan pemesanan online berbasis web yang dibangun menggunakan PHP dan MySQL dapat diimplementasikan sesuai spesifikasi kebutuhan Usaha Kue Donat Harum dan mendukung proses transaksi secara digital dan terintegrasi.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan untuk memperjelas ruang lingkup dan arah pengembangan sistem agar lebih terfokus dan sesuai dengan kebutuhan utama. Pengembangan sistem penjualan dan pemesanan online ini dibatasi hanya menggunakan bahasa pemrograman PHP dan basis data MySQL sebagai teknologi utama. Fitur-fitur yang dikembangkan dalam aplikasi meliputi pemesanan produk oleh pelanggan, pengelolaan data produk, pengelolaan stok masuk tanpa adanya notifikasi otomatis, pengelolaan data pelanggan, serta laporan penjualan yang disajikan secara sederhana tanpa rincian yang mendalam. Penelitian ini juga difokuskan pada pengembangan sistem berdasarkan arahan dan kebutuhan langsung dari pemilik Usaha Kue Donat Harum, tanpa mempertimbangkan aspek preferensi atau kebutuhan dari sisi pelanggan secara khusus. Batasan ini diterapkan agar sistem yang dirancang dapat diselesaikan dengan efektif dan tepat sasaran sesuai dengan kondisi usaha yang diteliti.

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan menerapkan sistem penjualan dan pemesanan online berbasis web guna meningkatkan kinerja operasional Usaha Kue Donat Harum. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membuat aplikasi penjualan dan pemesanan online berbasis web untuk Usaha Kue Donat Harum menggunakan PHP dan MySQL.
2. Menyediakan fitur pemesanan produk secara langsung oleh pelanggan melalui antarmuka web yang mudah digunakan.

3. Merancang fitur pengelolaan data produk, stok masuk, dan pelanggan secara sederhana dan terintegrasi.
4. Menyediakan fitur transaksi dan laporan penjualan untuk membantu pemilik usaha dalam memantau aktivitas bisnis secara real-time.
5. Meningkatkan efisiensi operasional usaha melalui percepatan proses pemesanan dan peningkatan akurasi pencatatan transaksi.
6. Menganalisis dampak penggunaan sistem terhadap kepuasan pelanggan dan potensi peningkatan daya saing usaha.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti tidak hanya bagi pengembangan pengetahuan, tetapi juga bagi praktisi di lapangan serta institusi akademik. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
    a. Menambah wawasan dan pemahaman tentang penerapan sistem informasi berbasis web dalam manajemen pemesanan dan penjualan.
    b. Memberikan pengalaman langsung dalam pengembangan sistem informasi menggunakan PHP dan MySQL, serta implementasi dalam lingkungan bisnis nyata.
    c. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait digitalisasi UMKM dan efektivitas sistem berbasis web dalam meningkatkan efisiensi bisnis.

2. Bagi Instansi (UMKM Usaha Kue Donat Harum)
    a. Membantu dalam meningkatkan efisiensi operasional dengan mengotomatisasi proses pemesanan, penjualan, pencatatan stok, dan laporan keuangan.
    b. Mengurangi risiko kesalahan dalam pencatatan transaksi dan stok produk, sehingga meningkatkan akurasi data bisnis.
    c. Mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan secara online, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
    d. Meningkatkan daya saing usaha melalui pemanfaatan teknologi digital dalam sistem pemesanan dan penjualan.
3. Bagi Kampus
    a. Menambah koleksi referensi penelitian mengenai penerapan teknologi informasi dalam dunia bisnis, khususnya di sektor UMKM.
    b. Mendorong mahasiswa untuk mengembangkan solusi berbasis teknologi guna mengatasi permasalahan nyata di dunia usaha.
    c. Memperkuat kerja sama antara akademisi dan pelaku bisnis dalam pengembangan inovasi berbasis digital.

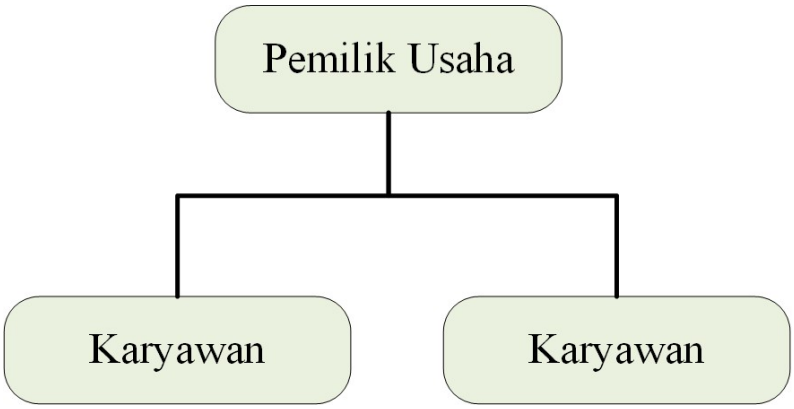
1.7. Tinjauan Umum

Tinjauan umum mengenai Usaha Kue Donat Harum bertujuan untuk memberikan pemahaman menyeluruh tentang usaha ini. Hal ini mencakup informasi mengenai struktur organisasi serta peran dan tanggung jawab yang ada dalam operasional bisnis Usaha Kue Donat Harum.

1.7.1. Struktur Organisasi Usaha Kue Donat Harum

Struktur organisasi memainkan peran penting dalam mengatur dan mengelola kegiatan di Usaha Kue Donat Harum. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas, operasional usaha dapat berjalan lebih efisien dan terstruktur.

Secara umum, Usaha Kue Donat Harum dikelola sebagai usaha mikro dengan struktur organisasi yang sederhana, terdiri dari beberapa peran utama, yaitu:



Sumber : Usaha Kue Donat Harum

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Usaha Kue Donat Harum

1.7.2. Tugas dan Wewenang

Berdasarkan Gambar 1.1, berikut adalah penjelasan mengenai tugas dan wewenang dari setiap bagian yang ada di Usaha Kue Donat Harum:

1. Pemilik Usaha

   Pemilik usaha bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengambilan keputusan strategis untuk Usaha Kue Donat Harum. Adapun tugas utama pemilik usaha adalah sebagai berikut:

   a. Menentukan arah dan strategi bisnis untuk pengembangan usaha.
   b. Mengelola keuangan, termasuk penganggaran dan analisis profitabilitas.
   c. Mengawasi seluruh operasional usaha, termasuk produksi dan penjualan.

d. Menjalin hubungan dengan pemasok untuk memastikan ketersediaan bahan baku.

e. Mengawasi implementasi sistem pemesanan dan penjualan berbasis web.

2. Karyawan

Karyawan memiliki peran penting dalam menjalankan operasional sehari-hari di Usaha Kue Donat Harum. Tugas utama karyawan meliputi:

a. Membantu dalam proses produksi produk, mulai dari persiapan bahan baku hingga pengemasan produk.

b. Melayani pelanggan yang melakukan pembelian langsung di outlet offline.

c. Mengelola transaksi penjualan dan pencatatan pembayaran di sistem.

d. Membantu dalam pengecekan dan pencatatan stok bahan baku serta produk jadi.

e. Menjaga kebersihan dan keteraturan tempat usaha untuk kenyamanan pelanggan.