

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam aktivitas transaksi jual beli. Saat ini, hampir semua aktivitas dapat dilakukan secara daring hanya dengan bermodalkan akses internet. Salah satu bukti nyata dari penerapan teknologi dalam bisnis adalah munculnya toko daring (*online shop*), yang memungkinkan konsumen untuk berbelanja dengan lebih mudah dan cepat. Perkembangan ini mengalami peningkatan signifikan, didorong oleh pergeseran perilaku konsumen yang semakin mengandalkan internet, terutama dengan penetrasi perangkat seluler dan konektivitas yang semakin luas [1].

Di tengah tren digitalisasi ini, usaha penyediaan hadiah dan ucapan selamat, seperti buket, juga menunjukkan potensi yang sangat besar. Buket adalah bunga atau objek lain yang disusun menjadi rangkaian indah yang diberikan untuk mengungkapkan perasaan secara visual dan penuh makna. Beragam jenis buket mulai dari bunga segar, bunga artifisial, uang, hingga *snack* sangat diminati sebagai hadiah, kenang-kenangan, atau hiasan pada acara-acara penting seperti pernikahan, wisuda, ulang tahun, dan momen istimewa lainnya. Kebutuhan yang selalu ada ini menunjukkan bahwa bisnis ini memiliki peluang pertumbuhan yang signifikan [2].

Menanggapi potensi pasar yang besar ini, serta didorong oleh perkembangan teknologi informasi yang semakin maju, Aplikasi penjualan *online* menjadi solusi yang sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis saat ini, termasuk dalam bidang penjualan buket. Aplikasi berbasis web dapat memudahkan pelaku usaha untuk menjangkau pasar yang lebih luas dan mempermudah transaksi bagi konsumen. Namun, masih banyak pelaku bisnis buket yang belum memanfaatkan teknologi informasi ini secara optimal,

sehingga masih banyak peluang untuk mengembangkan aplikasi penjualan buket bunga berbasis web yang efisien [3].

Salah satu usaha yang perlu memanfaatkan peluang digitalisasi ini adalah Kembar *Florist*, yaitu usaha yang bergerak di bidang penjualan buket bunga, papan ucapan, dan seserahan yang berlokasi di Pulau Bengkalis. Kembar *Florist* didirikan pada akhir tahun 2016 dengan tujuan menyediakan berbagai pilihan buket bunga, papan bunga, dan seserahan berkualitas untuk berbagai kebutuhan acara. Dalam kegiatan operasional sehari-hari, Kembar *Florist* menerima pesanan secara konsisten, dengan rata-rata 2 hingga 3 pesanan per hari pada hari-hari biasa. Jumlah tersebut mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada momen-momen tertentu, seperti perpisahan sekolah, wisuda, dan Hari Guru, di mana pesanan dapat mencapai 7 hingga 10 pesanan per hari. Peningkatan jumlah pesanan tersebut juga berdampak pada akumulasi pesanan dalam skala mingguan dan bulanan, sehingga menuntut pengelolaan usaha yang lebih efektif dan terstruktur. Dengan potensi yang dimiliki dan pentingnya menjangkau konsumen secara luas, pengembangan aplikasi penjualan berbasis web akan membantu kembar *florist* dalam memenuhi kebutuhan dan potensi pasar yang terus meningkat [3].

Saat ini, proses pemesanan buket bunga dan seserahan di kembar *florist* dilakukan melalui *platform* media sosial seperti *WhatsApp*, *Instagram* dan *Facebook*. Alur pemesanan dimulai dari Pelanggan menghubungi pihak *florist* untuk menanyakan informasi terkait produk. Selanjutnya, admin mengirimkan foto-foto contoh produk satu per satu. Setelah itu, pelanggan memilih dan menyebutkan detail pesanan, admin mencatat pesanan tersebut secara manual di buku atau *handphone*, dan admin akan mengirim total biaya serta informasi rekening. Sistem pencatatan manual ini berakibat pada tidak adanya laporan penjualan bulanan yang terstruktur, sehingga pemilik kesulitan dalam memantau rekapitulasi modal dan keuntungan yang diperoleh.

Keterbatasan dari sistem pemesanan konvensional yang mengandalkan percakapan satu per satu menimbulkan sejumlah permasalahan mendasar. Dari sisi pelanggan, proses pemesanan menjadi kurang efisien karena membutuhkan

waktu dan tenaga lebih. Pelanggan harus mengajukan berbagai pertanyaan untuk memperoleh informasi lengkap, dan seringkali harus menunggu respon admin yang tertunda karena penumpukkan pesan yang lainnya. Kondisi ini secara langsung dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Untuk mengatasi masalah tersebut, sebuah aplikasi pemesanan buket bunga dan seserahan berbasis *website* dapat menjadi solusi yang efektif untuk kembar *florist*. Aplikasi web yang diterapkan ini akan membantu meningkatkan efisiensi kerja serta memperbaiki kualitas layanan kepada pelanggan, berdasarkan jurnal [4] Pengembangan aplikasi *e-commerce* untuk pemesanan buket bunga merupakan langkah strategis yang penting dilakukan. Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan pelanggan dalam memilih buket bunga, menyediakan sistem pembayaran yang aman, serta memungkinkan pengelolaan stok yang lebih akurat. Proses transaksi dapat dilakukan secara otomatis, mengurangi risiko keterlambatan pembayaran atau ketidakberbayaran, serta meningkatkan pengalaman pelanggan dalam pemesanan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siti Aminah di Bos Buket telah berhasil merancang dan membangun aplikasi penjualan buket berbasis *website* yang sudah berjalan dengan baik dan mampu membantu proses pemesanan serta pengelolaan laporan penjualan secara lebih terstruktur. Pada judul penelitian yang baru ini, dilakukan pengembangan sistem dengan menambahkan satu fitur utama yaitu *custom order*, yang memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan sesuai dengan kebutuhan atau desain yang diinginkan. Penambahan fitur ini bertujuan untuk meningkatkan fleksibilitas layanan, memberikan pengalaman pemesanan yang lebih personal bagi pelanggan, serta memperluas variasi layanan tanpa mengurangi kualitas dan fondasi sistem yang telah dibangun pada penelitian sebelumnya [29].

Melalui penerapan aplikasi Pemesanan Buket Bunga dan Seserahan berbasis *website*, Kembar *Florist* diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan, memberikan pengalaman pemesanan yang lebih nyaman bagi

pelanggan, serta mengembangkan usaha melalui pengelolaan yang lebih teratur dan efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana merancang dan mengimplementasikan aplikasi pemesanan buket bunga dan seserahan berbasis *website* bagi Kembar *Florist* yang tidak hanya mempermudah proses pemesanan bagi pelanggan, tetapi juga mampu mengelola data pesanan, data produk dan stok secara akurat dan terstruktur, serta menyediakan laporan penjualan berkala sesuai periode yang dibutuhkan?

1.3 Batasan Masalah

Untuk fokus pada permasalahan yang ada, penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian dan pengembangan aplikasi ini dilakukan hanya berfokus di Kembar *Florist*.
2. Aplikasi ini akan dibatasi pada fungsionalitas atau fitur utama yang meliputi, katalog produk buket, papan ucapan dan seserahan, fitur pemesanan *online*, opsi *costum order*, proses *checkout* dan pembayaran, pelacakan (*tracking*) status pesanan, *dashboard* admin untuk pemantauan, manajemen produk dan pesanan, laporan penjualan, serta notifikasi status pemesanan.
3. Aplikasi yang dibangun berbasis *website* menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dengan *framework laravel version 11* dan *database MySQL version 15.1*, dan *text editor* yang digunakan adalah *visual studio code*, serta *web browser* yang digunakan adalah *Google Chrome*.

1.4 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Merancang dan mengimplementasikan aplikasi berbasis *website* yang mampu meningkatkan efisiensi operasional usaha melalui pengelolaan data pesanan, produk, dan stok secara akurat dan terintegrasi, serta

menyediakan laporan penjualan berkala untuk membantu pemilik usaha dalam menganalisis pendapatan dan pengelolaan keuangan.

2. Menyediakan sistem pemesanan *online* yang dapat mempermudah pengguna dalam mengakses informasi dan melakukan pemesanan semua produk yang ada di kembar *Florist*.

1.5 Manfaat

Penelitian dan pengembangan aplikasi pemesanan buket bunga dan seserahan berbasis *website* ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat bagi pemilik usaha (Kembar *Florist*)
 - a. Otomatisasi alur pemesanan dan pencatatan data yang saat ini masih manual, guna meningkatkan efisiensi kerja admin dan meminimalisir risiko kesalahan atau pesanan yang terlewat.
 - b. Menyediakan sistem yang akurat untuk mengelola data pesanan, data produk, dan memantau ketersediaan stok (*real-time*) agar pengelolaan buket dan seserahan menjadi lebih terstruktur.
 - c. Menyediakan laporan penjualan yang tersusun secara berkala berdasarkan periode harian, bulanan, dan tahunan sehingga memudahkan pemilik usaha dalam memantau jumlah penjualan yang telah dilakukan.
2. Manfaat bagi pelanggan
 - a. Memberikan pengalaman pemesanan yang lebih baik dengan mempermudah akses informasi produk secara mandiri, memungkinkan kustomisasi pesanan, dan mempercepat transaksi tanpa harus menunggu respons admin melalui *chat*.
 - b. Menyediakan proses *checkout*, pembayaran via transfer, dan pelacakan status pesanan yang jelas dan transparan.