

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya Perkembangan pada teknologi internet tidak ada batasan untuk orang dalam membantu atau mengambil informasi secara cepat. Teknologi informasi akan mendominasi seluruh kegiatan yang ada karena pengguna internet banyak menjurus kepada *cyberspace* sehingga memberikan kemajuan disegala bidang terutama pada bidang *e-commerce* yang menyebabkan sistem penjualan dari konvensional menjadi digital (Tirozul Achyar & Indra Pratama, 2021). Hal ini memberikan banyak keuntungan bagi produsen maupun konsumen yang bergelut dibidang penjualan.

E-commerce dalam penjualan dan pemesanan menjadikan interaksi menjadi lebih mudah karena tidak perlu hadir secara fisik, lebih banyak alternatif, lebih murah, dan peluang memperluas pangsa pasar (Tirozul Achyar & Indra Pratama, 2021). Karakteristik ini mewujudkan penurunan biaya interaksi, peningkatan transparansi dan pelayanan kepada *customer* juga sangat menarik untuk diterapkan dalam kegiatan penjualan. Selain mempermudah promosi juga memiliki peluang yang sangat signifikan dalam memperluas pangsa pasar. Situs *web* secara strategis dapat digunakan sebagai pembeda yang dapat membentuk daya saing perusahaan. Pengguna internet di Indonesia pada berbagai kelompok umur dan berbagai kebutuhan mencapai 212,35 juta orang yang tercatat pada bulan Maret 2021 (Asnawi, 2022). Hal ini menjadikan alternatif yang baik untuk masyarakat yang mempunyai usaha mengalihkan proses penjualan *offline* menjadi proses penjualan berbasis *online*.

Toko Kemri Jaya Furniture sebagai salah satu usaha furniture yang berada di daerah jalan lintas sumatera Jorong Pale Nagari Pamatang Panjang Kabupaten Sijunjung yang menyediakan berbagai macam produk seperti lemari kaca hias, pembuatan meja resepsionis, pembuatan mobiler sekolah dan masih banyak lainnya. Data yang diambil melalui Instagram toko kemri jaya furniture terdapat 43 postingan, hanya 238 pengikut dan 769 mengikuti, melalui angka tersebut proses penjualan masih tidak berjalan baik. Hal ini diungkapkan oleh pimpinan Toko yaitu Afdel Fajri bahwa penjualan dalam 3 bulan ini tergolong sepi, karena kurangnya *customer* baik *customer* yang datang langsung ke toko maupun *customer* secara *online* melalui media promosi di instagram.

Sistem penjualan dan promosi pada toko Kemri Jaya Furniture masih menggunakan sistem konvensional, untuk media promosi masih menggunakan media sosial yaitu *instagram*. Kesulitan *customer* untuk mencari informasi produk lebih terperinci adalah salah satu kendala yang sedang dihadapi, karena melihat informasi produk pihak *customer* langsung datang ke toko, kalau informasi melalui Instagram tidak bisa melihat keseluruhan produk secara terperinci yang dimiliki oleh pihak toko, sehingga melalui permasalahan diatas pihak *customer* tidak mendapatkan pelayanan yang baik dikarenakan tidak bisa langsung melakukan interaksi jika ada *customer* yang melakukan *chatting* di instagram. Selain itu, kendala yang dihadapi adalah pemesanan produk yang masih melakukan proses pemesanan langsung ke toko dan pembuatan laporan, mulai dari pencatat, pengecekan barang, dan terbentuknya laporan dalam bentuk kertas sehingga proses transaksi menjadi lebih lama.

Berdasarkan permasalahan di atas dibutuhkan sebuah sistem *e-commerce* yang menyediakan pelayanan informasi, proses pemesanan secara *online* dan proses transaksi penjualan yang nantinya akan dihasilkan berupa laporan penjualan secara berkala. Sistem ini juga diproses melalui metode pengembangan perangkat lunak berupa *extreme programming* yang memberikan kesempatan kepada klien untuk menambahkan atau merubah proses bisnis aplikasi selama pembangunan aplikasi berjalan (Trisnadoli, 2021). Dalam aplikasi ini disediakan sarana saran, kritik dan pertanyaan (*faq*) yang berfungsi menyimpan data keluhan *customer* serta keinginan *customer* dan kesan *customer*. Seiring perkembangan zaman Toko Kemri Jaya Furniture ingin bisnisnya dapat berkembang dan dapat mengalahkan pesaing-pesaingnya. Dalam hal ini diharapkan dapat meningkatkan angka penjualan dan layanan terhadap *customer* sehingga jumlah *customer* menjadi semakin meningkat serta dapat menghasilkan laporan penjualan secara teratur dan tersusun rapi. Dengan hal ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi E-Commerce menggunakan metode Extreme Programming pada Toko Kemri Jaya Furniture”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana dengan implementasi *e-commerce* yang dapat mempermudah *customer* mencari informasi produk lebih terperinci?
2. Bagaimana dengan membangun suatu *e-commerce* menggunakan metode *extreme programming* yang dapat meningkatkan pelayanan informasi,

proses pemesanan secara *online* dan proses transaksi penjualan terhadap *customer*?

3. Bagaimana dengan menggunakan metode *extreme programming* yang mempermudah pemilik toko dalam mengelola laporan penjualan dan pemesanan produk?
4. Bagaimana dengan adanya *faq* dapat membangun sarana saran, kritik dan pertanyaan dari *customer*?

1.3 Hipotesis

Dari permasalahan yang telah penulis kemukakan pada rumusan masalah di atas, dapat diambil suatu dugaan sementara yaitu :

1. Diharapkan dengan adanya sistem *e-commerce* dapat mempermudah *customer* mencari informasi produk lebih terperinci.
2. Diharapkan *e-commerce* menggunakan metode *extreme programming* dapat meningkatkan pelayanan informasi, proses pemesanan secara *online* dan proses transaksi penjualan terhadap *customer*.
3. Diharapkan suatu *e-commerce* menggunakan metode *extreme programming* dapat mempermudah pemilik toko dalam mengelola laporan penjualan dan pemesanan produk.
4. Diharapkan dengan adanya *faq* dapat membangun sarana saran, kritik dan pertanyaan dari *customer*.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batas masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Lokasi objek penelitian berada di daerah Jalan Lintas Sumatera Jorong Pale, Nagari Pamatang Panjang, Kabupaten Sijunjung, Sumatera Barat.
2. Kegiatan ini hanya meliputi proses penjualan, pemesanan, dan promosi produk.
3. Proses pembayaran dilakukan melalui transfer ke nomor rekening yang telah disediakan
4. *E-commerce* ini memiliki layanan informasi atau fasilitas yang disediakan berupa FAQ (*Frequently Ask Question*).
5. *E-commerce* ini dirancang melalui metode *extreme programming*.

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan permasalahan yang dikemukakan maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk membangun suatu *e-commerce* menggunakan metode *extreme programming* untuk mempermudah *customer* mencari informasi produk lebih terperinci.
2. Untuk membangun suatu *e-commerce* menggunakan metode *extreme programming* yang dapat meningkatkan pelayanan informasi, proses pemesanan secara *online* dan proses transaksi penjualan terhadap *customer*.
3. Untuk membangun sarana saran, kritik dan pertanyaan (*faq*) yang berfungsi menyimpan data keluhan *customer* serta keinginan *customer* dan kesan *customer*.

4. Untuk membangun suatu *e-commerce* menggunakan metode *extreme programming* yang mempermudah pemilik toko dalam mengelola laporan penjualan dan pemesanan produk.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi pemilik Toko Kemri Jaya Furniture
 - a. Dengan rancangan sistem ini dapat digunakan sebagai alat kontrol untuk masa yang akan datang yang mengacu pada laporan yang ada sehingga tidak terjadi *redundancy* kebijakan yang akan diambil serta kesalahan lainnya.
 - b. Dengan adanya *E-commerce* ini pemilik toko dapat mengevaluasi setiap produk yang sudah jadi dari keluhan *customer* dari menu *faq*.
2. Bagi Mahasiswa
 - a. Menambah wawasan baru dalam hal pembuatan dan perancangan *E-commerce* menggunakan metode *extreme programming* berbasis web.
 - b. Setelah melaksanakan kegiatan penelitian diharapkan mahasiswa memiliki pengetahuan serta pengalaman yang lebih luas terlebih yang berhubungan dengan teknologi *E-commerce* menggunakan metode *extreme programming* dan pemrograman.
 - c. Menambah wawasan tentang perancangan suatu sistem khususnya perancangan *E-commerce* menggunakan metode *extreme programming* berbasis PHP dan database MySQL.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

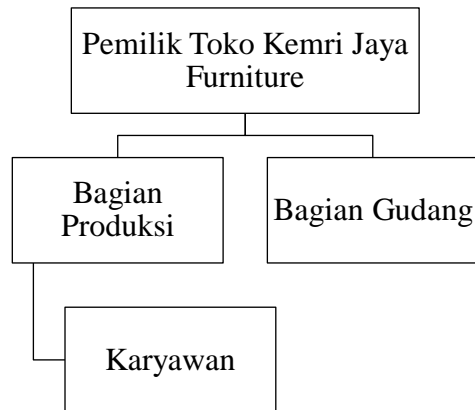
Tinjauan umum ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang perusahaan. Gambaran tersebut diantaranya tentang sejarah berdirinya toko, struktur organisasi dan tugas dari masing-masing jabatannya pada Toko Kemri Jaya Furniture.

1.7.1 Sejarah Berdirinya Toko Kemri Jaya Furniture

Kemri Jaya Furnitur didirikan pada tahun 2003 yang dipimpin oleh Bapak Ulta Kemri dengan nama Perabot Keluarga. Pada tahun 2009 Bapak Ulta Kemri meninggal dunia, kemudian Perabot Keluarga dilanjutkan oleh karyawan yang dipercaya oleh pihak keluarga. Namun dalam perjalanannya banyak terjadi masalah sehingga perabot keluarga sempat tidak berproduksi. Pada tahun 2020 Perabot Keluarga mulai beroperasi kembali secara normal, setelah dilanjutkan oleh anak bapak Ulta Kemri, yaitu Afdel Fajri Kemri, dan barulah nama Perabot Keluarga berubah menjadi Kemri Jaya Furniture. Kemri Jaya Furniture adalah toko yang menjual berbagai produk seperti lemari, meja rias, dipan dan lain sebagainya.

1.7.2 Struktur Organisasi

Toko Kemri Jaya furniture tidak mempunyai struktur organisasi formal seperti pada perusahaan besar ataupun lembaga-lembaga lainnya, hanya saja alur komunikasinya dapat digambarkan seperti berikut :



Sumber: Toko Kemri Jaya Furniture

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Toko Kemri Jaya Furniture

1.7.3 Pembagian Tugas dan Wewenang

1. Pemilik Toko

Merupakan pemilik toko yang bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kegiatan dan pengambilan keputusan, serta bertugas menerima pesanan dan pembayaran furniture dari pelanggan.

2. Bagian Produksi

Bertanggung jawab dalam pembuatan furniture yang akan dibuat, serta mengembangkan ide-ide dalam mendesain produk.

3. Bagian Gudang

Bertanggung jawab dalam menyusun barang sesuai ketentuan, menyesuaikan data yang akan dikirim kepada pelanggan, memelihara barang barang agar kualitas tetap terjaga.

4. Karyawan

Karyawan berada dibagian produksi yang bertugas untuk membantu dalam proses pembuatan furniture.