

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era digital ini perkembangan teknologi internet semakin pesat, hampir semua aktivitas manusia menggunakannya secara mudah. Dengan pesatnya perkembangan tersebut, banyak sekali Perusahaan atau usaha menggunakan internet sebagai media informasi, komunikasi dan digunakan juga sebagai proses penjualan, pembelian produk, baik itu barang atau jasa. Dan tentunya, semua itu membutuhkan sumber daya manusia yang ahli dan kompeten dalam bidang teknologi (Munir, 2020).

Perkembangan teknologi yang begitu cepat di mana hampir semuanya serba digital memberikan dampak yang sangat besar dalam dunia bisnis. Salah satu contohnya yaitu pada industri seni, mulai dari teknologi yang mendukung proses pembuatan suatu produk seni, membentuk brand image produk, hingga pada pemasaran produknya karena arus informasi dan juga komunikasi yang dapat menjangkau dengan sangat luas dengan cara yang mudah dan juga cepat tanpa terbatas oleh ruang dan waktu melalui internet, baik itu media sosial, e-commerce, dan lain-lain (Papilaya Y & Kramadibrata BS, 2023).

Sistem bisnis online lebih mudah diterapkan dan tidak memerlukan modal/biaya yang besar, baik di awal maupun selama pengoperasiannya. Hanya perlu koneksi internet lancar merupakan modal utama untuk mengembangkan bisnis secara online. Sifat pasar online yang sangat dinamis dan memerlukan perubahan yang cepat, memerlukan respon dan langkah yang tepat agar suatu

produk atau jasa dapat bertahan dan mengalahkan persaingan. Komunikasi pemasaran menjadi alat yang penting dan mulai diperhatikan secara serius dalam sistem pemasaran online untuk mengatasi tantangan tersebut, dimana lebih peting cara penyampaian kepada pelanggan (Alkahfi et al., 2022).

Pelanggan merupakan aset bagi kerajinan perak. Kerajinan Perak Koto Gadang merupakan salah satu Kerajinan Perak yang memiliki banyak pelanggan. Oleh karena itu Kerajinan Perak berusaha untuk mempertahankan loyalitas pelanggannya, karena efek yang dapat ditimbulkan dari loyalitas pelanggan adalah pembelian yang berulang, kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Kerajinan Perak ingin bisnisnya dapat berkembang dalam menggunakan salah satu strategi bisnis yang berorientasi pada pelanggan. Perusahaan ingin menjaga hubungan dengan pelanggan sehingga pelanggan tetap loyal dan sisi lain juga mendapatkan pelanggan baru dari waktu ke waktu. Maka dari itu perancangan E-Commerce yang akan penulis buat dapat menciptakan dan mempertahankan suatu hubungan yang baik dari pelanggan dan mengurangi kemungkinan pelanggan berpindah ke produk pesaing.

Berdasarkan permasalahan diatas maka di tariklah judul skripsi dengan judul :
**PERANCANGAN STRATEGI E-COMMERCE BERBASIS WEBSITE
UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN KERAJINAN PERAK DI
KOTO GADANG BUKITTINGGI.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, beberapa masalah yang dapat dirumuskan dalam perancangan sistem E-Commerce pada Kerajinan Perak adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang strategi e-commerce yang efektif untuk memasarkan kerajinan perak dari Koto Gadang, Bukittinggi, secara online?
2. Apakah hambatan utama yang dihadapi dalam memasarkan dan menjual produk kerajinan perak secara online?
3. Bagaimana cara menarik minat konsumen untuk membeli produk kerajinan perak dari Koto Gadang melalui website e-commerce?

1.3 Hipotesa

Implementasi strategi e-commerce berbasis website dapat secara signifikan meningkatkan penjualan kerajinan perak di Koto Gadang Bukittinggi dengan memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan aksesibilitas produk kepada konsumen.

1. Strategi e-commerce yang efektif untuk memasarkan kerajinan perak dari Koto Gadang, Bukittinggi, dapat dirancang dengan menganalisis pasar dan pesaing, mengembangkan platform e-commerce yang responsif dan user-friendly, serta menggunakan teknik SEO dan pemasaran digital untuk meningkatkan visibilitas dan keterlibatan konsumen.
2. Hambatan utama dalam memperkenalkan dan menjual produk kerajinan perak secara online meliputi kurangnya aksesibilitas dan

kepercayaan konsumen terhadap produk perak online, biaya pengiriman yang tinggi, serta persaingan yang ketat dengan penjual dari daerah lain.

3. Cara menarik minat konsumen untuk membeli produk kerajinan perak dari Koto Gadang melalui website e-commerce adalah dengan menampilkan foto produk yang menarik, deskripsi yang informatif, testimoni dari konsumen sebelumnya, serta menyelenggarakan promosi atau diskon khusus.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian perlu diterapkan batasan-batasan terhadap sistem yang akan diteliti. Hal ini dimaksudkan agar langkah pemecahan masalah tidak menyimpang dari hasil laporan penelitian. Adapun batasan masalah penelitian diambil antara lain :

1. Penelitian ini hanya fokus pada kerajinan perak di Koto Gadang Bukittinggi.
2. Implementasi e-commerce yang dibahas hanya terbatas pada website dan tidak mencakup aplikasi mobile atau platform lainnya.
3. Analisis hanya dilakukan terhadap peningkatan penjualan dan tidak mencakup aspek lain seperti produksi atau distribusi.
4. Penelitian ini menggunakan data penjualan dan feedback pelanggan dalam jangka waktu dua tahun terakhir.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian perancangan sistem E-Commerce pada Kerajinan Perak adalah sebagai berikut :

1. Merancang dan mengembangkan sistem E-Commerce yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan bisnis dengan pelanggan pada Kerajinan Perak.
2. Menetapkan parameter dan metrik untuk mengukur keberhasilan strategi e commerce yang dirancang, seperti peningkatan penjualan, pertumbuhan basis pelanggan, atau peningkatan keuntungan bagi para penjual kerajinan perak.
3. Menghasilkan rekomendasi praktis berdasarkan hasil penelitian untuk meningkatkan efektivitas strategi e-commerce, serta merencanakan implementasi strategi tersebut secara efisien.

Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu Kerajinan Perak dalam mengoptimalkan sistemnya untuk meningkatkan layanan pelanggan, memperkuat hubungan bisnis dengan pelanggan, serta meningkatkan penjualan melalui pengembangan sistem E-Commerce.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis :
 - a. Pengembangan Keterampilan : Menulis skripsi membutuhkan banyak keterampilan, termasuk penelitian, analisis, sintesis, dan penulisan akademis. Proses ini akan membantu Anda mengasah keterampilan-keterampilan ini, yang dapat berguna dalam karier masa depan Anda.

- b. Pengakuan Akademis : Skripsi adalah karya akademis yang signifikan. Menyelesaikan skripsi dengan baik dapat meningkatkan reputasi akademis Anda di mata dosen, kolega, dan calon pemberi kerja.
- c. Pemahaman Mendalam : Melalui penelitian yang mendalam tentang topik ini, Anda akan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang E-Commerce, strategi pemasaran, dan industri kerajinan perak secara keseluruhan. Pengetahuan ini dapat berguna dalam berbagai konteks profesional.
- d. Pengalaman Praktis : Proses merancang strategi E-Commerce juga akan memberi Anda pengalaman praktis dalam merencanakan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi strategi bisnis. Pengalaman ini dapat menjadi nilai tambah di dunia kerja.

2. Bagi Peneliti Lain :

- a. Referensi dan Sumber Informasi : Skripsi Anda akan menjadi sumber informasi yang berharga bagi peneliti lain yang tertarik pada topik E-Commerce, strategi pemasaran, atau industri kerajinan perak. Hal ini dapat membantu memperluas pemahaman mereka tentang topik tersebut.
- b. Inspirasi untuk Penelitian Selanjutnya : Temuan dan metodologi penelitian Anda dapat menginspirasi peneliti lain untuk mengeksplorasi topik yang sama atau terkait dalam penelitian

mereka sendiri. Ini dapat memicu pengembangan pengetahuan lebih lanjut dalam bidang tersebut.

- c. **Pertukaran Pengetahuan** : Dengan mempublikasikan hasil penelitian Anda, Anda berkontribusi pada pertukaran pengetahuan di komunitas akademis dan industri. Hal ini dapat memperkaya diskusi dan pemikiran tentang strategi E-Commerce dan pemasaran dalam konteks industri kerajinan perak.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Gambaran umum UMKM penulis mendapatkan data melalui metode obeservasi, wawancara, dan studi literatur. Dari hasil tersebut penulis mendapatkan data primer. Pada bagian ini penulis akan memaparkan tentang UMKM terkait yang merupakan objek penelitian, mulai dari sejarah singkat, struktur organisasi, visi dan misi organisasi serta tugas dan fungsi.

1.7.1 Sejarah Kerajinan Perak di Koto Gadang Bukittinggi

Kerajinan perak di Koto Gadang Bukittinggi telah ada sejak abad ke-19 dan dikenal dengan kehalusan serta detail yang rumit. Keterampilan ini diwariskan secara turun-temurun dan menjadi salah satu identitas budaya masyarakat setempat. Pada masa kolonial Belanda, kerajinan perak Koto Gadang sudah dikenal luas dan menjadi barang ekspor yang diminati. Hingga kini, kerajinan ini terus berkembang meski menghadapi tantangan di era modern.

1.7.2 Visi dan Misi Toko Kerajinan Perak

Visi adalah gambaran besar, tujuan utama dan cita-cita suatu perusahaan, instansi atau organisasi di masa depan. Sedangkan misi merupakan penjabaran atau langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai/mewujudkan visi tersebut. Adapun visi dan misi Toko Kerajinan Perak sebagai berikut

1. Visi Kerajinan Perak Koto Gadang

Menjadi produsen kerajinan perak terkemuka yang mengedepankan kualitas dan keunikan budaya lokal dengan jangkauan pasar global.

2. Misi Kerajinan Perak Koto Gadang

Misi merupakan penjabaran apa yang akan dilakukan untuk mencapai atau mewujudkan visi. Adapun misi yang akan diwujudkan oleh Toko Kerajinan Perak sebagai berikut :

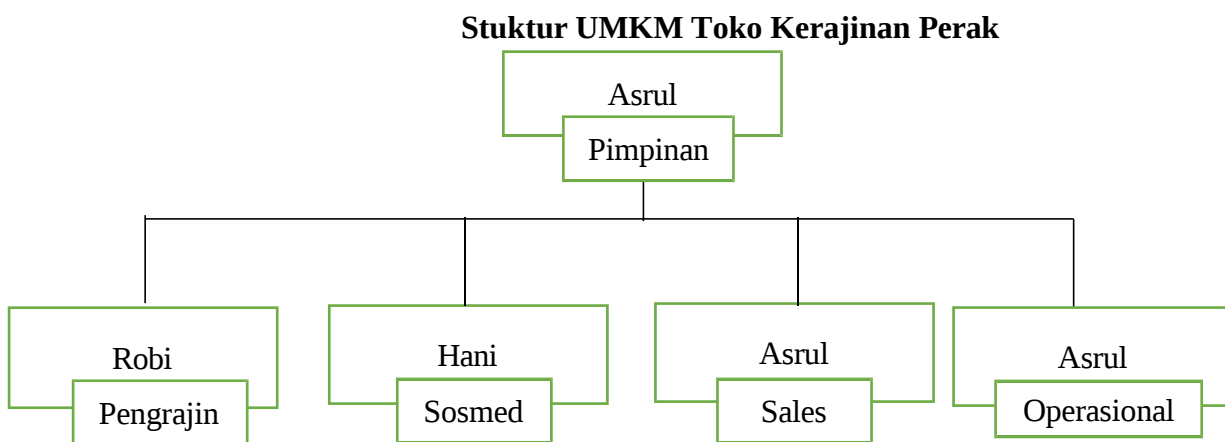
- 1) Mengembangkan desain kerajinan perak yang inovatif dan berkualitas tinggi.
- 2) Meningkatkan kesejahteraan pengrajin dengan memperluas pasar penjualan.
- 3) Menggunakan teknologi modern untuk memperbaiki proses produksi dan pemasaran.

1.7.3 Struktur Organisasi UMKM Toko Kerajinan Perak

Struktur organisasi kerajinan perak di Koto Gadang Bukittinggi umumnya terdiri dari:

1. Pemilik Usaha: Bertanggung jawab atas keseluruhan operasional dan keputusan strategis.

2. Pengrajin: Melaksanakan proses produksi berdasarkan desain yang telah disetujui.
3. Pemasaran dan Penjualan: Mengelola penjualan, baik offline maupun online, serta promosi produk.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi UMKM Toko Kerajinan Perak

(Sumber : Toko Kerajinan Perak)

1.7.4 Tugas dan Tanggung Jawab

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan di Toko Kerajinan Perak Koto Gadang:

1. Pimpinan
 - a. Menetapkan visi, misi, dan strategi jangka panjang toko.
 - b. Mengelola sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan perusahaan.
 - c. Memastikan kepatuhan terhadap standar kualitas dan etika perusahaan.
 - d. Membangun dan memelihara hubungan strategis dengan pemasok, pelanggan, dan pihak terkait lainnya.

2. Pengrajin

- a. Menghasilkan produk kerajinan perak dengan kualitas tinggi sesuai dengan standar perusahaan.
- b. Mengembangkan dan menerapkan teknik pembuatan kerajinan perak yang inovatif.
- c. Memastikan ketersediaan bahan baku dan peralatan produksi yang diperlukan.
- d. Berpartisipasi dalam pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan kerajinan.

3. Sosial Media (Sosmed)

- a. Mengelola platform sosial media toko untuk meningkatkan brand awareness dan engagement.
- b. Membuat konten yang menarik dan relevan seperti foto, video, dan tulisan.
- c. Menjalankan kampanye pemasaran online untuk meningkatkan penjualan dan memperluas jangkauan pasar.
- d. Memantau dan menganalisis kinerja kampanye sosial media untuk meningkatkan strategi pemasaran.

4. Sales

- a. Menangani penjualan produk secara langsung kepada pelanggan.
- b. Mengelola inventaris dan memastikan ketersediaan produk.
- c. Membangun hubungan baik dengan pelanggan dan memberikan pelayanan pelanggan yang memuaskan.

- d. Mengidentifikasi peluang penjualan baru dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan penjualan.

5. Operasional

- a. Mengelola kegiatan operasional sehari-hari toko.
- b. Mengatur proses pengiriman produk dan manajemen stok.
- c. Memastikan efisiensi dalam proses produksi, pengemasan, dan pengiriman.
- d. Menjaga kebersihan, keamanan, dan keteraturan area kerja toko.

Setiap jabatan memiliki peran yang penting dalam menjalankan operasional toko Kerajinan Perak Koto Gadang secara efektif dan efisien, dengan fokus pada kualitas produk, pelayanan pelanggan, dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.