

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan yang pesat di bidang teknologi komunikasi, pemahaman mengenai teknologi komunikasi banyak mendapat sorotan ahli komunikasi, salah satunya adalah (Davenport, 2022) dengan teorinya bahwa Teknologi informasi adalah alat yang memungkinkan organisasi untuk mengumpulkan dan menganalisis data guna meningkatkan efisiensi operasional dan pengambilan keputusan berbasis data pada salah satu jurnal yang diterbitkannya. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa dampak yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, khususnya dalam dunia bisnis. Salah satu sektor yang paling terdampak adalah *E-commerce* atau perdagangan elektronik.

Secara umum, Sistem Informasi (SI) merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, kontrol, analisis, dan visualisasi dalam organisasi. Sesuai dengan hal ini, maka perkembangan sistem informasi seharusnya berkembang sampai kepada aspek perekonomian terkhususnya pada transaksi jual beli. Hal ini juga berkaitan dengan pendapat ahli dalam pembahasan *E-commerce* yang mengungkapkan bahwa sistem yang mengintegrasikan teknologi informasi untuk mendukung segala bentuk transaksi online, yang mencakup alat dan aplikasi yang memungkinkan perusahaan berinteraksi dengan pelanggan melalui platform digital,

mengelola transaksi, serta memantau dan menganalisis perilaku konsumen (Chaffey, 2021).

E-Commerce merupakan bentuk dari usaha toko online yang memanfaatkan kemajuan teknologi, baik dalam bentuk *website* maupun aplikasi. Definisi ini sesuai dengan pendapat ahli yang bernama Sigala pada tahun 2020. (Sigala, 2020) berpendapat bahwa perdagangan yang difasilitasi oleh teknologi digital, yang memungkinkan pertukaran barang, jasa, atau informasi antara perusahaan dan konsumen, dengan mengoptimalkan pengalaman pelanggan melalui personalisasi dan pemanfaatan data besar (Sigala, 2020).

Secara umum, Sumber Daya Manusia (SDM) merujuk pada seluruh individu yang berada dalam suatu organisasi atau perusahaan yang memiliki potensi untuk berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi tersebut. Berkaitan dengan pendapat ahli bahwa Sumber Daya Manusia adalah bagian integral dari organisasi yang melibatkan semua kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan tenaga kerja, mulai dari perencanaan, rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, hingga penilaian kinerja dan pemberian penghargaan (Dessler, 2020). SDM berperan sebagai faktor utama yang menentukan daya saing dan keunggulan organisasi tersebut. Menurut seorang ahli dalam penelitian yang diterbitkan pada tahun 2020 dengan judul *Human Capital and Organizational Performance*, penulis menekankan pentingnya kapital manusia dalam meningkatkan daya saing dan kinerja organisasi. Penulis menjelaskan bahwa praktik SDM yang terintegrasi dan berbasis data dapat memperkuat kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan eksternal dan internal (Becker & Huselid, 2020).

Sucitra Gallery adalah sebuah toko yang menjual furniture rumah tangga yang berfokuskan pada penjualan kerajinan keramik di kota Padang Panjang dengan alamat Panyalaian, Kecamatan Sepuluh Koto, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat. Secara umum, toko yang berfokuskan kepada penjualan furniture keramik adalah sebuah toko yang menggabungkan produk furniture berkualitas dengan sentuhan kerajinan keramik yang unik dan artistik. Menurut (Irawan, 2020). Menurut (Turban dkk, 2020) toko online adalah sebuah bentuk model bisnis digital yang memungkinkan perusahaan untuk menjual produk dan layanan secara langsung kepada konsumen melalui internet, yang didukung oleh sistem manajemen dan infrastruktur digital, seperti sistem pembayaran elektronik, pengelolaan inventaris, dan pengiriman barang. Sucitra Gallery menjual berbagai macam kerajinan keramik seperti berbentuk guci, batuan alam, hiasan dinding, serta keramik berbentuk hiasan air mancur.

Toko Sucitra Gallery belum menggunakan sistem informasi apapun untuk media transaksi, pemasaran, pembayaran, komunikasi serta promosi. Toko ini masih menggunakan sistem tradisional seperti transaksi secara fisik (tatap muka), promosi dari mulut ke mulut, serta komunikasi yang terbatas. Sistem tradisional ini mengakibatkan toko Sucitra Gallery menghadapi hambatan besar yaitu dari segi kapasitas transaksi yang bisa dilakukan dalam satu hari dan mengurangi kenyamanan bagi pelanggan yang ingin berbelanja dengan cara yang lebih cepat dan praktis. Berkaitan dengan Batasan yang dihadapi, tidak hanya dalam segi transaksi tetapi metode pemasaran yang bergantung kepada promosi dari mulut ke mulut mengakibatkan jangkauan promosi sangat terbatas dan tidak dapat dijangkau khalayak lebih luas, terkhususnya pelanggan yang berada di luar provinsi sumatera

barat. Menurut Philip Kotler dan (Kevin Lane Keller, 2020) pada bukunya yang berjudul *Marketing Management*, Pemasaran adalah aktivitas, institusi, dan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan mengirimkan penawaran yang memiliki nilai bagi konsumen, klien, mitra, dan masyarakat luas. (Kotler dan Keller, 2020). Sesuai penjelasan salah satu ahli yang telah di rincikan diatas, dapat dikaitkan bahwa sistem yang dijalankan oleh toko ini belum sepenuhnya maksimal. Secara pendapatan, Toko ini dapat dikategorikan besar karena pemilik toko ini pernah menjabat sebagai DPRD tingkat provinsi. Proses promosi berjalan sangat cepat, tetapi masih belum efektif karena untuk keterangan dan detail barang tidak dapat dilihat. Proses promosi ini merupakan salah satu kendala yang cukup besar menimbang ketika berjalanya promosi, toko tidak mampu untuk menampilkan informasi barang secara mendetail kepada pelanggan. Masalah utama yang dapat timbul dari proses tersebut salah satunya ketika calon pelanggan tidak memiliki waktu untuk datang atau ketika mereka ingin membeli produk tanpa harus melakukan perjalanan. Tanpa platform online atau katalog digital yang memadai, toko ini terhambat dalam memberikan informasi yang lengkap mengenai produk, yang pada gilirannya dapat menurunkan minat beli dan memperlambat proses transaksi. Pelanggan yang berminat untuk membeli, proses pemilihan produk menjadi tidak efisien karena pelanggan harus mengunjungi toko secara fisik untuk memeriksa ketersediaan dan kualitas barang. Secara menyeluruh, toko keramik Sucitra Gallery yang tidak menggunakan sistem informasi berbasis digital, masih terjebak dalam model bisnis yang mengandalkan proses manual dan kehadiran fisik pelanggan. Sistem ini sangat mengurangi fleksibilitas dalam berbisnis dan membatasi skalabilitas toko.

Dari permasalahan tersebut, maka dibutuhkan sistem baru berbentuk website untuk menunjang semua aspek yang disebutkan diatas. Penulis memiliki tujuan merancang sistem informasi dengan menuangkan dalam bentuk tugas akhir skripsi dengan judul: **“PERANCANGAN WEBSITE E-COMMERCE PADA TOKO SUCITRA GALLERY MENGGUNAKAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE MySQL “**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan beberapa pokok permasalahan yang ada pada Toko Sucitra Gallery sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk penerapan E-Commerce Pada Toko Sucitra Gallery Menggunakan Bahasa Pemograman PHP dan Database MySQL untuk menunjang aspek yang disebutkan?
2. Bagaimana merancang sebuah sistem terkomputerisasi berbasis web dan database sehingga dapat membantu pihak toko dalam peningkatan Efektivitas dalam pemanfaatan E-Commerce pada toko Sucitra Gallery untuk keberlangsungan jalannya proses bisnis yang lebih menguntungkan?
3. Bagaimana hasil dari implementasi E-Commerce Pada Toko Sucitra Gallery Menggunakan Bahasa Pemograman PHP dan Database MySQL untuk menunjang aspek yang disebutkan?

1.3 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dikemukakan hipotesa sebagai jawaban sementara dari permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Implementasi E-Commerce Pada Toko Sucitra Gallery Menggunakan Bahasa Pemograman PHP dan Database MySQL dapat menunjang aspek yang disebutkan.
2. Terciptanya Efektivitas dalam pemanfaatan E-Commerce pada toko Sucitra Gallery untuk keberlangsungan jalannya proses bisnis
3. Penerapan E-Commerce pada Toko Sucitra Gallery Menggunakan Bahasa Pemograman PHP dan Database MySQL dapat membantu pihak toko agar dalam menjalankan proses bisnis dapat mencapai tujuan yang lebih cepat dan keuntungan yang besar.

1.4 Batasan Masalah

Agar tidak terjadi kesalahan dan penyimpangan dalam penelitian ini, maka perlu Adanya batasan ruang lingkup permasalahan. Dalam hal ini penulis membatasi penelitian ini antara lain:

1. Tempat penelitian berada pada Toko Sucitra Gallery
2. Website menggunakan bahasa pemograman HTML, CSS, PHP dan database MySQL
3. Pemesanan produk melalui nomor *Whatsapp* yang disediakan di dalam website.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan pembahasan mengenai rumusan dalam kalimat penelitian yang menunjukkan hasil-hasil yang didapatkan setelah prosesisasi penelitian. Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan

sebelumnya, maka dapat dikemukakan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bentuk penerapan E-Commerce pada Toko Sucitra Gallery Menggunakan Bahasa Pemograman PHP dan Database MySQL untuk menunjang aspek yang disebutkan.
2. Merancang sebuah sistem terkomputerisasi berbasis web dan database sehingga dapat membantu pihak toko dalam peningkatan Efektivitas dalam pemanfaatan E-Commerce pada toko Sucitra Gallery untuk keberlangsungan jalannya proses bisnis yang lebih menguntungkan.
3. Untuk mengetahui hasil dari implementasi E-Commerce Pada Toko Sucitra Gallery Menggunakan Bahasa Pemograman PHP dan Database MySQL.

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut beberapa manfaat yang ingin dicapai melalui penelitian ini. Secara umum Manfaat Perancangan Website pada toko Sucitra Gallery adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Bagi Penulis

1. Sebagai pembelajaran bagi penulis dalam merancang dan menambah Pengetahuan dalam hal pembuatan suatu program penjualan dan pemasaran sebuah produk, berdasarkan ilmu yang didapatkan di Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
2. Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian dibidang rancangan bangun sistem informasi.

1.6.2 Manfaat Bagi Objek Penelitian

Penerapan sistem informasi berbentuk website dalam melakukan penjualan dan pemasaran pada toko Sucitra Gallery, diharapkan dapat menjadi salah satu alternatif atau alat bantu untuk Mempermudah pemilik memasarkan penjualan kerajinan keramik. Sehingga masyarakat mengetahui peran teknologi informasi dan komunikasi.

1.6.3 Manfaat Bagi Kampus

Dapat memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan dalam bidang teknologi informasi dan menjadi referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian yang serupa.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

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

1.7.1 Sejarah Toko Keramik Sucitra Gallery

Sejarah awal toko Sucitra Gallery didirikan pada tahun 2011, dengan konsep sebagai toko busana yang melayani kebutuhan pakaian dan aksesoris. Toko Sucitra Gallery yang awalnya menjual busana dan aksesoris ini mempunyai 3 cabang di kota Padang Panjang. Nama Toko Sucitra Gallery termasuk yang dikenal masyarakat kota Padang Panjang karena terdapat banyak cabang. Disamping itu,

Pemilik toko juga dikenal masyarakat sebagai aktivis penyalur suara rakyat. Melihat perkembangan penjualan, pemilik toko melihat peluang baru di sektor lain. Pada bulan oktober tahun 2011, toko ini bertransformasi menjadi toko keramik kecil yang menjual aksesoris keramik untuk keperluan dekorasi rumah, seperti vas bunga dan batuan marmer hias. Pemilik menjelaskan bahwa perubahan yang terjadi merupakan respon terhadap meningkatnya permintaan keramik dekoratif untuk hiasan rumah.

Seiring berjalannya waktu, Toko Sucitra Gallery tidak hanya menjual aksesoris keramik, tetapi juga mulai memproduksi produk-produk tambahan seperti hiasan air mancur mini yang terbuat dari ukiran batu, lukisan, dan tanaman hias. Produk-produk baru yang diproduksi semakin memperkaya variasi yang ditawarkan kepada pelanggan. Toko berganti sebagai tempat yang menyediakan beragam pilihan untuk mempercantik rumah dan beralih nama menjadi Toko Keramik Sucitra Gallery.

Dampak dari pandemi COVID-19 mengakibatkan toko ini mengalami penurunan yang signifikan dalam penjualan. Pembatasan sosial dan penurunan daya beli masyarakat mengakibatkan toko menjadi sepi pengunjung, dan mengakibatkan pendapatan menurun drastis. Hal ini mengakibatkan kapasitas produksi menjadi terbatas, situasi ini memaksa pemilik untuk mengurangi operasionalnya. Tetapi pada tahun yang bersamaan, pemilik toko juga menjabat sebagai anggota DPRD Provinsi. Pemilik memanfaatkan posisi ini untuk menjalankan proses bisnis berupa promosi kepada sesama anggota lainnya. Setelah itu sampai sekarang ini, toko keramik Sucitra Gallery bertahan dan menjalankan bisnis secara normal kembali.

1.7.2 Struktur Organisasi Toko Sucitra Gallery

Struktur organisasi dari toko Sucitra Gallery seperti toko kecil konvensional pada umumnya. Pemilik toko sebagai pendiri dari toko Sucitra Gallery, memilih karyawan untuk bekerja ditoko Sucitra Gallery dan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap toko. Tetapi pengelolaan toko seperti pendapatan perbulan, akan dimonitor oleh pemilik toko guna menghindari terjadinya kecurangan saat berjalannya proses bisnis.

Struktur Organisasi Toko Sucitra Gallery



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Sucitra Gallery

(Sumber : wawancara pemilik toko Sucitra Gallery)

Pembagian tugas dari Toko Sucitra Gallery ini seperti berikut, Pemilik toko bertugas sebagai pengawas, bertanggung jawab atas penerimaan barang hasil produksi serta manajemen keuangan. Karyawan bertugas sebagai penerima pesanan pelanggan, melayani pelanggan yang ingin membeli keramik serta negosiasi dengan pelanggan. Karyawan bertanggung jawab atas perawatan keramik seperti pembersihan dengan lap, tata letak keramik di toko dan keamanan keramik.