

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi adalah sesuatu yang bisa membantu manusia di seluruh dunia untuk membantu menjadi sarana untuk menjalankan kegiatan harian yang dikerjakan oleh manusia dalam bekerja maupun dalam pendidikan. Teknologi juga termasuk dalam sesuatu bidang ilmu pengetahuan untuk mempelajari suatu sistem yang terdapat dalam komputer ataupun laptop yang dan membuat suatu alat atau aplikasi yang terpasang dalam suatu jaringan untuk membantu atau memudahkan manusia dalam kegiatan setiap hari (Maritsa dkk, 2021).

Perkembangan teknologi semakin tahun semakin berkembang pesat, bisa dilihat pada saat ini banyak sekaliberbagai macam inovasi-inovasi baru baik itu dari *e-commerce*, sosial media, game dan sebagainya (Amirul & Faridhan, 2021).

Peran teknologi saat ini membuat pengolahan informasi menjadi lebih mudah karena pengolahan diperlukan agar informasi yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi penggunanya. Pengolahan data dan informasi secara cepat dan efisien merupakan hal penting yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan atau instansi untuk meningkatkan produktivitas kerjanya (Surmayanti dkk, 2024).

Elna Cake Bukittinggi merupakan usaha yang fokus pada produksi kue dan makanan manis, yang selama ini mengandalkan penjualan secara langsung. Permasalahan utama yang dihadapi adalah keterbatasan dalam menjangkau pelanggan baru di luar area lokal. Banyaknya bisnis cake & bakery membuat

terjadinya persaingan yang kuat demi merebut perhatian konsumen dan minat beli konsumen. Salah satunya di kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Kota yang disebut dengan kota wisata ini memiliki berbagai macam usaha makanan yang tentunya menjadi serbuan para wisatawan yang datang dan berkunjung ke kota ini, salah satunya usaha cake & bakery. Usaha cake & bakery yang telah ada dan berkembang di Kota Bukittinggi diantaranya adalah Toko Kue Elna, Roti Lim, Usaha Kue Bunda, dll (Effendi, 2021).

*E-commerce* adalah salah satu implementasi dan bisnis online yang merupakan aktivitas dari penjualan dan pembelian produk serta jasa yang ditawarkan melalui jaringan. Adanya *e-commerce* yang tepat dan akurat dapat mengurangi terjadi kesalahan yang tidak diinginkan sehingga dapat meningkatkan penjualan yang efisien dalam penjualan suatu produk barang ataupun jasa (Alda, 2022).

Keberadaan *e-commerce* merupakan alternatif bisnis yang cukup menjanjikan untuk diterapkan pada saat ini, karena *e-commerce* memberikan banyak kemudahan bagi kedua belah pihak, baik dari pihak penjual (*merchant*) maupun dari pihak pembeli (*buyer*) di dalam melakukan transaksi perdagangan, meskipun para pihak berada di kota yang berbeda (Syamsiah, 2021).

Melalui sistem *e-commerce* yang dirancang dengan baik, Elna Cake Bukittinggi tidak hanya akan dapat menjangkau lebih banyak pelanggan, tetapi juga meningkatkan pengalaman pengguna dengan fitur yang intuitif dan mudah diakses. Ini mencakup kemudahan dalam menemukan produk, proses pemesanan yang sederhana serta dukungan layanan pelanggan yang responsif. Selain itu, sistem ini dapat menyediakan informasi yang jelas mengenai produk, termasuk bahan-bahan

dan harga, sehingga pelanggan dapat membuat keputusan yang lebih baik. Hal ini bertujuan untuk menarik lebih banyak pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada perancangan sistem *e-commerce* yang dapat meningkatkan aksesibilitas pelanggan di Elna Cake Bukittinggi, sehingga diharapkan dapat meningkatkan volume penjualan dan loyalitas pelanggan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mencoba merumuskan pokok-pokok permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan tersebut. Permasalahan ini penting untuk diidentifikasi agar solusi yang tepat dapat diterapkan. Adapun permasalahan yang dimaksud antara lain:

1. Bagaimana penerapan sistem *e-commerce* ini dapat membantu mengatasi masalah dalam proses pemesanan kue pada Toko Elna Cake & Bakery?
2. Bagaimana rancangan sistem *e-commerce* yang dapat meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi pemesanan bagi pelanggan di Toko Elna Cake & Bakery Bukittinggi?
3. Apakah sistem yang dirancang dapat membantu Toko Elna Cake & Bakery dalam meningkatkan penjualan produk?

## **1.3 Hipotesa**

Hipotesa adalah jawaban sementara dari pernyataan yang dikemukakan dalam rumusan masalah. Dalam konteks ini, hipotesis berfungsi sebagai panduan untuk penelitian dan pengembangan lebih lanjut. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat ditarik hipotesa sebagai berikut:

1. Diharapkan penerapan sistem *e-commerce* dapat membantu mengatasi masalah dalam proses pemesanan produk di Toko Elna Cake & Bakery dengan memberikan kemudahan akses pelanggan, mengurangi kesalahan dalam proses pemesanan produk, serta menghemat waktu dalam proses pemesanan produk.
2. Diharapkan sistem ini menyediakan informasi produk secara *real-time* melalui *e-commerce* yang berguna untuk meningkatkan jumlah pelanggan baru yang tertarik untuk membeli produk dari Toko Elna Cake & Bakery.
3. Diharapkan sistem *e-commerce* yang dirancang dapat membantu Elna Cake dalam memperluas jangkauan pemasaran produknya, meningkatkan jumlah pelanggan, dan memperkuat loyalitas pelanggan melalui fitur-fitur yang mendukung interaksi dan promosi digital sehingga angka penjualan produk meningkat.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membatasi pembahasan masalah. Batasan masalah yang ditetapkan adalah:

1. Sistem akan dirancang menggunakan bahasa pemrograman dan framework yang sesuai untuk pengembangan web (seperti HTML, CSS, JavaScript, PHP, dan MySQL) dan tidak akan mencakup aplikasi mobile.
2. Penelitian ini fokus pada peningkatan aksesibilitas pelanggan terhadap produk dan layanan Elna Cake secara online. Batasan aksesibilitas yang dimaksud adalah kemudahan dalam pencarian produk, proses pemesanan, dan metode pembayaran.

3. Sistem *e-commerce* yang dirancang berfokus pada fitur pemesanan produk, pengelolaan informasi produk, dan halaman *checkout* sederhana. Fitur tambahan seperti *tracking* pengiriman atau sistem diskon khusus tidak menjadi fokus dalam tahap awal perancangan ini.
4. Sistem hanya akan menampilkan dan mengelola produk-produk dari Elna Cake yang tersedia saat penelitian berlangsung. Produk baru yang belum diinput tidak akan termasuk dalam uji coba awal.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian memiliki tujuan yang jelas dalam memecahkan masalah. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi yang efektif bagi permasalahan yang dihadapi oleh Elna Cake Bukittinggi. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Memudahkan akses pelanggan dalam mencari informasi produk, melakukan pemesanan, dan menyelesaikan transaksi secara online, sehingga pelanggan dapat bertransaksi tanpa harus datang langsung ke lokasi.
2. Mengembangkan sistem *e-commerce* berbasis web yang dapat membantu pelanggan Elna Cake dalam mengakses produk dan layanan dengan lebih mudah dan efisien.
3. Membantu Elna Cake dalam mengotomatisasi proses pemesanan dan manajemen transaksi, sehingga mengurangi kesalahan manual dan meningkatkan efisiensi kerja.
4. Mengukur peningkatan aksesibilitas dan efektivitas layanan yang dirasakan pelanggan setelah sistem *e-commerce* diterapkan, sehingga dapat menjadi dasar untuk pengembangan lebih lanjut.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian diharapkan memberikan manfaat yang signifikan. Manfaat tersebut tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga praktis, sehingga dapat diimplementasikan dalam konteks nyata. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Penulis dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam konteks nyata, sehingga meningkatkan kemampuan dalam mengidentifikasi masalah, merancang sistem, dan sebagai acuan dalam pengembangan sistem selanjutnya.

2. Bagi pelanggan

Penelitian ini memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melihat, memilih, dan memesan produk secara langsung melalui platform web, tanpa perlu mengunjungi toko fisik, meningkatkan kepuasan pelanggan serta menyediakan opsi yang lebih praktis dan nyaman dalam melakukan transaksi, terutama bagi pelanggan yang memiliki keterbatasan waktu atau lokasi.

3. Bagi pelaku bisnis (Toko Elna Cake Bukittinggi)

Penelitian ini memperluas jangkauan pemasaran, memungkinkan pelanggan dari berbagai lokasi mengakses produk Elna Cake, Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan pesanan dan transaksi, serta Mengurangi beban operasional dan waktu yang dihabiskan untuk pemesanan manual, sehingga staf dapat fokus pada aspek lain dari bisnis.

## **1.7 Gambaran Umum Perusahaan**

### **1.7.1 Sejarah Elna Cake Bukittinggi**

Elna cake and bakery merupakan salah satu usaha *home industry* yang didirikan pada akhir tahun 2008 oleh Ibu Nurhayana dengan karyawan yang berjumlah 12 orang dan masih menggunakan rumah tinggalnya untuk produksi. Usaha ini berawal dari hobi beliau yaitu membuat berbagai macam jenis kue.

Melihat prospek yang bagus dari usaha ini, Ibu Nurhayana mulai menerima karyawan untuk membantu beliau membuat berbagai jenis kue dan kemudian mulai memasarkan kue-kue hasil olahan tangan Ibu Nurhayana dengan menitipkannya ke minimarket dan swalayan yang ada di Bukittinggi.

### **1.7.2 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **1.7.2.1 Visi**

Menjadikan Elna Cake and Bakery sebagai toko kue yang mampu memenuhi selera masyarakat nusantara hingga dunia.

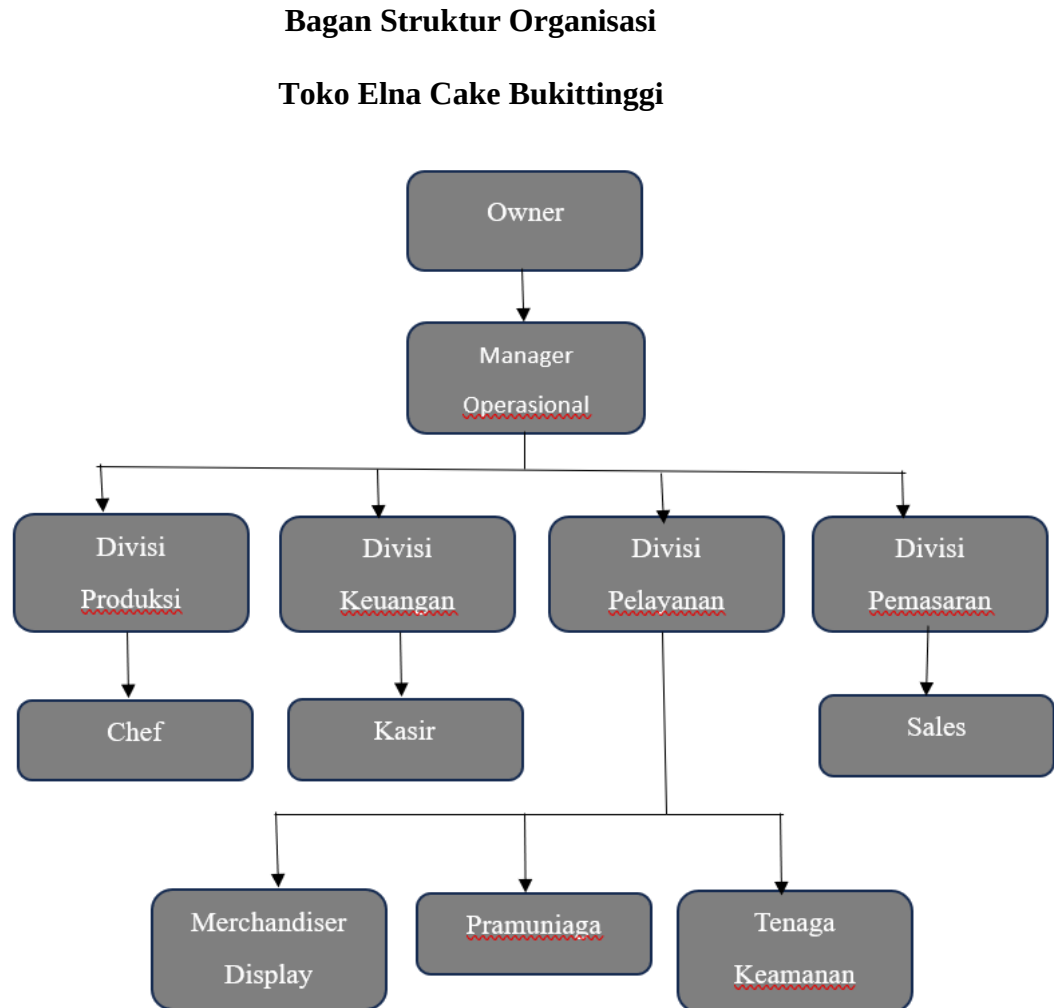
#### **1.7.2.2 Misi**

Adapun misi dari perusahaan ini yaitu:

1. Menambah jenis dan meningkatkan kualitas produk Elna Cake and Bakery secara terus menerus.
2. Melestarikan dan mempopulerkan kue-kue khas Indonesia.
3. Memperluas jangkauan dengan membuka toko baru di setiap kota.
4. Membuka lapangan kerja bagi masyarakat sekitar.
5. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia di lingkungan masyarakat.

### 1.7.3 Sturktur Perusahaan Elna Cake and Bakery

Adapun bentuk stuktur perusahaan terdapat pada gambar 1.1



(Sumber : Elna Cake Bukittinggi)

**Gambar 1.1 Struktur Organisasi**

Pada Gambar 1.1 struktur perusahaan diatas terdapat beberapa bagian yang ada didalamnya, berikut ini adalah tugas dan wewenang dari beberapa bagian tersebut ialah sebagai berikut :

#### 1. Pemilik

Tugas dan wewenang pemilik yakni memimpin dan mengendalikan usaha, membuat peraturan perusahaan, mengawasi penggajian, mengembangkan strategi bisnis, dan memecat karyawan yang tidak mematuhi peraturan.

## 2. Manager operasional

Tugas dan wewenang dari manager operasional yakni mengatur seluruh sumber daya perusahaan, seperti bahan baku, pekerja mesin, dan perlengkapan lainnya, mengawasi kualitas produk dan layanan sesuai dengan aturan yang berlaku, mengurus perekrutan dan pelatihan karyawan, dan menganalisis dan berpartisipasi dalam mengembangkan SOP produksi dan distribusi.

## 3. Divisi produksi

Tugas dan wewenang divisi produksi yakni menjaga kerahasiaan elemen produksi, memastikan proses produksi berjalan lancar dan memenuhi tenggat waktu, mengembangkan dan menerapkan metode produksi, dan memastikan stok bahan baku memadai.

## 4. Divisi keuangan

Tugas dan wewenang dari divisi keuangan yakni mengatur keuangan perusahaan, melakukan transaksi keuangan perusahaan, mengelola arus kas perusahaan, mengontrol aktivitas keuangan perusahaan, dan mencari pemasukan dari sponsor dan hasil investasi.

## 5. Divisi Pelayanan

Tugas dan wewenang dari divisi pelayanan yakni memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, mengelola komunikasi dengan pelanggan, menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan, menangani pengembalian barang, pengembalian dana, dan penukaran barang, dan membina hubungan baik dengan konsumen.

#### 6. Divisi Pemasaran

Tugas dan wewenang dari divisi pemasaran yakni menciptakan strategi pemasaran, melakukan riset pasar, mengelola situs dan media sosial, menjalin kerja sama dengan vendor, serta memproduksi materi pemasaran.

#### 7. Juru Masak atau Chef

Tugas dan wewenang dari Chef yakni membuat mengelola dapur, membuat menu roti , mengawasi kualitas makanan dan keberhasilan peralatan masak dan dapur.

#### 8. Tenaga Kasir

Tugas dan wewenang dari tenaga kasir yakni menerima pembayaran, mengurus struk pembayaran, membungkus belanjaan dan memantau transaksi yang berlangsung baik dengan e-money, kartu kredit atau debit, maupun uang tunai.

#### 9. Tenaga Penyaji atau Mercandiser Display

Tugas dan wewenang dari tenaga penyaji yakni menata produk di toko atau etalase toko agar menarik perhatian pelanggan dan mudah dijangkau, mendekorasi interior ruangan display toko agar terlihat menarik, memasang alat promosi produk seperti striker, spanduk, banner, serta memastikan produk memiliki stok yang cukup.

#### 10. Pramuniaga

Tugas dan wewenang dari pramuniaga yakni membantu pelanggan memilih kue yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka, menjelaskan harga jual, jumlah pembelian, dan memproses pembayaran, memberikan label harga, serta menjaga agar tidak ada barang yang hilang.

#### 11. Tenaga Keamanan

Tugas dan wewenang tenaga keamanan yakni menjaga keamanan di sekitar area toko, membantu pelanggan dalam mendapatkan informasi, menjaga kerapian dan ketertiban area parkir toko.

#### 12. Sales

Tugas dan wewenang dari sales yakni melakukan riset pasar, mencapai target penjualan yang ditetapkan, mengikuti dinamika pasar dan tren yang sedang terjadi, serta memberi konsultasi barang dan jasa yang akan dijual.