

# Bab 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini, kemajuan teknologi telah memengaruhi banyak aktifitas dalam kehidupan masyarakat. Kegiatan sehari-hari seperti bekerja, berkomunikasi dengan orang lain, hingga berbelanja saat ini banyak menggunakan teknologi. Penggunaan model bisnis dengan sarana elektronik atau biasa disebut *e-commerce* saat ini marak digunakan di dunia usaha. Di Indonesia sendiri, tercatat pada tahun 2022 bahwa terdapat sekitar 2.995.986 usaha *e-commerce*, meningkat sebesar 4,46 persen dari tahun sebelumnya. Pertumbuhan yang pesat ini tak lepas dari berbagai manfaat yang dapat diperoleh baik bagi pelanggan maupun penjual (Kusumatriana et al., 2023). Beberapa keunggulan *e-commerce* dibanding model jual beli tradisional adalah tokonya yang dapat dikunjungi setiap waktu. Pelanggan bisa melihat produk pada katalog toko dan memesan produk tanpa periode waktu tertentu. Keunggulan lainnya adalah proses berbelanja pada *e-commerce* yang mudah dan efisien, sehingga dapat menghemat waktu pelanggan (Taher, 2021).

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah badan usaha yang memiliki peran krusial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kontribusi di bidang ekonomi (Rochadiani et al., 2024). Toko Piala Sahlanaja merupakan UMKM yang terletak di Desa Jampirejo, Kecamatan Temanggung, Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah. Usaha ini berfokus pada pembuatan dan penjualan berbagai bentuk penghargaan seperti piala, sertifikat, piagam, plakat, dan sebagainya. Proses bisnis pada Toko Piala Sahlanaja dimulai ketika pelanggan melakukan pemesanan piala maupun produk lainnya di Toko Piala Sahlanaja Temanggung. Pemesanan biasa dilakukan melalui aplikasi pesan *Whatsapp* dan secara langsung di toko. Setelah pesanan diterima oleh pihak toko, maka pihak toko memproses pesanan dengan membuat piala dan produk lain yang dipesan. Lama pengerjaan bisa berubah-ubah, tergantung tingkat kesulitan, jumlah pesanan, dan banyaknya antrian yang ada. Pihak toko memberikan informasi

pesanan kepada pelanggan melalui *Whatsapp* apabila pesanan sudah jadi. Jika pesanan sudah jadi, maka pelanggan dapat mengambil langsung ke toko, atau pihak toko dapat mengantarkan pesanan ke pelanggan sesuai kesepakatan bersama. Pesanan dapat dibayarkan secara tunai maupun transfer ke rekening pemilik toko.

Pada wawancara bersama Bapak Arjun selaku pemilik toko, didapat beberapa informasi terkait kendala yang terjadi pada Toko Piala Sahlanaja. Kendala pertama yakni kesulitan pihak toko dalam mengelola permintaan yang tinggi, karena kurangnya pekerja di toko serta proses pemesanan secara manual yang memakan waktu cukup lama. Hasil pengukuran waktu pengelolaan pesanan piala secara manual dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 1. Tabel Pengukuran Waktu Pengelolaan Pesanan

Proses Bisnis	Durasi
Menerima & konfirmasi pesanan	4 menit 18 detik

Hasil pengukuran waktu pengelolaan pesanan piala di toko piala Sahlanaja secara manual menunjukkan bahwa proses menerima dan konfirmasi pesanan menghabiskan waktu selama 4 menit 18 detik. Proses ini dimulai ketika pelanggan memilih model piala yang akan dibeli di toko. Setelah model piala dipilih, pengelola toko mengecek ketersediaan stok bagian piala yang dibutuhkan. Selanjutnya pengelola toko melakukan penghitungan total harga dan pesanan dikonfirmasi.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu terkait peningkatan efisiensi proses bisnis pada suatu badan usaha melalui pembuatan aplikasi *e-commerce*. Penelitian berjudul “*Mobile E-commerce UMKM Sumbawa*” yang ditulis oleh Muhammad Fauzi dan Shinta Esabella menggunakan metode *extreme programming* dan menghasilkan aplikasi *mobile e-commerce* yang setelah dilakukan pengujian memakai metode *black-box testing* memberikan hasil bahwa aplikasi berjalan sesuai harapan (Fauzi & Esabella, 2023). Penelitian berikutnya dengan judul “Rancang Bangun Aplikasi *E-commerce* Berbasis *Android* Pada Toko Suryamart Menggunakan *Framework Flutter*” yang ditulis oleh Adilla Syafira Putri, Ade

Eviyanti, dan Hindarto menunjukkan bahwa berdasarkan hasil pengujian aplikasi, fitur-fitur dalam aplikasi yang telah dibuat dapat berjalan baik dan menghasilkan *output* yang diharapkan (Putri et al., 2023).

Berdasarkan masalah tersebut, maka diperlukan sebuah sistem untuk memudahkan proses jual beli produk dan memberikan sarana bagi pelanggan untuk memesan piala *custom* dengan mudah. Rancang bangun aplikasi *e-commerce* dan *custom* piala Toko Piala Sahlanaja menggunakan metode *extreme programming*. Aplikasi *native* memiliki keunggulan yaitu menawarkan kinerja terbaik, integrasi terdalam, dan pengalaman pengguna keseluruhan yang terbaik dibandingkan dengan opsi lainnya (Virkus, 2019). Metode *extreme programming* dipilih karena metode ini melibatkan pengguna dan klien pada tahap awal, sehingga waktu yang terbuang akibat kesenjangan komunikasi dapat dihindari (Shrivastava et al., 2021). Untuk menguji aplikasi yang dibangun, maka dilakukan pengujian *Black box*. Pengujian *Black box* dipilih karena pemilik toko dan pelanggan selaku penguji aplikasi, tidak memiliki akses atau informasi tambahan tentang sistem yang diuji, selain dari apa yang dapat diamati dengan cara berinteraksi dengan sistem melalui antarmukanya, misalnya dengan memberikan *input* ke sistem dan mengamati *output*nya (Dashti & Basin, 2020). Kemudian dilakukan tes penerimaan pengguna memakai metode *User acceptance test* (UAT) dengan *output* berupa dokumen atau hasil tes yang dapat dijadikan sebagai bukti bahwa perangkat lunak telah disetujui untuk digunakan dan memenuhi kebutuhan pengguna (Aldisa, 2022).

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, masalah yang dirumuskan adalah belum efisiennya proses pengelolaan pesanan di toko piala Sahlanaja.

## **1.3. Tujuan Tugas Akhir**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini adalah meningkatkan efisiensi proses pengelolaan pesanan di toko piala Sahlanaja.

## **1.4. Manfaat Tugas Akhir**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat menjadi referensi penerapan metode *extreme programming* dalam pengembangan perangkat lunak dan mengetahui tingkat keberhasilan metode yang digunakan.
2. Dapat memudahkan proses jual beli dan pengelolaan pesanan produk melalui aplikasi *e-commerce* bagi pelanggan dan pihak Toko Piala Sahlanaja Temanggung.

### 1.5. Batasan dan Asumsi Tugas Akhir

Batasan pada penelitian ini adalah:

1. Aplikasi *e-commerce* dan *custom* piala memiliki fitur penjualan produk dan pembuatan desain piala *custom*.
2. Aplikasi *e-commerce* dan *custom* piala hanya berfokus pada Toko Piala Sahlanaja Temanggung.
3. Aplikasi *e-commerce* dan *custom* piala menggunakan *framework Flutter* untuk *front-end* aplikasi dan menggunakan basis data *firebase* pada *back-end* aplikasi.

### 1.6. Sistematika Laporan

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, terdapat lima bagian utama, yaitu:

#### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan dari tugas akhir memiliki peran penting karena menyajikan gambaran awal mengenai konteks permasalahan, rumusan masalah yang diangkat, tujuan yang ingin dicapai melalui tugas akhir ini, manfaat yang diharapkan dari penelitian, serta penjelasan tentang susunan atau tata cara penulisan laporan secara komprehensif.

#### 2. BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengkaji berbagai teori, model, kerangka standar, atau konsep umum yang berkaitan dengan permasalahan serta solusi yang diusulkan, termasuk penentuan kerangka acuan yang akan digunakan dalam penyelesaian masalah.

### 3. BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH

Bab ini menjelaskan langkah-langkah yang dirancang secara sistematis serta metode yang dipakai untuk menganalisis dan menjawab permasalahan yang telah diuraikan pada Bab II.

### 4. BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL

Bab IV memuat penjelasan tentang proses pengumpulan serta pengolahan data yang dibutuhkan untuk penelitian. Bab ini juga menyajikan penjelasan mengenai proses pelaksanaan penelitian yang dilakukan dalam rangka menyelesaikan permasalahan. Setiap tujuan penelitian dibahas secara rinci dan bertahap, dianalisis secara mendalam dengan menggunakan metode yang telah dijelaskan dalam bab metodologi hingga diperoleh hasil akhir dari penelitian.

### 5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dijalankan, serta saran yang dapat diberikan untuk penelitian mendatang dan untuk pengembangan hasil penelitian mendalam dengan menggunakan metode yang telah dijelaskan dalam bab metodologi hingga diperoleh hasil akhir dari penelitian.