

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Perkembangan internet dewasa ini telah banyak mendukung dan menjawab berbagai kebutuhan manusia, terutama dalam bidang perdagangan dan perekonomian. Penggunaan *internet* sebagai sarana perdagangan kini semakin meluas dan hampir di semua perusahaan di dunia ini menggunakan *internet* sebagai media penjualan maupun promosi, atau yang biasa disebut *e-commerce*. Dari perusahaan yang bergerak dalam bidang makanan, elektronik, pendidikan, *clothing*, manufaktur, hingga bidang usaha yang bergerak dalam bidang seni. Karakteristik dari *e-commerce* secara umum adalah menampilkan *display* produk, spesifikasi produk, harga produk, *review* produk, dan sebagainya, sehingga para *customer* bisa melihat dan memilih produk yang diinginkan. Sistem *e-commerce* dengan karakteristik umum ini cocok untuk penjualan produk yang sudah ada (barang jadi), tetapi dalam kasus pemesanan lukisan diperlukan suatu sistem *e-commerce* khusus.

Website e-commerce kini telah banyak mewarnai dunia *internet* dan ragamnya bermacam-macam, seperti *amazon*, *ebay*, *istockphoto*, dan lain-lain. Dengan semakin banyak muncul *website e-commerce* baru menjadikan persaingan bisnis semakin ketat. Untuk itu perlu adanya strategi-strategi dalam pembangunan *website e-commerce* supaya dapat meningkatkan penjualan produk. Strategi tersebut salah satunya adalah perancangan antarmuka yang baik. Menurut Wells *et al* (2011) kualitas obyektif *website e-commerce* merupakan faktor penting, pemahaman mengenai

keimpulsifan seorang konsumen merupakan faktor sangat penting untuk memahami bagaimana dan mengapa konsumen bereaksi terhadap berbagai tingkat kualitas *website*. Jadi, konsumen yang memiliki sifat impulsif (bertindak secara tiba-tiba menurut gerak hati) tinggi memiliki kecenderungan besar untuk membeli produk pada *website* berkualitas tinggi, tapi akan kecil kemungkinan bila membeli produk pada *website* kualitas rendah.

AJAX merupakan teknologi penting dalam pengembangan *website* yang memiliki daya guna (*usability*) tinggi. Dengan penggunaan AJAX dalam pengembangan *website*, pengguna dapat menyelesaikan suatu tugas menjadi dengan lebih sederhana dan mudah dioperasikan. Teknologi AJAX memungkinkan dalam pengembangan RIA (*Rich Internet Application*) dengan hanya sebuah halaman web (Cavalieri, 2008).

Tantangan pembangunan *website e-commerce* di jaman sekarang adalah bagaimana dapat bersaing dengan *website e-commerce* pendahulunya. Contoh dalam kasus pemesanan lukisan *online* ini telah ada situs pendahulu dan juga menjadi acuan penulis untuk mengembangkan sistem pemesanan lukisan ini, yaitu <http://paintyourlife.com>. Pada situs paintyourlife.com untuk memesan sebuah lukisan ada tiga langkah. Langkah pertama, konsumen diberikan berbagai ragam pilihan seperti jenis lukisan, ukuran, *frame* lukisan, dan lainnya. Dari hasil berbagai macam pilihan tersebut akan menghasilkan harga lukisan yang berbeda-beda sesuai dengan apa yang dipilih konsumen. Kemudian langkah kedua untuk menguploadkan foto yang akan dilukis dan foto referensi jika ada. Lalu langkah terakhir untuk melakukan pembayaran dan mengisi alamat pengiriman.

Untuk menjawab tantangan tersebut penulis melakukan inovasi pada langkah ketika customer memilih spesifikasi lukisan yang disukai (*customize*) dengan membuat lebih interaktif. Pada saat customer memilih medium lukisan (*oil / sketch / charcoal*) sistem akan men-*generate* gambar yang diupload konsumen menjadi gambar dengan efek lukisan seperti yang dipilih konsumen. Selain itu penulis juga mengoptimalkan antarmuka pada proses *customize* lukisan dengan mengganti *combo box* menggunakan panel-panel *icon*. Sistem pemesanan lukisan ini juga menggunakan *web service Fedex* untuk mendapatkan harga pengiriman barang, sehingga admin situs tidak perlu *update* harga pengiriman barang. Pembayaran lukisan dilakukan secara *online* menggunakan *paypal* sehingga calon pemesan lukisan harus mempunyai account *paypal* terlebih dahulu. Pembayaran dilakukan 2 kali, pertama hanya membayar 20% dari harga lukisan, dan yang kedua 80% dari harga lukisan ditambah harga pengiriman barang. Setelah proses pembayaran pertama, lukisan baru dikerjakan oleh pelukis. Selama proses pengerjaan lukisan hingga selesai akan memerlukan waktu beberapa hari, untuk mencegah timbulnya rasa ketidakpercayaan konsumen terhadap perusahaan, maka pada sistem pemesanan lukisan ini juga disediakan fungsi untuk memberikan informasi proses lukisan yang sedang dikerjakan.