

# **BAB 1**

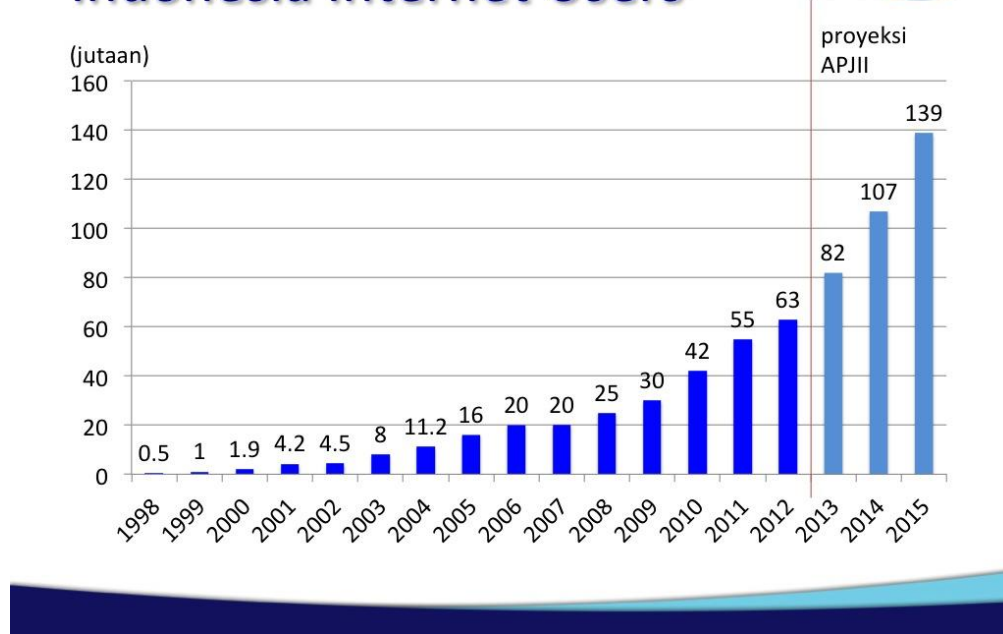
## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Persaingan dunia bisnis saat ini sangatlah ramai dan semakin sulit untuk dihadapi. Banyak perusahaan kompetitor bermunculan dengan ide-ide baru yang menarik dan inovasi yang canggih. Perkembangan yang pesat pada industri menjadikan pelanggan sebagai mata rantai yang tak terpisahkan dari struktur perusahaan. Perusahaan saat ini seharusnya memiliki pandangan bahwa pelanggan merupakan segalanya bagi perkembangan dan kemajuan bisnisnya, karena pelanggan yang menciptakan keberhasilan bisnis perusahaan. Permasalahan yang umum terjadi dalam perusahaan saat ini adalah perusahaan cenderung melupakan bahwa pelanggan merupakan aset terpenting bagi perusahaan. Sering terjadi ketika transaksi antara pelanggan dan perusahaan telah selesai, perusahaan tidak melakukan kontak dengan pelanggan. Sedangkan hal ini sangat penting bagi perusahaan untuk tetap menjaga pelanggannya demi mendapatkan keuntungan lebih dan bertujuan menjaga kesetiaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.

Melalui penggunaan teknologi internet yang berkembang pesat saat ini, perusahaan dapat memperoleh *feedback* dari pelanggan untuk mendapatkan informasi yang berguna dalam tujuannya meningkatkan loyalitas pelanggan dan memenuhi keinginan pelanggan. Permasalahan yang terjadi saat ini adalah banyaknya perusahaan kompetitor sejenis yang membuat produk serupa, sehingga pelanggan akan memiliki banyak pilihan perusahaan dengan produk atau jasa yang mereka butuhkan. Ketika satu perusahaan tidak dapat memuaskan pelanggan, mereka akan memilih kembali mana perusahaan terbaik yang dirasa dapat memenuhi kebutuhan sesuai dengan yang pelanggan inginkan. Akan tetapi, melalui perkembangan teknologi saat ini yang berkembang pesat membuat persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Perusahaan yang berkembang dan maju saling berlomba-lomba untuk mendapatkan keunggulan dalam persaingan dunia bisnis.

# Indonesia Internet Users



Gambar 1.1 Hasil Survey tentang kebutuhan *After Sales Service* bagi konsumen<sup>1</sup>

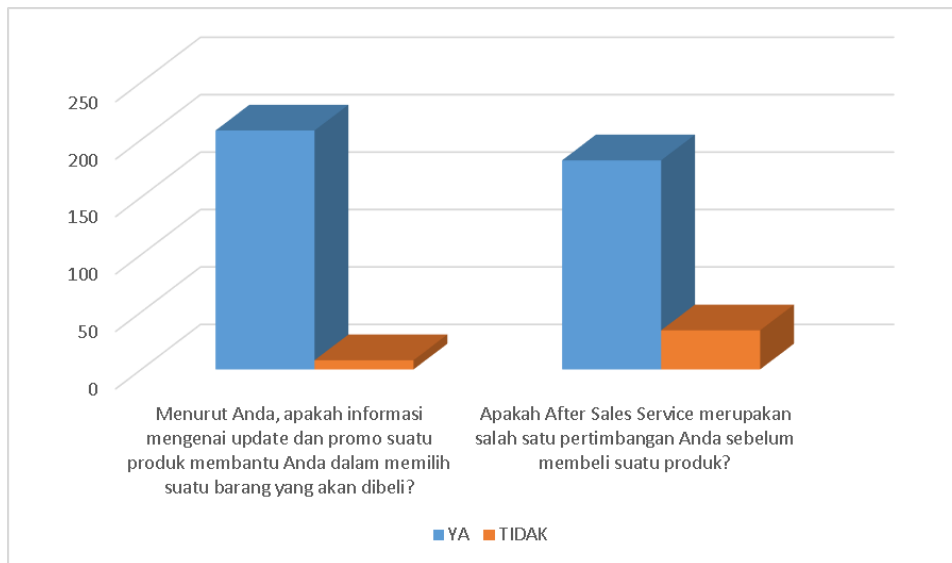
Pada Gambar 1.1, sebuah survey yang diselenggarakan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengungkapkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2012 mencapai 63 juta orang atau 24,23 persen dari total populasi negara ini. Hal ini merupakan salah satu landasan peneliti dalam pembuatan aplikasi pada penelitian ini. Aplikasi ini sangat mengandalkan keberadaan fasilitas internet, jika dilihat dari Gambar 1.1 internet dapat menjadi pendukung utama keberhasilan penerapan aplikasi ini.

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan TheArtWork. TheArtWork merupakan perusahaan yang berdiri pada tahun 2010. Perusahaan ini berdiri dengan tujuan menciptakan dan mengembangkan produk *stationery* yang dapat membantu dalam kegiatan berkarya seni. Saat ini TheArtwork telah menciptakan produk berupa binder.

Dari hasil survey yang dilakukan terhadap 216 responden, 182 orang diantaranya menjawab bahwa *After Sales Service* merupakan salah satu pertimbangan penting pelanggan sebelum membeli suatu produk dan 34 responden lainnya menjawab tidak. Bila dilihat dari tanggapan masyarakat terhadap survey tersebut, fitur *After Sales Service* pada TheArtWork sangat penting keberadaannya bagi perusahaan maupun pelanggan. Sedangkan untuk pertanyaan mengenai kebutuhan pelanggan terhadap

<sup>1</sup> Data didapat setelah melakukan kuesioner terhadap 216 responden pada 11-16 April 2013

informasi update dan promo, 208 responden menjawab ya dan delapan responden menjawab tidak. Untuk hasil survey lebih lengkapnya, dapat dilihat pada lampiran A.



**Gambar 1.2** Chart hasil Survey tentang kebutuhan *After Sales Service* bagi konsumen<sup>2</sup>

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil survey adalah perusahaan seharusnya menerapkan strategi dan teknik baru dalam melakukan penjualan produknya, yaitu dengan membangun aplikasi *After Sales Service* serta informasi *update* produk dan promo. Hal ini merupakan tujuan utama dilakukannya penelitian mengenai pembuatan aplikasi *e-CRM* pada perusahaan TheArtWork. Karena dengan adanya aplikasi ini diharapkan perusahaan akan menciptakan sebuah peluang bisnis untuk lebih mengenal dan meningkatkan loyalitas pelanggan yang hasil akhirnya adalah meningkatkan pendapatan bagi perusahaan.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah yaitu:

Bagaimana aplikasi Sistem Informasi TheArtWork yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan untuk meningkatkan hubungannya dengan pelanggan dan meningkatkan pendapatan?

<sup>2</sup> Data didapat setelah melakukan kuesioner terhadap 216 responden pada 11-16 April 2013

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari pengerjaan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

Membangun aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, yaitu aplikasi *e-CRM* TheArtWork.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang didapatkan dari pengerjaan penelitian ini adalah :

1. Meningkatkan hubungan antara pelanggan dengan TheArtWork
2. Meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan TheArtWork
3. Meningkatkan keuntungan bagi perusahaan TheArtWork

### **1.5. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

Penelitian ini dibatasi sampai pembangunan aplikasi dan tidak sampai tahap implementasi serta pemeliharaan aplikasi.