

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lumintu Mebel merupakan sebuah perusahaan dibidang mebel. Mebel atau *furniture* adalah perlengkapan rumah yang mencakup barang seperti kursi, meja, dan lemari dan lain sebagainya. Perusahaan dalam bidang mebel merupakan suatu perusahaan yang memproduksi perabotan rumah dengan berbahan dasar seperti kayu, besi atau lain sebagainya. Kemajuan teknologi saat ini membuat persaingan dalam usaha bisnis semakin meningkat dan ketat terutama dalam bidang usaha mebel, hal ini memotivasi para pengusaha untuk meningkatkan eksistensinya. Kemajuan teknologi yang berkembang pesat berpengaruh terhadap efektifitas dan keefisienan pekerjaan dalam suatu usaha, dan dalam persaingan sebuah usaha bukan hanya bergantung pada modal yang besar dan produk yang bagus namun juga dari sisi dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh seorang konsumen dan produsen.

Dengan maraknya layanan informasi saat ini salah satunya dalam sektor perdagangan dan penyewaan, *E-Commerce* merupakan perwujudan dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, *E-Commerce* merupakan suatu sistem informasi transaksi jual beli dengan menggunakan media internet, yang dapat diakses oleh kalangan siapapun. *E-Commerce* dalam dunia bisnis memberikan peluang besar dalam pemasaran secara global. Celestino, (1999) menyatakan bahwa perusahaan menggunakan *E-Commerce* dalam berbagai tingkatan. Ada yang sekedar menggunakan e-mail untuk bagian tertentu, misalnya hanya diterapkan di bagian penjualan. Tapi ada juga yang menggunakan halaman web untuk menampilkan profil perusahaan dan produknya. Beberapa perusahaan bahkan menggunakan *E-commerce* secara terintegrasi untuk semua transaksinya, baik itu pemesanan, pembayaran sampai ke pengiriman produk.

Bukan hanya dalam memasarkan produk untuk menangani persaingan

bisnis, adapun hubungan antara produsen dan konsumen merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan usaha atau bisnis juga mendukung dan menjaga eksistensi dalam jangka panjang. Dengan mengutamakan kepuasan dan peningkatan pelayanan kepada pelanggan, maka akan menciptakan loyalitas pelanggan, pelanggan yang loyal terhadap perusahaan dan secara tidak langsung akan membantu dalam mempromosikan produk kepada orang lain, dengan begitu akan mendukung dan menjaga eksistensi perusahaan dalam jangka panjang. Dengan mengutamakan kebutuhan dan kepuasan konsumen maka relasi antara produsen dan konsumen akan terjalin lebih baik. Menerapkan strategi *customer relationship management* (CRM) merupakan strategi yang tepat dalam meningkatkan eksistensi usaha, dengan berorientasi pelanggan akan berdampak pada usaha atau bisnis dari sudut pandang mereka, saat ini persaingan harga bukan faktor yang unggul dalam persaingan, namun saat ini harga merupakan hal yang *relative*, dengan memberikan kualitas layanan yang baik kepada pelanggan akan membangun relasi yang baik antara produsen dan konsumen. Alma (2010:296) menyatakan Manajemen hubungan pelanggan atau yang biasa dikenal *Customer Relationship Management* (CRM) adalah suatu proses dalam mendapatkan, mempertahankan dan meningkatkan hubungan pelanggan yang menguntungkan dengan tujuan untuk menciptakan nilai pelanggan, sehingga pelanggan puas dan memaksimalkan keuntungan bagi perusahaan memperoleh dalam rangka memperoleh keunggulan bersaing (*comperative adventage*), memperhatikan mutu produk agar dapat memberikan kepuasan prima bagi pelanggan.

Pada perusahaan Lumintu Mebel tidak hanya menjual barang jadi tetapi menerima pesanan juga dan disediakannya sebuah katalog untuk melayani pelanggan yang menginginkan model selain di toko. Sebab barang yang dijual di toko tidak semuanya *ready*. Dalam proses pemasarannya Lumintu mebel masih bersifat konvensional semuanya dilakukan secara manual. Promosi produk hanya dengan banner didepan toko, dan dari mulut ke mulut, biaya dan waktu yang digunakan juga banyak, pangsa pasar yang

tidak luas menyebabkan sulitnya menambah pelanggan baru, dan membutuhkan pelanggan yang menetap saat ini adalah faktor yang sangat penting dalam membangun bisnis. Hal ini mempengaruhi berkembangnya usaha Lumintu mebel, pelanggan yang masih terbatas satu kota, dari efisiensi waktu pelanggan harus datang ke toko baik untuk melihat produk yang sudah jadi atau melihat produk yang masih dalam pengerjaan, dan pencatatan Lumintu mebel masih dilakukan secara manual dan dalam bentuk arsip menyebabkan penumpukan data. Maka dari itu, dibutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat membantu persoalan usaha Lumintu Mebel.

Dari penjabaran diatas, perlu dibuat sebuah aplikasi *E-Commerce* seiring dengan perkembangan teknologi yang dibutuhkan untuk membantu meningkatkan usaha Lumintu mebel, dengan mengimplementasikan *E-Commerce* sebagai situs penjualan secara online berbasis web, hal ini untuk mempermudah dalam pemasaran dan pengelolaan data sebagai penerapan dari konsep (CRM) *customer relationship management* pada sistem informasi *E-Commerce* dengan membangun sistem yang menjalin hubungan dengan pelanggan sebagai strategi dalam meningkatkan retensi antara konsumen dan produsen, adanya fitur Custom kepada pelanggan agar lebih tertarik untuk memesan atau membeli *furniture* pada perusahaan Lumintu Mebel, serta menjaga relasi antara produsen dan konsumen lebih maksimal, maka dari itu diharapkan Lumintu mebel dapat mengelola usaha secara profesional.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Bagaimana cara membuat aplikasi *E-Commerce* untuk meningkatkan pemesan dan penjualan pada Lumintu Mebel?
- 2 Bagaimana menerapkan *customer relationship management* (CRM) pada

aplikasi *E-Commerce* Lumintu mebel?

1.3 Batasan Masalah

Informasi Penjualan *Furniture* Pada Lumintu Mebel Berbasis Web. Untuk itu, agar mendapatkan hasil pembahasan yang baik, maka penulis akan membatasi ruang lingkup permasalahan yang ada yaitu sebagai berikut:

1. Pengiriman dan pengecekan uang manual hanya melalui ATM, m-Banking, atau i-Banking dan hanya mengirimkan bukti.
2. Fasilitas online hanya profil, pemesanan *online*, testimoni pelanggan dan komentar terhadap produk.
3. Prototype akan terjadi tiga siklus dalam pembuatan sistem dengan kesepakatan yang sudah ditentukan dengan *client*

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari pembuatan tugas akhir ini adalah :

1. Mampu membuat aplikasi *E-Commerce* Lumintu mebel berbasis Web
2. Menerapkan *customer relationship management* (CRM) pada sistem informasi penjualan *furniture* Lumintu mebel

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Meningkatkan pangsa pasar supaya lebih luas
2. Pencatatan harian , bulanan, dan tahunan yang lebih efisien
3. Memberikan kemudahan dalam mempromosikan produk
4. Memberikan kemudahan akses pelanggan dalam pemesanan.
5. Memudahkan pelanggan berinteraksi dengan perusahaan
6. Menarik minat pelanggan baru dalam pembelian atau pemesanan secara online.

7. Menjalin relasi yang baik antara produsen dan konsumen.

