

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman *four point zero* ini, ilmu pengetahuan, sistem informasi dan teknologi berkembang dengan cepat. Hal ini dimanfaatkan oleh pelaku bisnis untuk meningkatkan dan mengembangkan bisnisnya dengan mengerahkan semua potensi yang dimiliki. Di dalam berbisnis terkadang ada masanya pelanggan pergi membeli kepada pesaing lainnya, maka dari itu pelaku bisnis dituntut supaya lebih kreatif dan inovatif dalam mengembangkan dan memperluas jangkauan bisnisnya. Di dalam dunia bisnis, teknologi informasi sangat membantu dalam mengembangkan usaha atau bisnis yang sedang dijalankan. Mengembangkan bisnis dengan teknologi yaitu dengan menggunakan *e-commerce* yang bertujuan mengatasi permasalahan pemasaran atau marketing dan *point of sales* (POS) untuk mengatasi permasalahan terkait transaksi jual beli.

Menurut E.Turban, Rizki, Dkk (2019) menjelaskan bahwa *e-commerce* adalah perdagangan elektronik baik proses jual beli barang dan jasa, pertukaran produk, transfer dana, pelayanan serta informasi yang menggunakan jaringan internet. Sugihartono, Satoto dan Widiyanto (2015:445) menjelaskan bahwa *point of sale* (POS) merupakan sistem yang dapat membantu para pebisnis dalam mengambil keputusan yang tepat dalam menjalankan bisnisnya yang dilihat dari hasil laporan transaksi serta dapat membantu pengolahan data seperti data pembelian, penjualan eceran, transaksi hutang, transaksi retur pembelian maka dari itu fungsi dari adanya *e-commerce* untuk mengatasi permasalahan eksternal bisnis di toko online sedangkan fungsi dari adanya *point of sales* (POS) untuk mengatasi permasalahan internal bisnis di toko fisik.

Tanpa adanya *customer relationship management* (CRM), *e-commerce* dan *point of sales* (POS) tidak akan berjalan dengan maksimal dalam pengaplikasiannya pada bisnis yang sedang dijalankan. *Customer relationship management* (CRM) adalah strategi bisnis yang dilakukan untuk pengoptimalan profitabilitas perusahaan dengan meningkatkan dan mempertahankan pelanggan. Fokus pada strategi ini yaitu pada pengembangan kepuasan pelanggan dengan cara

memahami pelanggan, mempertahankan pelanggan melalui pengalaman pelanggan, menarik pelanggan baru, memenangkan kontrak, meningkatkan keuntungan, mengurangi biaya manajemen pelanggan.

Nusa Dua Agro merupakan toko pertanian yang terletak di Jl.Koptu Berlian No 115 Ds. Antirogo Kec. Sumpalsari, Kab. Jember. Nusa Dua Agro adalah toko pertanian yang baru buka sehingga toko ini membutuhkan *customer relationship management* (CRM) dalam pemasaran dengan menggunakan *e-commerce* dan *point of sales* (POS). Toko Nusa Dua Agro menyediakan kebutuhan pertanian seperti benih, pupuk, pestisida dan alat pertanian. Sejauh ini segala aktivitas bisnis yang dilakukan masih belum terkomputerisasi yaitu masih menggunakan pencatatan kertas baik untuk data transaksi atau penjualan, pengecekan barang, pemasaran serta pembuatan laporan penjualan yang dicatat pada nota penjualan dan dilakukan rekapitulasi dalam bentuk kertas sehingga proses transaksi menjadi lebih lama. Permasalahan lainnya yaitu Kesulitan dalam takaran pembelian dalam hal ini lebih tertuju kepada barang yang cair seperti obat cair pertanian. Tentunya hal ini akan berkaitan dengan persediaan stok barang yang ada. Permasalahan lainnya yaitu dikarenakan barang atau bahan tani yang dijual cukup banyak sehingga karyawan kesulitan dalam mencari barang dan pastinya memerlukan waktu yang cukup banyak.

Promosi yang kurang dari tokonya sendiri dan lokasi yang kurang strategis ditambah banyaknya pesaing di daerah sekitar memungkinkan konsumen dapat membeli kebutuhan pertanian ke pesaing lainnya. Oleh sebab itu, sangat tepat jika *e-commerce* diterapkan pada Toko Nusa Dua Agro untuk menambah daya saing dalam penjualan kebutuhan pertanian, memaksimalkan pelayanan pelanggan, serta meningkatkan keakurasian dan kecepatan dalam pencarian data barang.

Dari permasalahan di atas, maka dibuatlah sebuah aplikasi *e-commerce* dan sistem *point of sales* (POS) online yang saling terintegrasi dengan menerapkan strategi *customer relationship management* (CRM) untuk meningkatkan penjualan produk pertanian pada Toko Nusa Dua Agro. Aplikasi *e-commerce* digunakan untuk mengatasi permasalahan eksternal bisnis di toko online seperti promosi yang kurang dari tokonya sendiri dan lokasi yang kurang strategis sedangkan fungsi dari adanya *point of sales* (POS) untuk mengatasi permasalahan internal bisnis di toko fisik. Aplikasi maupun sistem ini diharapkan dapat memudahkan pemilik maupun karyawan dalam mengolah data stok barang pada toko online (*e-commerce*) dan toko fisik (*point of sales*) karena kedua sistem saling terintegrasi. Untuk membedakan dengan aplikasi dan sistem pada umumnya, maka aplikasi ini memiliki beberapa fitur tambahan seperti *tracking* atau pelacakan pesanan menggunakan api raja ongkir. Untuk memudahkan pemilik

mengambil keputusan bisnis dengan cepat dan tepat maka dibangunlah sebuah aplikasi dan sistem dengan judul “Penerapan Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) untuk Meningkatkan Penjualan Produk Pertanian pada Toko Nusa Dua Agro”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi *e-commerce* dan sistem *point of sales* (POS) yang saling terintegrasi dengan menerapkan strategi *customer relationship management* (CRM) untuk meningkatkan penjualan produk pertanian pada Toko Nusa Dua Agro.
2. Bagaimana mengimplementasikan fitur *tracking* atau pelacakan pesanan dengan menggunakan api raja ongkir.

1.3 Batasan Masalah

Dari penjelasan identifikasi masalah dan juga rumusan masalah diatas, maka terdapat batasan masalah, diantaranya:

1. Aplikasi *e-commerce* dan sistem *point of sales* (POS) yang saling terintegrasi dengan menerapkan strategi *customer relationship management* (CRM) untuk meningkatkan penjualan produk pertanian pada Toko Nusa Dua Agro berbasis mobile dengan menggunakan bahasa pemrograman Dart, PHP, Javascript, RDBMS MySQL serta framework laravel dan flutter.
2. Pembayaran dari konsumen dilakukan melalui pembayaran modern yaitu menggunakan *midtrans* (*payment gateway*) terkhusus bank transfer.
3. Metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan yaitu metode *waterfall*.
4. Sistem ini terdapat fitur *tracking* atau pelacakan pesanan menggunakan api raja ongkir.
5. Implementasi crm pada sistem ini yaitu membedakan pelanggan baru dengan pelanggan lama. Dalam hal ini dapat dilihat dari seringnya melakukan transaksi pembelian. Jika transaksi pembelian lebih sepuluh kali maka termasuk pelanggan lama dan akan mendapatkan diskon pembelian sebaliknya jika transaksi pembelian kurang dari sepuluh kali maka termasuk pelanggan baru dan belum mendapatkan diskon atau potongan harga. Hal ini dilakukan agar dapat mempertahankan pelanggan lama untuk selalu membeli produk pertanian di toko Nusa Dua Agro. Untuk mendapatkan pelanggan baru pada tampilan awal aplikasi disisi customer terdapat banner terkait promo potongan harga menarik. Dan setiap selesai pembelian akan ada kalimat persuasif yang akan dikirim melalu notifikasi. Untuk pembelian offline setiap selesai transaksi pada kertas struk atau nota pembelian terdapat

kalimat ajakan atau persuasif agar dapat kembali untuk membeli produk pertanian toko Nusa Dua Agro.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Merancang aplikasi *e-commerce* dan sistem *point of sales* (POS) yang saling terintegrasi dengan menerapkan strategi *customer relationship management* (CRM) untuk meningkatkan penjualan produk pertanian pada Toko Nusa Dua Agro, sehingga memudahkan pelanggan dalam pembelian produk secara online, memudahkan karyawan dan pemilik dalam mengelola kegiatan bisnis yang sedang berjalan serta dapat mengoptimalkan profitabilitas toko dengan mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan.
2. Membuat fitur *tracking* atau pelacakan pesanan untuk mengetahui posisi pengiriman barang menggunakan api raja ongkir.

1.5 Manfaat

Hasil dari dari pembuatan aplikasi dan sistem ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Dapat memudahkan dalam menjual, memasarkan dan mengolah stok bahan pertanian yang ditawarkan menggunakan aplikasi *e-commerce* dan sistem *point of sales* (POS) yang saling terintegrasi dengan menerapkan strategi *customer relationship manajement* (CRM).
2. Mempermudah transaksi, meningkatkan produktivitas dan profitabilitas serta pangsa pasar dengan merespon permintaan pelanggan lebih cepat dan tepat.
3. Dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pembelian bahan pertanian pada Toko Pertanian Nusa Dua Agro tanpa harus datang langsung ke toko.
4. Meningkatkan dan mempermudah pemilik atau karyawan dalam mengelola segala aktivitas bisnis pada toko online (*e-commerce*) dan toko fisik *point of sales* (POS) dengan akurat karena sistem yang saling terhubung.
5. Dapat meningkatkan jumlah pelanggan sehingga mempercepat bahan terjual.