

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi di Indonesia terus berkembang seiring dengan adanya internet. Kemajuan tersebut mendukung hampir semua aspek kehidupan manusia. Dalam hal ini, teknologi memberikan banyak manfaat bagi perusahaan salah satunya sebagai alat untuk menjalin hubungan baik dengan konsumen. Dengan menggabungkan teknologi dan internet, maka konsep *Customer Relationship Management* (CRM) akan dikenal sebagai *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM). Konsep E-CRM dilakukan dengan membangun hubungan antara perusahaan dan konsumen berbasis situs web. Pentingnya penggunaan CRM dan *tools*nya adalah agar para pelaku usaha dapat terus memberikan inovasi-inovasi terbaru, meningkatkan pelayanan, dan terus menjalin hubungan yang baik dengan para konsumen agar terciptanya loyalitas konsumen (Hardiana & Pramono, 2023). Menurut Salesforce (2023), bisnis yang menggunakan *platform* CRM mengalami peningkatan pendapatan rata-rata sebesar 29% dan peningkatan produktivitas penjualan sebesar 34%. Penelitian lain yang dilakukan oleh Innoppl Technologies mengungkapkan bahwa 74% bisnis yang menggunakan sistem CRM mengalami peningkatan hubungan pelanggan, yang mengarah pada peningkatan pendapatan.

PT Lima Roti Dua Ikan Internasional merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi produk impor dan lokal. Perusahaan yang bertempat di Kabupaten Sidoarjo ini didirikan pada tahun 2020. Perusahaan ini

memperdagangkan beberapa produk, seperti lampu, pintu, tandon, elektronik, alat kecantikan, dan peralatan rumah. Produk yang diperjualbelikan ada yang diperoleh dari pabrik dan ada yang diperoleh dari importir. Secara umum, konsumen perusahaan ini terdiri dari 2 jenis, yaitu *Business to Business* (B2B) dan *Business to Customer* (B2C). Dengan adanya jaringan konsumen yang luas perusahaan ini telah melakukan pendistribusian barang hampir ke seluruh Indonesia.

PT Lima Roti Dua Ikan Internasional belum mempunyai sistem yang mempermudah konsumen dalam melakukan *order*. Menurut hasil observasi langsung yang telah dilakukan penulis, terdapat 27 konsumen yang memberikan keluhan mengenai lamanya respon perusahaan dalam membalas pesanan. Beberapa kekurangan lainnya, seperti konsumen yang melakukan pembelian produk masih secara manual dengan menggunakan *chat* WhatsApp dan tidak adanya sistem yang dapat mempermudah konsumen dalam melakukan pembelian atau *order*.

Dalam mengatasi permasalahan yang ada di perusahaan, diperlukan suatu metode dan *tools* penyelesaian yang efektif dan efisien. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah E-CRM dan menggunakan *tools software* Odoo. *Software* tersebut memiliki banyak keunggulan, seperti fitur kustomisasi yang mudah, implementasi yang cepat, dan bebas lisensi. Odoo telah banyak digunakan oleh perusahaan untuk menyelesaikan berbagai macam masalah, seperti pada bidang CRM, akuntansi, pemasaran, dan manufaktur. E-CRM diterapkan dengan membuat *website* menggunakan *software* Odoo yang menampilkan detail produk dan konsumen dapat melakukan pembelian secara langsung.

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, diharapkan perusahaan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen dan dapat mempermudah konsumen dalam melakukan *order*. Dengan adanya kemudahan konsumen dalam melakukan pembelian produk diharapkan mampu menciptakan rasa puas dan nyaman dari konsumen, sehingga dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

“Bagaimana penerapan model *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) berbasis Odoo di PT Lima Roti Dua Ikan Internasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan kepada konsumen dan mempermudah konsumen dalam melakukan *order*?”.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian tugas akhir ini lebih terarah, maka permasalahan perlu dibatasi dengan batasan sebagai berikut :

1. Pembuatan sistem PT Lima Roti Dua Ikan Internasional hanya fungsi *website*.
2. Tidak membahas sistem keamanan.
3. Informasi dapat diakses menggunakan internet.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Odoo.
5. Pembatalan pemesanan produk dilakukan apabila ada permintaan dari konsumen dan tidak membahas proses uang kembali.

6. Pembuatan *website* hanya berfokus pada transaksi *Business to Customer*.
7. Pembeli memiliki kewajiban untuk menanggung semua biaya dan risiko terhadap produk yang dibeli (*Ex Works*).

1.4 Asumsi

Adapun asumsi dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Selama penelitian tidak ada perubahan harga produk yang diperjualbelikan.
2. Sistem ini hanya membahas fungsi dari admin perusahaan dan konsumen.
3. Tidak ada perubahan kebijakan terhadap struktur organisasi, visi, misi, dan proses distribusi selama penelitian berlangsung.
4. Data konsumen didapatkan dari konsumen tetap perusahaan.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk menerapkan model *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* berbasis Odoo di PT Lima Roti Dua Ikan Internasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan kepada konsumen dan mempermudah konsumen dalam melakukan *order*.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai sebagai pembendaharaan perpustakaan.

- b. Hasil penelitian dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana penerapan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan telah sesuai dengan situasi permasalahan yang ada di dalam perusahaan.
- c. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai penerapan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) dalam perusahaan.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai solusi bisnis terbaru untuk melakukan proses pemasaran, penjualan, serta meningkatkan pelayanan konsumen secara maksimal.
- b. Memberikan keefektifan dan kemudahan dalam melayani seluruh konsumen tetap maupun calon konsumen.
- c. Membangun relasi atau hubungan yang baik dengan konsumen melalui peningkatan kualitas pelayanan.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian tugas akhir ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi yang digunakan selama penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi mengenai teori yang digunakan dalam melakukan penelitian dan landasan dalam menganalisa permasalahan yang ada.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, identifikasi variabel, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, serta langkah-langkah penelitian dan pemecahan masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai pengolahan dari data yang telah terkumpul menggunakan metode terpilih untuk menyelesaikan masalah.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari penelitian dan saran yang ditujukan kepada subjek untuk memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN