

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi dan informasi saat ini tidak dapat dihindarkan, dan telah berkembang diberbagai sektor, mulai bisnis, pendidikan, kesehatan dan masih banyak sektor yang lain dalam kehidupan yang tidak dapat lepas dari teknologi dan informasi. Seiring dengan berkembangnya jaman, perkembangan dunia teknologi saat ini makin pesat ke arah serba digital. Begitu juga halnya dengan penggunaan teknologi berbasis sistem yang banyak digunakan perusahaan untuk keberlangsungan hidupnya, salah satu contoh adalah penggunaan sistem database. Teknologi juga telah memudahkan banyak jenis pekerjaan sehingga ini dianggap menjadi sebuah ancaman bagi banyak pihak, namun disisi lain juga memunculkan banyak peluang dan kesempatan baru. Salah satunya bagi Usaha Kecil dan Menengah (UKM). (Ham & Samuel, 2016).

Persaingan yang ketat antara perusahaan di era global yang canggih ini memaksa para pelaku usaha untuk tetap eksis sehingga produk tetap dimintai konsumen. Sehingga Usaha Kecil dan Menengah (UKM) turut serta dalam persaingan tersebut. (Roisah, Iskandar, Mahanka, Trijumansyah & Yunita 2019). Usaha Kecil Menengah (UKM) di berbagai Negara termasuk di Indonesia merupakan salah satu penggerak perekonomian rakyat yang tangguh. Semua perusahaan yang bergerak dibidang industri jasa maupun manufaktur baik industri kecil, menengah maupun besar pada umumnya bertujuan untuk mendapatkan laba yang maksimal, menekan biaya pengeluaran serta meningkatkan jumlah pemasaran agar perusahaan tetap bersaing. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam mencapai tujuan tersebut adalah dengan hubungan dengan konsumen. (Muhammad & Mandala, 2016).

Melalui ilmu dan teknologi terkhusus lagi teknologi informasi dan komputer UKM dapat mempersiapkan diri dan menjawab tantangan yang ada. Beberapa UKM harus berkembang

baik dari sisi pengembangan sumberdaya manusia, pengelolaan usaha, pemanfaatan peralatan dan juga strategi bisnis yang tepat yang dapat menjawab semua tantangan di era ini. UKM juga dituntut mengandalkan otomatisasi dengan memanfaatkan teknologi. Salah satu otomatisasi yang dapat dilakukan adalah dengan pengembangan sistem informasi yang dapat membantu mengelola penjualan, pemasaran sekaligus meningkatkan relasi dengan para pelanggan. UKM dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, karena pelanggan merupakan salah satu aset yang penting dalam mempertahankan UKM, sehingga strategi yang tepat dapat diterapkan untuk dapat bersaing dalam dunia bisnis.

Disamping meningkatnya pangsa pasar, UKM juga perlu memperhatikan pelanggan agar tetap setia memakai produk-produknya dan juga menambah jumlah pelanggan. Untuk itu, pelaku UKM harus menerapkan metode *Customer Relationship Management* (CRM) dalam menjaga hubungan pelanggan dengan sebaik-baiknya agar pelanggan merasa puas dan dihargai oleh perusahaan, sehingga mereka terus menggunakan produk UKM tersebut. *Customer Relationship Management* (CRM) adalah strategi bisnis yang memadukan proses manusia dan teknologi untuk memperoleh dan menganalisa data yang kemudian digunakan untuk berinteraksi dengan pelanggan. (Amatullah, Delima, Syafitri & Ibrahim 2018). Selain itu CRM juga bermanfaat untuk membantu menarik prospek penjualan, mengkonferensi mereka menjadi pelanggan dan mempertahankan hubungan pelanggan yang sudah ada. (Roisah, Iskandar, Mahanka, Trijumansyah & Yunita, 2019).

Kabupaten Dharmasraya berada di Provinsi Sumatra Barat, kondisi Dharmasraya sangat mendukung kearah itu. Pada tahun 2018 Dharmasraya setidaknya memiliki 190 koperasi aktif, atau 80% dari 207 koperasi yang ada. Sementara itu bidang UKM di Dharmasraya saat ini setidaknya memiliki 6.537 usaha mikro, 2.642 usaha kecil dan 477 usaha menengah. Dharmasraya juga memfokuskan pada industri kecil atau menengah dan rumah tangga yang

juga sesuai dengan visi Pemerintah Kabupaten Dharmasraya yang akan memberikan dukungan penuh terhadap industri kecil atau menengah dan rumah tangga di Dharmasraya. Salah satu usaha industri kecil di Dharmasraya bernama Citra Mandiri yang bergerak pada kerajinan batik tanah liok dan batik Minang Modern.

Kerajinan Batik Tanah Liok merupakan salah satu produk khas dan unggulan industri kecil dan menengah yang terdapat di Kabupaten Dharmasraya. Perkembangan Batik Tanah Liok saat ini sangat mengembirakan. Di samping membuka lapangan pekerjaan, juga mampu meningkatkan kesejahteraan pelaku UKM. Seiring bertambahnya jumlah pelanggan yang ada mengakibatkan adanya permasalahan yaitu memperoleh dan memberikan informasi mengenai kerajinan batik tanah liok ini secara cepat. Banyak pelanggan yang menyampaikan keluhan karena keterbatasan sarana dalam memperoleh informasi dan promosi produk, serta melakukan pemesanan dan juga cara transaksi tanpa harus datang langsung ke tempat kerajinan tanah liok. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, maka diperlukan suatu strategi yang dapat mempengaruhi UKM di Kabupaten Dharmasraya dengan menggunakan aplikasi metode *Customer Relationship Management* (CRM).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti bermaksud untuk membuat aplikasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis web, yang akan dituangkan dalam penelitian skripsi dengan judul: **“PERANCANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SEBAGAI STRATEGI PEMASARAN TERPADU PRODUK USAHA KECIL DAN MENENGAH (UKM) DI KABUPATEN DHARMASRAYA”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah yang dihadapi, yaitu :

1. Bagaimana cara meningkatkan penjualan pada UKM Kerajinan batik tanah liok dengan konsep strategi CRM?

2. Bagaimana cara mempermudah pelanggan dalam mencari informasi produk secara detail?
3. Bagaimana cara mempermudah pelanggan dalam bertransaksi tanpa datang langsung ke tokonya ?
4. Bagaimana peran aplikasi Customer Relationship Management dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada UKM Kerajinan Batik tanah Liek ?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat dikemukakan hipotesa sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan Customer Relationship Management berbasis *website* pelanggan dapat mempermudah mengakses informasi produk secara detail guna meningkatkan kepuasan dan kemudahan pelanggan dalam melihat informasi produk yang mereka inginkan.
2. Diharapkan dengan adanya aplikasi penjualan yang baru dengan strategi CRM dapat meningkatkan komunikasi antara UKM Kerajinan tanah liek dengan pelanggannya, dan pelanggan dapat mengetahui informasi produk secara detail.
3. Diharapkan dengan Customer Relationship Management berbasis *website* pelanggan dapat mengakses produk yang tanpa harus datang ke tempatnya, melakukan pembelian, pembayaran secara online dimanapun dan kapanpun, sehingga dapat meningkatkan minat beli pelanggan.
4. Diharapkan dengan adanya Customer Relationship Management dapat menampilkan kebutuhan-kebutuhan informasi pelanggan seputar barang yang dijual dengan baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada UKM Kerajinan Batik Tanah Liek.

1.4 Batasan Masalah

Dalam upaya menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada UKM Dharmasraya dan agar penelitian ini terarah dan sistematis sesuai permasalahan, maka permasalahan dibatasi pada bagaimana menghadirkan sebuah layanan aplikasi berbasis web yang fokus terhadap pelayanan pada konsumen pada Kerajinan Batik Tanah Liek dengan menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Merancang aplikasi Customer Relationship Management berbasis web untuk mempermudah mengakses informasi produk secara detail guna meningkatkan kepuasan dan kemudahan pelanggan dalam melihat informasi produk yang mereka inginkan.
2. Merancang aplikasi Customer Relationship Management berbasis web untuk menghasilkan aplikasi yang dapat membantu konsumen untuk dapat melihat informasi produk secara detail.
3. Merancang aplikasi Customer Relationship Management berbasis web pelanggan dapat mengakses produk yang tanpa harus datang ke tempatnya, melakukan pembelian, pembayaran secara online dimanapun dan kapanpun, sehingga dapat meningkatkan minat beli pelanggan.
4. Merancang aplikasi Customer Relationship Management berbasis web dapat menampilkan kebutuhan-kebutuhan informasi pelanggan seputar barang yang dijual dengan baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada UKM Kerajinan Batik Tanah Liek.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Mahasiswa
 - a. Menambah pengalaman dan wawasan mahasiswa dalam membuat aplikasi berbasis web.
 - b. Sebagai sarana bagi penulis dalam mengembangkan wawasan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi informasi.
 - c. Salah satu syarat bagi penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
2. Kampus
 - a. Sebagai bahan untuk menambah referensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang khususnya program studi Teknik Informatika.
 - b. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahaman mahasiswa dalam penelitian.
3. Usaha Kecil menengah (UKM) Kabupaten Dharmasraya
 - a. Membantu pihak Usaha Kecil Menengah dalam memudahkan pengolahan data yang sebelumnya manual menjadi terkomputerisasi.
 - b. Membantu pihak Usaha Kecil Menengah (UKM) dalam mendapatkan informasi pelanggan yang memesan.
4. Pelanggan

Memudahkan hubungan antar pelanggan dan penjual dalam mencari dan memesan tanpa perlu datang ke tempat tokonya.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Munculnya batik tanah liak di Sumatera Barat tidak memiliki keterangan jelas akan sejarahnya. Namun batik telah masuk dan dikenal sejak abad ke-13 yang terus berkembang

hingga masa sekarang. Pengaruh terputusnya benang merah masuknya batik tanah liek di Sumatera Barat juga dipengaruhi faktor dari masa jajahan Belanda. Pada masa jajahan Belanda tentu banyak berdampak baik dari segi bahan baku untuk batik seperti kain dan pewarna. Kebijakan Belanda untuk memproduksi tanaman keras seperti kopi, Kakao, kulit manis, dan lain-lain. Jadi pengrajin batik tentu akan kesulitan memproduksi dan memasarkan pada masa jajahan Belanda.

Bambang dan Eni Mulatni merupakan dua tokoh penggagas utama dalam pengembangan batik lokal khususnya di Kabupaten Dharmasraya. Untuk pewarnaan batik tanah liek tradisional, Bambang dan Eni Mulatni memiliki kemampuan dalam penggunaan bahan alam yang tepat untuk batik tanah liek tradisional yang sangat baik dibandingkan dengan pengrajin batik lokal lainnya di Kabupaten Dharmasraya maupun pengrajin batik tanah liek dari daerah lain seperti pengrajin batik tanah liek dari Kabupaten Pesisir Selatan dan Kota Padang.

Tahun 2016 sebagai batasan akhir karena pada tahun ini UKM Kerajinan batik tanah liek mencapai jumlah produksi paling besar yang mencapai jumlah produksi 5.400 meter dibandingkan produksi batik lokal lainnya yaitu rumah batik Nurkolis pada tahun 2016 yang hanya mencapai produksi kain batik 1600 meter dan industri batik Citra Mandiri juga melakukan pengembangan terhadap tenaga kerjanya dengan cara mengikut sertakan dalam pelatihan yang diadakan oleh Pemerintah Kabupaten Dharmasraya.