

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Kegiatan dunia usaha menggunakan teknologi internet adalah cara yang inovatif dalam melakukan kegiatan perusahaan untuk memasuki pasar di dunia maya. Salah satu contohnya adalah dengan memanfaatkan teknologi internet, maka dapat melakukan berbagai kegiatan usaha bisnis secara elektronik seperti misalnya transaksi bisnis, operasional fungsi-fungsi perusahaan, berbagi informasi dengan konsumen dan supplier untuk mempertahankan hubungan sebelum, selama dan setelah proses pembelian. Teknologi digital memicu kemajuan bisnis dengan cara berbeda-beda di Indonesia mampu membantu bisnis dengan meningkatkan komunikasi, mengatasi hambatan untuk mengakses jasa pelatihan dan layanan keuangan dan dapat menjangkau pelanggan lebih banyak (Deloitte, 2015). Pelaku bisnis di Indonesia semakin menyadari kekuatan internet dan perangkat digital dalam peningkatan kinerja usahanya. Pertumbuhan pengguna internet, *mobile user*, dan pengguna *social media*, mendorong pergeseran perilaku belanja konsumen digital Indonesia menuju *online shopping*. Tren penjualan melalui internet semakin naik, dengan demikian tampaknya, perilaku konsumen Indonesia mulai terbiasa dengan belanja *online*.

Wbapparel.co merupakan suatu bisnis yang bergerak di bidang *fashion*. Wbapparel.co berdiri sejak April 2019, yang memproduksi baju kaos di *design* cukup unik yaitu dengan menampilkan logo zodiak pada baju tersebut dalam bentuk bordiran. Dalam menjual produknya, Wbapparel.co menggunakan bantuan *social media* yang sangat ramai digunakan pada era digitalisasi saat ini yaitu *Instagram* (*advertising* dan *endorsement*). Bisnis ini juga dijalankan dengan menggunakan bantuan vendor untuk menjahit dan membuat desain pada baju yang diproduksi oleh Wbapparel.co.



Gambar I.1 Grafik persentase penjualan menggunakan media sosial pada Wbapparel.co

(Sumber : Data penjualan Wbapparel.co)

Gambar I.1 menunjukkan data persentase penjualan menggunakan media sosial pada usaha Wbapparel.co. Pada gambar dapat terlihat bahwa belanja *online* mendapatkan persentase paling tinggi pada media penjualan melalui *Instagram* dan media lainnya yang menyediakan peluang untuk belanja *online* seperti *facebook*, *line*, dan lain-lain masih rendah dilihat dari grafik bahwa *customers* lebih sering berbelanja dengan menggunakan aplikasi *instagram* dibanding yang lainnya. Media sosial adalah bentuk nyata dari media baru (*new media*) berbasis kemajuan teknologi komunikasi yang didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology*) (Suryani & Ita, 2014). Media sosial dipahami sebagai bentuk baru komunikasi di internet yang ditopang oleh berbagai aplikasi *software*, yang memungkinkan terjadinya interaksi diantara para pengguna. Media sosial memiliki beberapa kelebihan, terutama pada kemampuannya dalam komunikasi dua arah yang interaktif, dan memudahkan penggunanya untuk mengakses berbagai macam informasi.

Penjualan pada Wbapparel.co dapat dilihat perkembangan dari bulan ke bulannya, dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Data Penjualan Selama 3 Bulan

PENJUALAN PRODUKSI 1					
	S	M	L	XL	JUMLAH
ARIES	2	6	3	2	13
TAURUS	1	5	3	2	11
GEMINI	3	4	3	2	12
CANCER	2	4	4	3	13
TOTAL					49

(Sumber : Laporan Data Penjualan Wbapparel.co Pada Bulan April-Juni 2019)

Tabel I.2 Data Penjualan Selama 4 Bulan

PENJUALAN PRODUKSI 2					
	S	M	L	XL	JUMLAH
LEO	5	9	5	2	21
VIRGO	5	6	5	1	17
SCORPIO	5	8	5	2	20
SAGITARIUS	4	5	4	1	14
TOTAL					72

(Sumber : Laporan Data Penjualan Wbapparel.co Pada Bulan Juli-Oktober 2019)

Berdasarkan Tabel I.1 terdapat data penjualan baju dalam tujuh bulan. Pencapaian ini tidak lepas dari usaha yang dilakukan oleh *owner* untuk memasarkan produk dari Wbapparel.co agar dapat meningkatkan minat masyarakat dan *awareness* terhadap produk yang dihasilkan, sehingga Wbapparel.co memiliki banyak *customer* dan dapat mencapai target yang lebih besar. Permasalahan pada usaha Wbapparel.co yaitu tidak memiliki banyak karyawan, sehingga *owner* dan beberapa karyawan dari Wbapparel.co tersebut terjun langsung untuk memasarkan produknya dan mempromosikan produk-produknya.

Pada Wbapparel terdapat aktivitas utama yaitu pada kegiatan sekretariat yang mencakup administrasi dan monitoring kegiatan yang dilakukan. Kegiatan pengolahan data yang mencakup pengolahan, penyortiran dan rekapitulasi data produk untuk semua yang diproduksi oleh Wbapparel.co. kegiatan pemasaran yang mencakup kegiatan pemasaran seperti promosi untuk seluruh produk. Kegiatan keuangan yang

mencakup penyediaan dana dan kelancaran proses pembayaran pihak internal dan eksternal dan pembiatan laporan akhir atas pendapatan dan pengeluaran dalam pelaksanaan memasarkan produk. Kegiatan yang telah memiliki proses bisnis standar adalah kegiatan sekretariat, pengolahan data, dan keuangan dan yang belum memiliki proses bisnis standar ialah kegiatan pemasaran.

Saat ini aktivitas yang dilakukan berupa instruksi dari *owner* dan juga beberapa kebiasaan yang telah dilakukan seperti misalnya memasarkan ke orang-orang sekitar, memasarkan lewat *social media*, dan membuat promo untuk menarik perhatian *customer* tidak terdokumentasi pada kegiatan pemasaran itu sendiri. Hal ini menyebabkan jika terjadinya perubahan pegawai terutama pegawai yang berpengalaman maka dengan ketidakberadaan proses bisnis dapat memunculkan masalah pegawai lain yang menggantikannya akan kesulitan untuk memberikan informasi terkait kegiatan pemasaran dan menyebabkan *miss communication* pada saat melakukan kegiatan pemasaran dan juga akan menyusahkan pegawai. Hal lain yang akan terjadi ialah jika pegawai baru membutuhkan waktu yang cukup lama untuk bisa beradaptasi dan menguasai *skill* agar bisa menjalankan kegiatan pemasaran dengan lancar dan harus mencari perhatian kepada calon pelanggan untuk tertarik melihat dan membeli produk yang dihasilkan oleh Wbapparel.co maka dapat merugikan usaha tersebut karena waktu yang seharusnya dapat banyak menarik dan mencari perhatian calon pelanggan dihabiskan untuk mengajari atau melatih *skill* pegawai baru. Dengan pembuatan proses bisnis ini diharapkan pegawai akan mendapatkan *knowledge* baru mengenai kegiatan pemasaran yang dilakukan. Proses bisnis tersebut nantinya akan menjadi alur yang menjelaskan bagaimana penilaian kerja karyawan dalam melakukan kegiatan pemasaran.

Tabel I.4 menunjukkan data historis atau data yang telah didapatkan dari pengalaman sebelumnya pada Wbapparel.co ketika menjalankan kegiatan pemasaran serta keperluan yang harus dipenuhi, waktu yang diperlukan, dan kesulitan yang dialami oleh pegawai.

Tabel I.3 Data Historis pada Wbapparel.co

Kegiatan	Keperluan yang harus dipenuhi	Waktu yang diperlukan	Kesulitan yang dialami
<i>Mobile Marketing</i>	Pegawai memerlukan pengetahuan lebih mengenai aplikasi yang digunakan untuk melakukan kegiatan <i>mobile marketing</i> melalui beberapa aplikasi.	10 Hari	Cara menggunakan aplikasi <i>social media</i> yang tersedia.
	Pegawai harus memahami cara pengambilan foto produk dengan baik dan benar	3 Minggu	Mengambil foto menggunakan kamera dan harus dengan cahaya yang mendukung
	Pegawai dapat berkomunikasi dengan baik kepada <i>customer</i> .	1 Minggu	Merespon dan melayani <i>customer</i> dengan baik.
<i>Advertising</i>	Pegawai mampu memahami langkah-langkah yang harus dipenuhi ketika ingin memasang iklan pada <i>social media</i> .	1 Minggu	Persyaratan dan langkah-langkah pemasangan iklan sulit untuk dipahami.
	Pegawai memiliki potensi untuk merancang logo usaha Wbapparel.co untuk dipasang pada iklan.	12 Hari	Pembuatan logo yang dapat menarik perhatian <i>customer</i> .

Tabel I.5 Data Historis pada Wbapparel.co (Lanjutan)

Kegiatan	Keperluan yang harus dipenuhi	Waktu yang diperlukan	Kesulitan yang dialami
<i>Sale Promotion</i>	Pegawai dapat kreatif untuk menetapkan tanggal untuk mengadakan <i>sale promotion</i> pada hari-hari tertentu.	5 Hari	Menentukan tanggal yang <i>special</i> untuk diadakan promo.
	Pegawai mampu menentukan promo yang akan diadakan ( <i>Discount / free shipping/ buy 1 get 1</i> ).	2 Minggu	Menentukan promo yang akan dilakukan karena harus tetap mendapatkan laba dari hasil penjualan.
	Pegawai mampu membuat poster yang berisi tentang promo yang akan dilakukan.	1 Minggu	Membuat poster promosi dengan desain yang menarik agar mendapatkan perhatian <i>customer</i> .
<i>Endorsement</i>	Pegawai mampu mengetahui <i>Influencer</i> atau orang yang memiliki <i>followers</i> terbanyak di <i>social media</i> .	1 Minggu	Mencari <i>Influencer</i> atau orang yang memiliki <i>followers</i> terbanyak di <i>social media</i> yang dapat membantu memasarkan produk yang ditawarkan dengan harga yang terjangkau untuk melakukan kegiatan <i>endorsement</i> akan tetapi tetap mendapatkan keuntungan bagi penjual

Tabel 1.5 Data Historis pada Wbapparel.co (Lanjutan)

Kegiatan	Keperluan yang harus dipenuhi	Waktu yang diperlukan	Kesulitan yang dialami
<i>Endorsement</i>	Pegawai dapat berkomunikasi dengan baik kepada <i>influencer</i> agar dapat memahami maksud dan tujuan yang akan dijalankan selama kegiatan <i>endorsement</i> .	5 hari	Terjadinya kesalahpahaman antara <i>influencer</i> dan pegawai karena syarat dan ketentuan untuk melakukan kegiatan <i>endorsement</i> tidak dipahami secara <i>detail</i> .

Seperti yang diketahui ketika individu baru bergabung kedalam suatu organisasi atau departemen mereka membutuhkan waktu yang lama untuk dapat beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan pekerjaan baru yang didapatkan. Semakin lama mereka membutuhkan waktu untuk dapat beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan pekerjaan yang dihadapi maka akan dapat mempengaruhi proses pemasaran yang dilakukan Wbapparel.co karena melakukan kegiatan pemasaran harus mempunyai *skill* atau keterampilan yang harus dilakukan dengan cepat agar dapat menarik perhatian calon pelanggan.

Pemasaran melalui media online atau (*E-marketing*) merupakan suatu proses pemasaran yang menggunakan internet, dimana dengan *E-marketing* konsumen dapat memperoleh informasi mengenai produk, melakukan transaksi jual-beli dengan penjual dan mempromosikan produk yang telah dikonsumsi oleh konsumen bahkan turut mempromosi penjual atau perusahaan yang produknya sudah dibeli oleh konsumen (Mardiani & Imanuel, 2013). Pemasaran *online* atau marketing online menyediakan banyak manfaat jika dibandingkan dengan jenis pemasaran lain yang sederhana dan konvensional seperti, membantu perusahaan melakukan riset pasar sendiri dengan melakukan riset pasar, maka akan membantu menciptakan strategi pemasaran yang

tepat, bahkan pemasaran online dapat lebih sukses dari pemasaran *offline* karena dapat menjangkau pasar lebih luas.

Adanya internet dan teknologi yang canggih seperti sekarang ini, maka bukan hal sulit untuk menghubungkan antara satu orang dengan orang lainnya bahkan jarak yang jauh sekalipun bukan menjadi masalah besar internet bisa diakses setiap saat, pengunjung bisa mengunjungi situs tempat yang digunakan untuk memasarkan produk atau jasa milik Wbapparel.co kapanpun dan dimanapun selama konsumen mendapatkan akses internet bahkan bagi mereka yang tinggal di luar negeri sekalipun. Pelaku bisnis bisa menawarkan produk kepada para komunitas tertentu melalui forum maupun sosial media selain itu dapat memasang iklan baik secara gratis maupun berbayar dengan kata kunci tertentu. Hal tersebut akan membantu dalam menentukan target pasar yang potensial dan tepat karena pemasaran yang dilakukan dengan menggunakan metode *online*, maka perkembangan bisnis dapat dipantau kapan saja dan dimana saja.

Pentingnya dibuatkan proses bisnis untuk usaha Wbapparel.co yaitu menjamin kualitas dan konsistensi karena mampu mencatat peningkatan pada proses pekerjaan karyawan dengan tercatatnya peningkatan yang didapatkan maka dapat digunakan sebagai pedoman produksi untuk menjaga kualitas serta konsistensi produk dari Wbapparel.co. Menghemat waktu karena dengan melakukan pekerjaan manual bisa sangat menyita waktu karena banyak resiko yang terjadi seperti *human error* yang menyebabkan turunnya konsistensi dalam melakukan kegiatan pemasaran yang berkualitas. Mampu mengukur kemajuan usaha, berkembangnya suatu bisnis dapat diukur dengan penerapan strategi yang sesuai untuk mengetahui apakah strategi tersebut berjalan dengan baik atau tidak dan dapat mempercepat pengambilan keputusan karena proses bisnis mampu memberikan kinerja yang cenderung lebih cepat sehingga data yang dihasilkan bisa bersifat *real time* dengan proses bisnis akan membuat usaha menjadi lebih kompetitif dengan data yang dihasilkan secara cepat, maka dapat melakukan pengambilan keputusan secara cepat pula dan karyawan bisa mengambil langkah-langkah untuk disesuaikan dengan perkembangan bisnis tersebut.



Membuat proses bisnis kegiatan pemasaran pada Wbapparel.co akan dilakukan dengan menggunakan metode SECI (*Socialization, externalization, combination, dan internalization*) yaitu mengkonversi *tacit knowledge* berupa pengalaman pegawai menjadi *explicit knowledge* berupa dokumen proses bisnis sehingga *individual knowledge* yang dimiliki individu menjadi *organization knowledge* yang dimiliki oleh seluruh pegawai. Metode SECI digunakan untuk proses *sharing knowledge* yaitu pengkonversian pengetahuan yang ada di kepala manusia (*tacit knowledge*) dan pengetahuan yang sudah di dokumentasikan (*explicit knowledge*). Dengan menggunakan metode SECI tersebut diharapkan proses bisnis yang dibuat dapat sesuai dengan kebutuhan usaha Wbapparel.co untuk melakukan kegiatan pemasaran dengan maksimal. Metode SECI digunakan karena data yang ada pada Wbapparel.co berupa pengetahuan berbentuk *tacit knowledge*.

Metode SECI digunakan untuk mengolah data menjadi sebuah informasi lalu informasi tersebut menjadi *knowledge*. Pada saat pengubahan data menjadi *knowledge*, proses *socialization* diperlukan oleh pegawai yang tidak mendapatkan pengetahuan yang sistematis karena di akhir proses bentuk pengetahuannya tetap berupa *tacit* tidak berubah menjadi *explicit* karena itu sulit untuk dimanfaatkan oleh usaha Wbapparel.co. proses internalisasi dibutuhkan untuk proses perubahan bentuk pengetahuan dari *explicit knowledge* menjadi *tacit knowledge*.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat rumusan masalah yaitu, bagaimana rancangan proses bisnis untuk membantu kegiatan pemasaran Wbapparel.co ?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat rancangan proses bisnis untuk membantu kegiatan pemasaran Wbapparel.co.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka dapat diperoleh manfaat penelitian ini adalah :

1. Membantu kegiatan operasional dan pelayanan Wbapparel.co pada kegiatan pemasaran. Keberadaan proses bisnis dan indikator keberhasilan membantu pemilik usaha untuk mengetahui prosedur kegiatan pemasaran.
2. Membantu pengembangan pengetahuan pemilik usaha Wbapaarel.co melalui penerapan knowledge management. *Tacit knowledge* yang telah dikonversi menjadi *explicit knowledge* akan lebih mudah disimpan dan digunakan.

#### **I.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Objek penelitian pada penelitian ini adalah usaha Wbapparel.co
2. Responden pada penelitian ini adalah *owner* dan pegawai dari Wbapparel.co
3. Penelitian ini hanya membahas tentang pembuatan rancangan *knowledge management* pemasaran untuk Wbapparel.co pada era digitalisasi.

#### **I.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

##### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang penelitian yang berisi alasan dari penelitian yang dilakukan, data, masalah, dan studi pendahuluan terhadap topik yang akan diteliti. Studi pendahuluan dilakukan pada objek penelitian yaitu pada usaha Wbapparel.co, Bandung. Pada tahap selanjutnya, bab pendahuluan ini juga akan menjelaskan tentang perumusan masalah, tujuan dan batasan masalah pada penelitian.

##### **BAB II          KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab II ini menguraikan tentang teori-teori yang menjadi dasar berkaitan dengan penelitian serta pemahaman ide-ide dalam proses bisnis, indikator keberhasilan dan metode SECI. Tujuan dari bab ini adalah membentuk kerangka berpikir dan landasan teori yang akan

digunakan dalam pelaksanaan penelitian dan usulan rancangan perbaikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Metode pemecahan masalah disusun dengan mengamati langsung kondisi nyata pada institusi dan sesuai dengan metode-metode dasar *knowledge management*. Dalam kajian pustaka ini disampaikan teori-teori yang akan menjadi pengembangan model penelitian yang akan digunakan sebagai landasan dalam aktivitas penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab metodologi penelitian ini membahas bagaimana proses perancangan selama melakukan penelitian. Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah pemecah masalah yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian sesuai tujuan dari permasalahan yang dibahas dan berfungsi sebagai kerangka utama untuk tetap menjaga penelitian mencapai tujuan yang ditetapkan. Metode pemecahan masalah disusun dengan melihat kondisi nyata dilapangan dan sesuai dengan metode-metode dasar *knowledge management*. Dimulai dari tahap pengumpulan data, pengolahan model konseptual, langkah-langkah pengerjaan dan penjas penggunaan metode SECI.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab IV ini menjelaskan tentang proses pembuatan sistem dan analisis sederhana dari pengolahan data penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan pada tahap socialization dan externalization dalam metode SECI. Proses pengolahan data dilakukan pada tahap combination dan internalization dalam metode SECI.

### **BAB V ANALISIS**

Bab ini menjelaskan penguraian analisis yang dilakukan terhadap hasil pengumpulan dan pengolahan data. Data yang didapat dari hasil pengumpulan data pada tahap socialization dan externalization, kemudian data yang didapat dari hasil pengolahan data pada tahap

combination dan internalization dianalisis secara menyeluruh mengenai masalah-masalah yang ditemukan.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan hasil usulan untuk Wbapparel.co dan memberikan saran dari kegiatan tugas akhir ini yang bisa digunakan oleh Wbapparel.co, maupun pengembangan penelitian selanjutnya.