

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

“Untuk mencari tahu manakah satu di antara sekumpulan pemuda yang berdarah Madura, lemparkan saja bekas besi tua. Yang menoleh lebih dulu, itulah pemuda Madura...” (Presiden kelima Republik Indonesia, KH. Abdulrahman Wahid). Ungkapan Presiden Kelima yang Dikenal Sebagai Gus Dur Ini Sangat Populer. Ungkapan tajam yang bermaksud merendahkan ini dibenarkan dengan menggambarkan betapa ulet dan cakupannya orang Madura dalam melihat peluang bisnis. (Nurhalimah et al., 2019). Perkembangan teknologi memberikan dampak yang besar dalam kehidupan sehari-hari, baik dalam pekerjaan, pendidikan maupun bisnis. Kemajuan teknologi internet secara tidak langsung mendorong penggunaannya untuk berpikir kreatif, menghasilkan ide dan menemukan penemuan-penemuan baru yang perlu dikembangkan.

Logam bekas adalah komoditas dengan pasarnya sendiri, dan permintaan reguler untuk komoditas ini menarik banyak permintaan. Produksi baja nasional pada 2015 sebesar 7 juta ton, menurut Kementerian Perindustrian. Dengan produksi bahan baku yang berlipat ganda, permintaan bahan baku scrap diharapkan meningkat menjadi 14 juta ton. Menurut data Organisasi Pembangunan Ekonomi Indonesia (OECD), total kebutuhan baja pada 2013 adalah 12,69 juta ton. Sedangkan 8,19 juta ton berasal dari impor senilai \$14,9 miliar. Saat ini, 70% dari kebutuhan tersebut dipenuhi dari impor. Ini mencakup 30% dari permintaan besi tua dalam negeri, atau 4 juta ton per tahun. Mengutip harga Baja Indonesia.com, di mana harga *scrap* kelas A sampai C rata-rata mencapai Rp4.500 per kg, perkiraan modal bisnis besi tua nasional adalah Rp 18 triliun setahun atau sekitar Rp 1,5 triliun per bulan atau Rp 50 miliar per hari (M. SAIDINA AMIN, 2021).

Studi ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dapat membawa manfaat bagi perusahaan, seperti meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan serta meningkatkan kepercayaan pelanggan. Namun, penelitian yang mengkaji dampak penggunaan teknologi terhadap peningkatan layanan pelanggan dan kepercayaan pada toko barang bekas melalui *website* profil bisnis masih sangat minim. Untuk mengetahuinya maka dilakukan penelitian ini yang tujuannya untuk mengetahui apa saja pengaruh penggunaan teknologi terhadap peningkatan pelayanan pelanggan dan kepercayaan pada transaksi sampah melalui *website company profile*. Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan saran dan rekomendasi kepada kontraktor pembuangan limbah untuk meningkatkan pelayanan dan kepercayaan pelanggan melalui teknologi.

1.2 Identifikasi Masalah

Ada beberapa masalah yang ingin diidentifikasi dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana merancang sistem informasi penjualan besi tua?
2. Bagaimana memperluas jangkauan informasi untuk meningkatkan jumlah pelanggan?

Dengan mengidentifikasi permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan jawaban dan rekomendasi bagi toko barang bekas yang menggunakan teknologi melalui *website* profil bisnisnya untuk meningkatkan pelayanan dan kepercayaan pelanggan.

1.3 Batasan masalah

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan problematis, yaitu:

1. Studi ini hanya berfokus pada dampak penggunaan teknologi untuk meningkatkan layanan pelanggan toko barang bekas melalui situs profil perusahaan.
2. Penulis membuat aplikasi berbasis web dengan menggunakan framework Laravel, yang user interface-nya adalah bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
3. Penelitian ini dilakukan di toko besi di area tertentu.
4. Aplikasi hanya berisi pertanyaan seputar barang, pengelolaan data inventaris, pengadaan barang, pemesanan barang dan pelaporan.
5. Kajian ini tidak membahas tentang pengembangan sistem informasi manajemen untuk semua toko besi tua, melainkan hanya pengembangan sistem informasi manajemen yang terkait dengan halaman profil perusahaan.
6. Responden terbatas pada pelanggan pedagang barang bekas yang menggunakan situs profil perusahaan sebagai sarana informasi dan bisnis.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak penggunaan teknologi terhadap peningkatan pelayanan dan kepercayaan pelanggan pada Toko Besi melalui *website company profile*. Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Kunjungi *website* profil perusahaan untuk mempelajari bagaimana pemanfaatan teknologi berdampak pada peningkatan layanan pelanggan di toko barang bekas.
2. Analisis pengaruh desain dan isi *website company profile* terhadap keputusan konsumen untuk melakukan usaha toko barang bekas.
3. Analisis pengaruh kualitas *website company profile* terhadap kepercayaan konsumen pada toko barang bekas.
4. Melalui *website* profil perusahaan, mengembangkan sistem informasi pengelolaan penyimpanan besi tua untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

Oleh karena itu, penelitian ini perlu memberikan kontribusi dan rekomendasi bagi para pedagang logam bekas untuk memanfaatkan teknologi melalui *website company profile* untuk meningkatkan layanan pelanggan dan mengembangkan strategi pemasaran digital dan sistem informasi manajemen yang lebih efisien dan fungsional.

1.5 Luaran Yang Diharapkan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan peneliti tentang kajian dan penerapan teknologi informasi dalam pengembangan strategi pemasaran dan sistem informasi manajemen pada sektor bisnis khususnya pada toko barang bekas.

1.6 Manfaat penelitian

Keunggulan dari kajian ini adalah:

1. Memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dampak teknologi untuk meningkatkan layanan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan pada toko yang Anda gunakan dengan profil perusahaan.
2. Kami mendukung toko barang bekas menggunakan teknologi melalui *website* profil perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan.
3. Kembangkan strategi pemasaran digital di halaman profil perusahaan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan ke toko barang bekas.
4. Memberikan rekomendasi layanan kepada toko untuk mengembangkan strategi pemasaran digital dan sistem informasi manajemen yang lebih efisien dan efektif.
5. Partisipasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang manajemen, khususnya dalam penggunaan teknologi informasi di bidang bisnis.