BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Inovasi dapat didefinisikan sebagai metode pada suatu perusahaan untuk beradaptasi dengan lingkungan, dimana perusahaan wajib mengeluarkan ide-ide dalam bentuk produk baru yang lebih berkualitas untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Inovasi adalah proses membentuk sebuah inovasi disuatu perusahaan agar mampu menciptakan keunggulan bersaing berkelanjutan dan dapat berguna bagi perusahaan. Inovasi adalah suatu metode untuk menyesuaikan diri dalam sebuah lingkungan perusahaan yang sedang berjalan. Maka dari itu, perusahaan harus mampu menciptakan penilaian dan ide yang dapat menjadi produk yang berinovasi serta meningkatkan kinerja yang dapat memberi kepuasan bagi pelanggan (Satriadi dkk., 2022).

Inovasi bisnis adalah suatu bentuk keunggulan yang kompetitif yang dimiliki oleh suatu perusahaan apabila dibandingkan dengan perusahaan yang lainnya. Suatu organisasi atau perusahaan memerlukan inovasi untuk dapat maju dan berkembang. Supaya perusahaan bisa maju dan berkembang, maka perusahaan harus dikelola secara efektif (Kusnandar dkk., 2020). Inovasi dipahami sebagai '*as the introduction of something new and useful in product, processes, or service*'. Inovasi adalah menghasilkan sesuatu yang baru dan bernilai, baik dalam produk, proses, atau jasa. Perusahaan yang berhasil menciptakan keunggulan bersaing (*competitive advantage*) adalah perusahaan yang mampu untuk menciptakan sebuah inovasi dan kreativitas melalui proses inovasi yang efektif dan terencana. Untuk mendukung perubahan tersebut dibutuhkan strategi-strategi yang efektif

untuk menciptakan produk baru dan pengembangan produk dengan meningkatkan kemampuan kreatif dari para karyawan atau anggota dalam sebuah perusahaan. penggunaan website sebagai alat inovatif dalam bisnis dapat memberikan berbagai manfaat dan peluang bagi perusahaan. Melalui website, perusahaan dapat memperluas jangkauan pasar, meningkatkan visibilitas merek, meningkatkan interaksi dengan pelanggan, dan menciptakan pengalaman yang lebih baik. Inovasi bisnis dengan website juga memungkinkan perusahaan untuk mengoptimalkan proses bisnis, meningkatkan efisiensi operasional, dan memanfaatkan teknologi terkini seperti pemasaran *digital*.

Tuntutan bisnis saat ini yang mengharuskan sebuah perusahaan memiliki website dalam pengelola perusahaan. Dengan adanya website, maka lembaga atau instansi dapat dipercaya oleh publik. Website adalah sebuah situs yang dibuat oleh organisasi atau individu tertentu berisi tentang informasi-informasi dan dapat diakses melalui *world wide web* (www). Website merupakan sebuah halaman yang terdapat data teks, gambar, suara dan lainnya yang dapat diakses secara online (Josi, 2017). Saat ini, informasi yang disajikan dalam website dapat diakses melalui berbagai macam perangkat, mulai dari komputer, laptop, hingga perangkat bergerak seperti *smartphone*. Hal ini membuat akses informasi dari website semakin mudah didapatkan. Website juga berfungsi sebagai saluran komunikasi yang efektif untuk berbagi informasi, membangun merek, dan menjalin hubungan dengan pelanggan. Banyaknya pengguna website yang berkaitan dengan keunggulannya dalam menyampaikan informasi yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu (Ratama dkk., 2022). Jadi dapat disimpulkan bahwa perusahaan yang mampu mendesain dan mengembangkan website sehingga dapat menampilkan kualitas website yang bagus maka secara tidak langsung

perusahaan tersebut akan memperoleh keuntungan jangka panjang berupa loyalitas pelanggan (Garay, 2006).

Menurut (Jumiran dkk., 2020) bahwa *e-business* dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu:

> *Customer Relationship Management (*CRM*)* suatu strategi bisnis dari layanan dan *software* yang didesain khusus untuk meningkatkan keuntungan, pendapatan dan kepuasan pelanggan*, Enterprise Resource Planning (*ERP*)* suatu strategi bisnis dari sistem informasi perusahaan yang digunakan sebagai koordinasi sumber daya, informasi yang digunakan dalam menjalankan proses bisnis*, Enterprise Application Programs (*EAP*)* suatu strategi bisnis konsep integrasi pada proses bisnis yang memungkinkan antar perusahaan saling bertukar data antara data yang satu dengan data yang lainnya*,* dan *Supply Chain Management (*SCM*)* suatu strategi manajemen rantai suplai secara otomatis terkomputerisasi.

Dalam kegiatan *e-business* memiliki lima bentuk hubungan bisnis berdasarkan transaksinya yaitu,

> *Business to Business* (B2B) yang merupakan perdagangan antar pelaku usaha bisnis, *Business to Customer* (B2C) yang merupakan perdagangan antar pelaku usaha bisnis dengan konsumen, *Consumer to Consumer* (C2C) yang merupakan perdagangan antar konsumen yang satu dengan konsumen yang lain, *Consumer to Business* (C2B) yang merupakan perdagangan antar konsumen dengan pelaku bisnis atau perusahaan, *Intrabusiness e-business* yang merupakan perdagangan dalam lingkup intranet perusahaan yang melibatkan pertukaran barang, jasa dan informasi (Jumiran dkk., 2020).

CV ACR Teknik Makassar adalah usaha yang bergerak di bidang jasa *service Air Conditioner* (AC). Usaha ini menyediakan jasa perbaikan *Air Conditioner* (AC), pencucian AC, penggantian *compressor* AC, pemasangan AC serta pembongkaran AC. Berdasarkan hasil observasi pada CV ACR Teknik Makassar dapat diidentifikasi masalah, yaitu tidak memiliki website sendiri sehingga pelanggan kesulitan dalam melihat profil dari CV ACR Teknik Makassar ini. Dengan membuat sebuah website untuk menghadirkan informasi tentang layanan jasa yang di tawarkan CV ACR Teknik Makassar melalui internet maka

layanan jasa akan lebih mudah dikenal oleh masyarakat luas dan dapat menarik instansi-instansi lain untuk bekerja sama dengan perusahaan ini. Kegiatan kerja sama yang ada pada CV ACR Teknik Makassar ini masih dilakukan secara manual ketika akan melakukan kerja sama. Proses menjalin kerja sama yang masih dilakukan secara manual dapat menyebabkan keterlambatan, kebingungan, dan potensi kesalahan dalam komunikasi dan koordinasi antara pihak yang terlibat. Pada proses menjalin kerja sama secara manual membutuhkan waktu yang cukup lama hanya untuk memenuhi persyaratan yang terdapat pada instansi sebelum menjalin kerja sama. Oleh karena itu, diperlukan solusi yang menyederhanakan proses kerja sama untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Solusi yang efektif untuk permasalahan ini adalah dengan membuat website sendiri sebagai *platform* kolaborasi *digital*. Dengan memiliki website sendiri, pihak yang terlibat dalam kerja sama dapat dengan mudah berbagi informasi dan berkomunikasi. Melalui website, pihak yang terlibat dapat mengakses informasi terkait proyek atau kerja sama secara *real-time*, mengurangi kebingungan dan kesalahan yang mungkin terjadi. Dengan memanfaatkan website, CV ACR Teknik Makassar dapat meningkatkan efisiensi kerja sama, mempercepat tanggapan dan pengambilan keputusan, serta memperkuat hubungan dengan pihak terkait. Selain itu, memiliki website sendiri juga dapat meningkatkan citra profesional perusahaan dan memperluas jangkauan bisnis. Dengan demikian, penelitian ini akan merancang suatu sistem website yaitu pembuatan website pada CV ACR Teknik Makassar. Pembuatan website sendiri menjadi solusi yang relevan dan efektif untuk mengatasi permasalahan dalam proses kerja sama yang masih dilakukan secara manual.

Dengan permasalahan yang ada pada CV ACR Teknik Makassar peneliti tertarik untuk melakukan penelitian karena belum ada penelitian yang dilakukan

sebelumnya. Dengan memiliki website sendiri hal ini dapat meningkatkan bagian promosi dalam memperkenalkan CV ACR Teknik Makassar dengan instansi-instansi yang akan bekerja sama. Dengan adanya sebuah inovasi bisnis berupa pembuatan website yang diharapkan dapat menjadi sebuah solusi dalam pemecahan masalah perusahaan tersebut terutama pada bagian operasional CV ACR Teknik Makassar dalam hal website dengan judul “Pembuatan website bisnis pada CV ACR Teknik Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diatas, rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah “bagaimana pembuatan website bisnis pada CV ACR Teknik Makassar?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada pada penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini antara lain, untuk pembuatan website bisnis pada CV ACR Teknik Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian yang akan dilaksanakan di CV ACR Teknik Makassar adapun manfaat yang akan didapatkan yaitu:

1. Manfaat teoritis
    a. Dapat menambah ilmu pengetahuan dan keterampilan dalam pembuatan dan pengelolaan sistem informasi manajemen pada suatu bisnis.

b. Dapat mempermudah pihak produsen dalam menawarkan layanan jasa secara online kepada konsumen.

2. Manfaat praktis

a. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi awal dalam proses menjalin kerja sama antara Kampus Politeknik STIA LAN Makassar dengan CV ACR Teknik Makassar.

b. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi peluang dalam proses menjalin kerja sama antara Instansi-Instansi dengan CV ACR Teknik Makassar.