

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-commerce telah menjadi salah satu industri yang paling berkembang pesat di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data dari *Statista Market Insights* jumlah pengguna *e-commerce* di Indonesia diperkirakan akan mencapai 196,47 juta pengguna pada tahun 2023, meningkat sebesar 12,79% dibandingkan pada tahun sebelumnya. Angka ini mencerminkan adopsi teknologi yang pesat di masyarakat Indonesia serta perubahan perilaku konsumen yang beralih ke pembelian secara *online*. Pertumbuhan ini membuka peluang besar bagi para pelaku bisnis *online*, terutama dalam industri *e-commerce*, namun juga menimbulkan kebutuhan akan solusi yang lebih efisien dalam mengelola bisnis *online* mereka [1].

Banyak pelaku usaha menjalankan bisnis mereka di beberapa *platform e-commerce* yang berbeda. Meskipun ini memberikan akses ke pasar yang lebih luas, hal ini juga membawa sejumlah tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah kompleksitas dalam mengelola bisnis di berbagai *platform* tersebut. Penjual sering mengalami kesulitan dalam mengintegrasikan inventaris produk mereka, mengelola stok yang tidak terkoordinasi, serta memantau dan mengelola pesanan dari berbagai *marketplace* secara terpisah. Selain itu, komunikasi dengan pelanggan juga menjadi rumit karena harus dilakukan melalui berbagai *platform* yang berbeda. Proses pengunggahan produk baru dan pembuatan laporan bisnis juga memakan waktu yang banyak. Kesulitan lainnya meliputi pembuatan konten yang menarik secara konsisten, dan kesulitan dalam membuat dan mengelola situs *web*. Semua masalah ini secara keseluruhan mengganggu efisiensi operasional dan pertumbuhan bisnis.

Dalam menghadapi tantangan ini, diperlukan sebuah layanan *omnichannel* yang memungkinkan pelaku bisnis *online* untuk berinteraksi dengan pelanggan melalui berbagai saluran, baik *online* maupun *offline*, dengan lancar. Layanan ini akan mengintegrasikan data dan proses bisnis dari berbagai *platform e-commerce*, sehingga penjual dapat mengelola inventaris, stok, dan pesanan dengan lebih efisien. Selain itu, komunikasi dengan pelanggan akan lebih terkoordinasi, karena semua informasi dapat di akses melalui satu *platform*. Proses pengunggahan produk dan pembuatan laporan bisnis juga akan lebih terotomatisasi dan menghemat waktu. Dengan solusi yang efisien dan terintegrasi, pelaku bisnis dapat lebih fokus pada pertumbuhan dan pengembangan bisnis mereka di tengah pesatnya perkembangan industri *e-commerce* di Indonesia. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk

membuat **Perencanaan Bisnis *Start-up* Layanan *Omnichannel* Untuk Pelaku Bisnis *Online* “Syblink”** sebagai topik tugas akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, beberapa permasalahan yang menjadi minat penulis untuk mengembangkan *start-up* baru ini adalah sebagai berikut:

1. Kompleksitas pengelolaan bisnis di berbagai *platform marketplace*

Pelaku usaha sering menghadapi kesulitan dalam mengelola bisnis mereka di beberapa *platform marketplace*. Seperti mengintegrasikan inventaris produk, mengelola stok yang tidak terkoordinasi, dan memantau serta mengelola pesanan dari berbagai *marketplace* secara terpisah. Kompleksitas ini dapat menghambat efisiensi operasional dan pertumbuhan bisnis.

2. Komunikasi pelanggan yang terhambat

Bisnis yang tersebar di beberapa *platform*, membuat komunikasi dengan pelanggan menjadi rumit. Pelaku bisnis harus berinteraksi dengan pelanggan melalui berbagai saluran, yang dapat menghambat koordinasi dan kualitas layanan pelanggan. Hal ini dapat mengakibatkan pelanggan merasa tidak terlayani dengan baik.

3. Proses pembuatan laporan bisnis yang tidak efisien

Proses pembuatan laporan bisnis memakan waktu yang banyak. Pelaku bisnis harus melakukan hal ini secara manual di setiap *platform*, yang mengganggu efisiensi operasional dan pengambilan keputusan.

4. Kesulitan dalam membuat konten yang menarik secara konsisten

Pelaku bisnis *online* sering menghadapi tantangan dalam membuat konten yang menarik secara konsisten untuk menarik minat pelanggan. Hal ini dapat mengurangi daya tarik toko *online* dan menghambat pertumbuhan bisnis.

5. Kesulitan dalam membuat dan mengelola situs *web*

Pelaku bisnis *online* menghadapi kesulitan dalam membuat dan mengelola situs *web* mereka. Proses ini memerlukan pengetahuan teknis yang mungkin tidak dimiliki oleh semua pelaku bisnis, dan hal ini dapat menghambat mereka untuk menarik pelanggan dan meningkatkan eksposur toko *online* mereka.

1.3 Tujuan

Tujuan dari tugas akhir ini adalah membuat perencanaan bisnis untuk *start-up* layanan *omnichannel* bagi pelaku bisnis *online* “Syblink”.

1.4 Manfaat

Manfaat dari tugas akhir ini adalah sebuah perencanaan bisnis yang dibuat dapat dijadikan sebagai panduan awal untuk pengembangan *start-up* “Syblink” di mana jika sudah dibentuk, maka:

1. Dapat mengelola inventaris, stok, dan pesanan dari berbagai *platform* secara terpusat, sehingga mengurangi kerumitan dalam pengelolaan bisnis dan meningkatkan efisiensi operasional.
2. Dapat berinteraksi dengan pelanggan dari berbagai *platform* secara efisien, meningkatkan koordinasi dan kualitas layanan pelanggan.
3. Dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk tugas-tugas pengunggahan produk dan pembuatan laporan bisnis dengan *prompt AI*.
4. Dapat meningkatkan *engagement* pelanggan melalui konten yang menarik dan informatif yang dihasilkan oleh alat *AI*.
5. Dapat memudahkan pembuatan dan pengelolaan situs *web*, meningkatkan *brand awareness* pelaku bisnis.

1.5 Ruang Lingkup

Tugas akhir ini akan menyusun perencanaan bisnis untuk *start-up* layanan *omnichannel* yang bernama “Syblink”. Fitur-fitur dalam aplikasi ini dirancang menggunakan aplikasi desain Figma. *Start-up* ini akan menyediakan fitur-fitur berikut:

1. Integrasi *Marketplace*

Menyediakan fitur untuk mengintegrasikan berbagai *platform marketplace*.

2. Komunikasi Pelanggan yang Terintegrasi

Menyediakan sistem komunikasi yang terintegrasi dengan berbagai *platform*.

3. Pengelolaan laporan

Menyediakan fitur *AI* untuk *generate* laporan bisnis yang kompleks dengan cara menginput *prompt*.

4. *Generate* Konten dengan *AI*

Menyediakan alat *AI* yang membantu para pelaku bisnis dalam membuat konten yang menarik dan informatif.

5. Pembuatan dan Pengelolaan Situs *Web* yang Mudah

Menyediakan *platform* untuk pembuatan dan pengelolaan situs *web* yang mudah digunakan, tanpa memerlukan pengetahuan teknis yang mendalam.