

BAB 1

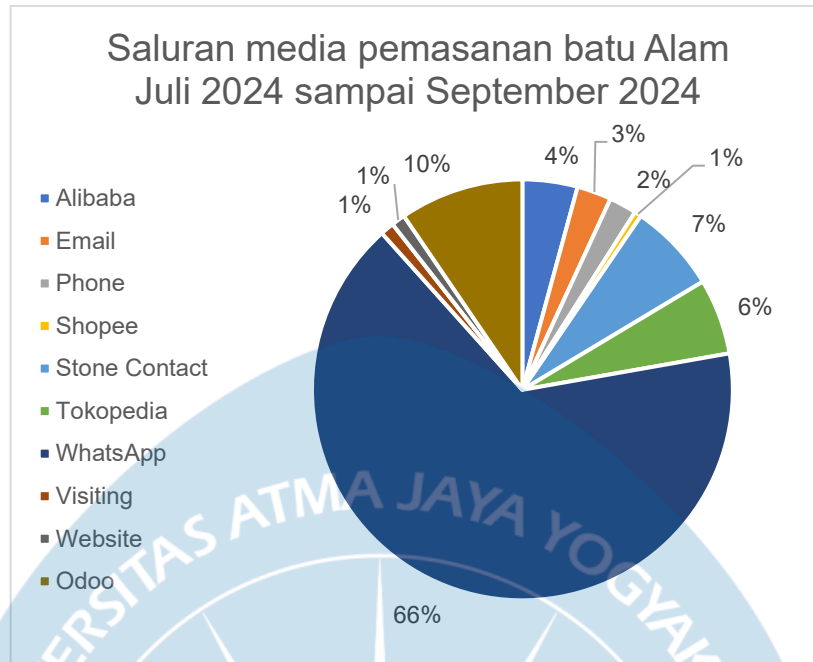
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT D&W Internasional merupakan perusahaan yang berfokus di bidang penjualan dan ekspor batu alam Indonesia. Sejak berdiri pada tahun 2005, akhirnya perusahaan telah berhasil menembus pasar global dan kini telah melakukan ekspor ke lebih dari 1250 klien di lebih dari 90 negara. Keberhasilan ekspansi ini didukung oleh sebuah model bisnis yang unik dan efisien.

Alih-alih mendirikan kantor cabang fisik di setiap negara yang tentunya membutuhkan investasi besar, PT D&W Internasional mengadopsi strategi pemasaran yang disebut "Kantor Penjualan Virtual". Model ini diwujudkan melalui pengembangan situs web (website) yang didedikasikan secara khusus untuk setiap negara target, yang beroperasi di bawah nama merek internasional "Stone Depot". Pendekatan ini memungkinkan perusahaan untuk memperluas jangkauan pasar secara lincah tanpa terhalang batas geografis.

Pentingnya strategi ini ditegaskan oleh data internal perusahaan. Merujuk pada Gambar 1.1 yang menunjukkan saluran media pemesanan, terlihat bahwa interaksi yang berawal dari website menjadi kanal penjualan yang paling dominan. Sebesar 66% dari total pemesanan dilakukan melalui WhatsApp, yang sebagian besarnya merupakan kelanjutan dari interaksi awal di website resmi perusahaan. Jika digabungkan dengan pesanan yang masuk langsung melalui kategori website (10%), dapat disimpulkan bahwa "Kantor Penjualan Virtual" ini bertanggung jawab atas lebih dari tiga perempat total transaksi yang terjadi. Fakta ini menegaskan bahwa kesehatan dan efektivitas website perusahaan memiliki dampak langsung dan krusial terhadap mayoritas pendapatan perusahaan.



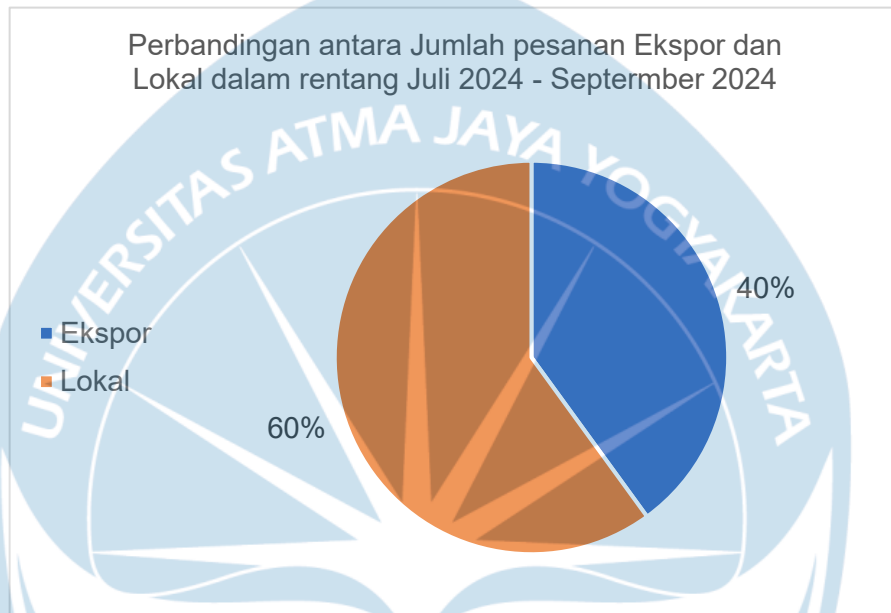
**Gambar 1.1. Saluran Media Pemesanan Batu Alam Juli 2024 hingga
September 2024**

Namun, terlepas dari keberhasilan model pemasaran ini, dalam satu tahun terakhir perusahaan menghadapi sebuah tantangan yang serius, yaitu adanya tren penurunan jumlah pesanan ekspor secara keseluruhan. Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.2, terjadi penurunan indeks jumlah pemesanan ekspor dari periode Oktober 2023 hingga September 2024.



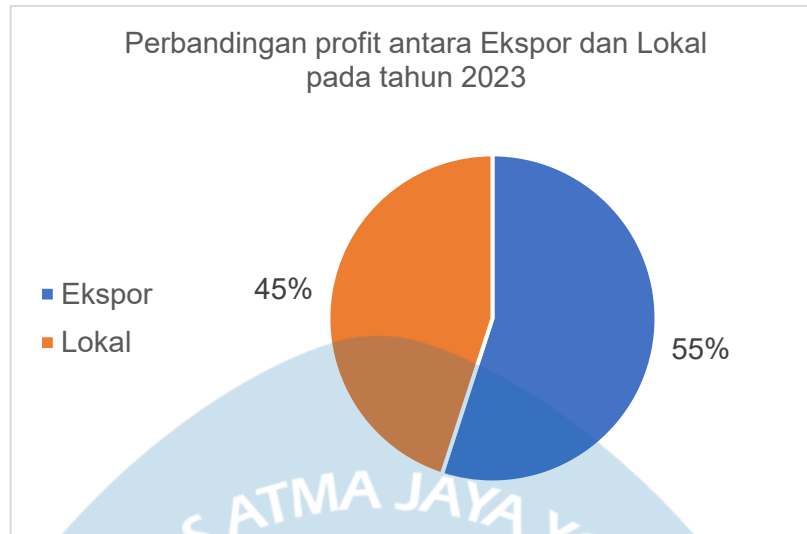
**Gambar 1.2. Indeks Jumlah Ekspor Batu Alam pada Oktober 2023 hingga
September 2024 di PT D&W Internasional**

Kondisi ini menjadi sebuah ancaman yang sangat mengkhawatirkan, mengingat sektor ekspor memiliki peran vital bagi profitabilitas perusahaan. Walaupun secara volume jumlah pesanan ekspor (40%) lebih sedikit dibandingkan pesanan lokal (60%) pada periode Juli hingga September 2024 (terlihat pada Gambar 1.3), sektor ekspor justru menjadi penyumbang profit terbesar.



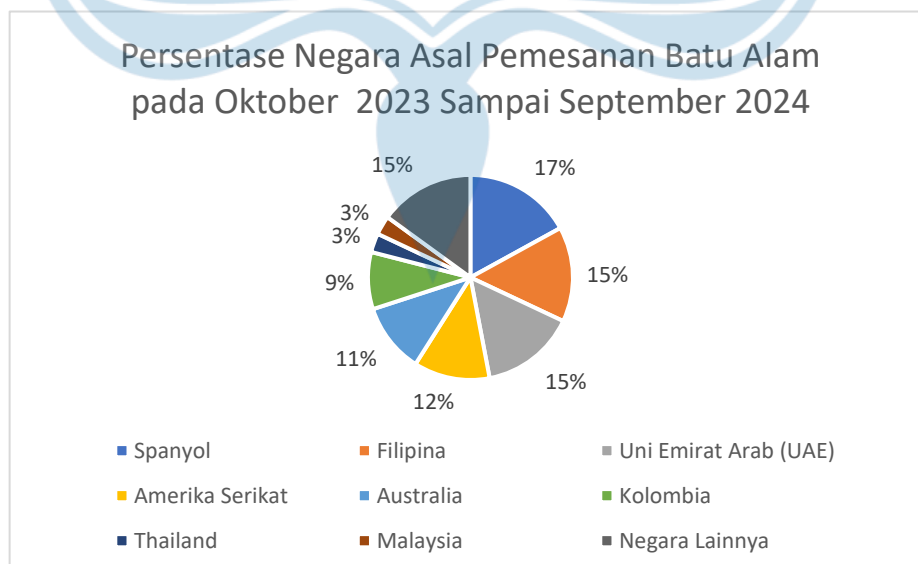
Gambar 1.3. Perbandingan antara Jumlah Pesanan Ekspor dan Lokal dalam Rentang Juli 2024 hingga September 2024

Gambar 1.4 menegaskan bahwa penjualan ekspor menyumbang 55% dari total profit perusahaan pada tahun 2023. Dengan demikian, penurunan pada sektor yang paling menguntungkan ini berisiko besar terhadap arus kas dan pertumbuhan perusahaan di masa depan.



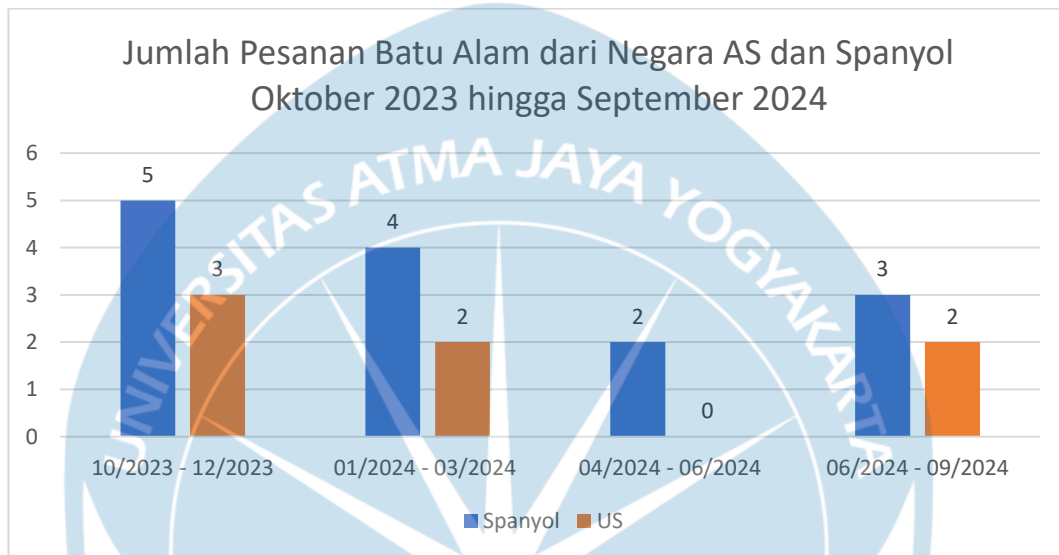
Gambar 1.4. Perbandingan antara Jumlah Profit dari Ekspor dan Lokal Pada Tahun 2023

Setelah ditelusuri lebih dalam, ternyata penurunan penjualan ini tidak terjadi secara merata di semua negara tujuan ekspor, melainkan mengerucut pada dua pasar yang paling penting bagi perusahaan. Data pada Gambar 1.5 menunjukkan bahwa Spanyol adalah kontributor terbesar dengan porsi 17%, disusul oleh Amerika Serikat sebesar 12%. Mengingat betapa vitalnya kedua negara ini untuk total penjualan ekspor, menjaga stabilitas pasar di sana tentu menjadi kunci utama.



Gambar 1.5. Persentase Negara Asal Pemesanan batu Alam dari Oktober 2023 sampai September 2024

Kemudian dilanjutkan pada gambar 1.6 secara spesifik memperlihatkan tren yang mengkhawatirkan di kedua negara tersebut, di mana jumlah pesanan dari Amerika Serikat dan Spanyol menunjukkan penurunan yang cenderung stabil dalam beberapa periode terakhir. Penurunan signifikan di dua pasar strategis inilah yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini, karena berdampak langsung pada kinerja keuangan dan target pertumbuhan perusahaan secara keseluruhan.



Gambar 1.6. Jumlah Pesanan Batu Alam dari Negara AS dan Spanyol pada Oktober 2023 hingga September 2024

1.2. Penelusuran masalah

Berdasarkan data yang telah dipaparkan pada latar belakang, permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah adanya tren penurunan jumlah Customer order ekspor batu alam yang terjadi secara signifikan selama periode satu tahun terakhir. Penurunan ini secara spesifik teridentifikasi pada dua pasar yang paling strategis bagi perusahaan, yaitu Spanyol dan Amerika Serikat. Kedua negara ini merupakan kontributor vital bagi pendapatan ekspor, di mana Spanyol menyumbang 17% dan Amerika Serikat 12% dari total pemesanan dalam periode Oktober 2023 hingga September 2024.

Penurunan jumlah pesanan yang terjadi secara konsisten di kedua pasar utama ini menjadi sebuah ancaman serius bagi keberlangsungan bisnis perusahaan. Kondisi ini tidak hanya berisiko menghambat pencapaian target pertumbuhan, tetapi juga mengancam profitabilitas secara langsung. Hal ini diperparah oleh fakta bahwa sektor ekspor merupakan penyumbang keuntungan terbesar bagi PT D&W

Internasional, yaitu sebesar 55% dari total profit pada tahun 2023. Dengan demikian, penelusuran masalah ini menegaskan bahwa penurunan Customer order di pasar Spanyol dan Amerika Serikat adalah isu krusial yang harus segera ditemukan penyebabnya dan dicarikan solusinya.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari penelusuran masalah, didapatkan permasalahannya adalah adanya penurunan jumlah customer order untuk ekspor batu alam Indonesia ke negara Spanyol dan Amerika Serikat selama satu tahun terakhir. Hal tersebut mengakibatkan turunnya Jumlah customer order terutama dalam hal ekspor secara keseluruhan sehingga membuat pendapatan yang diperoleh oleh PT D&W Internasional terutama dalam hal ekspor batu alam mengalami penurunan.

1.4. Tujuan

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk merancang sebuah sistem kerja baru yang bisa menjadi solusi atas masalah menurunnya Customer order ekspor. Sistem kerja ini secara khusus dirancang untuk menghubungkan perbedaan dan menyatukan tujuan antara bagian Sales, Digital Marketing, dan Website Developer, yang selama ini seringkali berjalan sendiri-sendiri. Dengan adanya hasil penelitian ini, akan berdampak pada aktivitas pemasaran perusahaan secara keseluruhan diharapkan bisa menjadi lebih efektif. Pada akhirnya, keberhasilan dari solusi yang ditawarkan ini memiliki *critical success point* yaitu tercapainya target peningkatan jumlah *Customer order* batu alam yang diekspor ke Spanyol dan Amerika Serikat sebesar 25% dalam tiga bulan setelah diimplementasi.

1.5. Batasan

Batasan dalam penelitian ini adalah *Customer order* yang terhitung dalam data adalah *Customer order* yang dilakukan oleh pelanggan dengan pengiriman produk batu alam ke negara tujuan yaitu Spanyol dan Amerika Serikat.