

Customer Relationship Management

CRM adalah kombinasi dari orang, proses, dan teknologi yang bertujuan untuk mengerti pelanggan dari sebuah perusahaan. Demi kesuksesan CRM, maka harus ada keseimbangan antara orang-orang, proses, dan teknologi. Ketika CRM berjalan dengan baik, perusahaan akan mendapatkan pelanggan dalam jangka waktu yang panjang.

(Enhancing Customer Relationship)

Salah satu teknologi yang berkembang di masa ini, adalah market atau pasar yang memenuhi kebutuhan konsumen melalui online. Bukalapak merupakan sebuah market yang memenuhi kebutuhan konsumen secara efisien. Ketika terjadi permasalahan di BL, yakni ketika pelanggan mengeluh, komplain tersebut dapat dilihat di feedback negatif yang didapat oleh seller / buyer, dan dari masalah masalah yang diangkat ke forum (baik komplain ke seller, ke buyer, maupun ke pengelola BL). Ini merupakan salah satu bukti bahwa Bukalapak peduli terhadap customer.

<https://panduan.bukalapak.com/buyer/5>

Ada pula fasilitas yang dibuat bukhalapak demi memperluas hubungan dengan para pelanggan. Fasilitas yang diberikan adalah ‘Quick Buy’. Ini bertujuan agar dapat mempermudah pembeli dalam melakukan transaksi jual-beli. Fasilitas non member bukhalapak yang ada ini membuat bukhalapak dapat menjalin hubungan dengan para pelanggannya. Bukalapak memiliki komitmen untuk memberikan yang terbaik kepada pelanggan. Fitur ini juga sejalan dengan komitmen Bukalapak dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan adanya fasilitas ini, kenyamanan konsumen dapat terjaga.

<http://www.marketing.co.id/bukalapak-com-berikan-fasilitas-pada-non-member/>

Selain itu, Indomaret dijadikan Bukalapak sebagai channel bagi pelanggan yang tidak memiliki rekening bank. Untuk memudahkan pembayaran belanja online, Bukalapak, menambah fitur pembayaran dengan menggandeng Indomaret. Kerja sama ini memberikan kemudahan pembayaran transaksi belanja di Bukalapak, yang dapat dilakukan di Indomaret di seluruh Indonesia.

<http://selular.id/news/e-commerce/2015/10/indomaret-jadi-channel-pembayaran-bukalapak-buat-pelanggan-yang-tidak-punya-rekening-bank/>

(Enhancing Supplier Relationship)

Bukalapak juga memberikan kemudahan bagi para pelapak (*seller*) ketika ingin menjual barang di platform perusahaan ini. Ketika membuka website bukhalapak.com, pelapak dapat mendaftar sebagai penjual dan menggunakan fasilitas untuk mengupload foto barang yang akan dijual. Dengan cara inilah, para pelapak dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama.

Sistem dan peraturan bagi pelapak juga ada, dimana pengiriman barang maksimal 48 jam setelah pembayaran dilakukan. Hal ini bertujuan agar konsumen bisa memberikan feedback positif dan membuat pelapak semakin dipercaya.

Enterprise Resource Planning

ERP adalah sebuah system informasi perusahaan yang dirancang untuk mengkoordinasikan semua sumber daya, informasi dan aktifitas yang diperlukan untuk proses bisnis lengkap. Integrasi dengan semua pihak diperlukan dalam sistem ini sehingga dapat perusahaan, penjual, maupun pelanggan dapat berkomunikasi dengan mudah.

Dalam bukalapak.com, contoh ERP adalah dalam hal pemberian dan penerimaan informasi melalui fitur chatting. Ketika butuh panduan, terdapat administrator yang bisa dihubungi melalui chat bukalapak dan siap membantu para *seller/ buyer*. Informasi yang diterima dapat dikirimkan melalui front office maupun back office dan diolah untuk menjawab pertanyaan konsumen.

Database yang diterima dalam software bukalapak juga berupa jumlah, harga transaksi yang dilakukan sehingga penjualan dan pembelian dapat dilakukan dengan baik. Terdapat peraturan-peraturan yang dibuat bukalapak untuk membantu para seller dan buyer dalam melakukan transaksi.

Supply Chain Management

SCM adalah integrasi beberapa kunci proses bisnis dari end user hingga para pemasok yang menyediakan produk, jasa, dan informasi yang menjadi nilai tambah untuk para pelanggan dan stakeholder.

Bukalapak adalah platform yang menyediakan tempat untuk melakukan transaksi jual dan beli. Proses bisnis yang terjadi dimulai dari buyer/seller yang memilih bukalapak sebagai tempat untuk bertransaksi. Kemudian, pelapak menjual barang, sedangkan pembeli membeli barang melalui kategori-kategori yang terdapat di situs ini. Jika pembeli bukan member, pembeli juga bisa melihat produk dan melakukan transaksi. Namun penjual harus mendaftarkan diri sebelum menjual barang-barangnya. Setelah itu, pemesanan dilakukan dengan mengisi chart, dan pembayaran dengan transfer. Bukalapak juga menyediakan fasilitas pembayaran melalui Indomaret jika tidak memiliki rekening Bank. Setelah pembayaran dilakukan, barang akan dikirim maksimal 2x24 jam. Jika lebih dari itu, penjual dikenakan sanksi. Setelah barang diterima, pembeli melakukan konfirmasi terhadap bukalapak dan memberikan feedback.