

SISTEM INFORMASI PEMASARAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CRM PADA PT SINAR NIAGA SEJAHTERA (DISTRIBUTOR GARUDA FOOD) PALEMBANG

Muhammad Mukhlis¹, Fatoni², Suryayusra³

¹Universitas Bina Darma Palembang
Jalan Jendral Ahmad Yani No.12 Palembang
¹muhammadmukhlis231@gmail.com

²Universitas Bina Darma Palembang
Jalan Jendral Ahmad Yani No.12 Palembang
²Fatoni@binadarma.ac.id

³Universitas Bina Darma Palembang
Jalan Jendral Ahmad Yani No.12 Palembang
³Suryayusra@binadarma.ac.id

ABSTRAK

Perencanaan strategi sistem informasi pemasaran merupakan proses identifikasi portofolio aplikasi sistem informasi berbasis komputer akan mendukung perusahaan dalam pemasaran dan merealisasikan tujuan pemasarannya. PT Sinar Niaga Sejahtera (SNS) Palembang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi produk-produk dari Garuda Food. Peran PT SNS sangat menentukan bagi perkembangan GarudaFood. Dalam proses pendistribusian produk garuda food SNS memanfaatkan para sales dalam memasarkan produknya kepada pelanggan yaitu pedagang di wilayah Kota Palembang. Permasalahan yang timbul adalah para pedagang yang akan memesan terkadang terkendala jumlah stok yang tersedia pada distributor SNS selain itu proses pemesanan masih secara manual atau memesan langsung kepada sales yang datang. Solusi dari permasalahan ini yaitu dengan memanfaatkan website guna menunjang pemasaran produk-produk mereka kepada pelanggan. Dengan adanya perencanaan strategi pemasaran, maka fokus dalam perusahaan menjadi terarah dan terpenuhi yang akan mendukung semua fungsi bisnis yang ada pada perusahaan, sehingga tujuan dan sasaran bisnis perusahaan dapat tercapai. Hasil dari penelitian ini berupa program aplikasi e-commerce menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL.

Kata Kunci : Perencanaan, Strategi Sistem Informasi, E-commerce

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan pesatnya kemajuan sistem informasi saat ini membawa perubahan besar di berbagai bidang kehidupan. Banyak perusahaan yang gencar melakukan promosi untuk menarik dan mempertahankan konsumen dengan memanfaatkan teknologi informasi khususnya internet yang terus berkembang, termasuk dalam pembuatan website dan pemasaran produk yang berbasis *online* hal ini sepiantasnya terjadi demi mencapai efektifitas dan efisiensi dalam proses bisnis dan pemasaran. Untuk dapat bersaing dengan para pesaing dibutuhkan suatu strategi pemasaran yang tepat dan inovatif dalam meningkatkan pemasaran dan proses bisnis dari perusahaan tersebut.

Perancangan sistem informasi pemasaran merupakan proses identifikasi portofolio aplikasi sistem informasi berbasis komputer akan mendukung perusahaan dalam pemasaran dan merealisasikan tujuan pemasarannya. Perancangan sistem informasi mempelajari pengaruh terhadap pemasaran dan penjualan bagi perusahaan dalam memilih langkah-langkah strategis.

PT Sinar Niaga Sejahtera (SNS) Palembang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi produk-produk dari Garuda Food. Peran PT. Sinar Niaga Sejahtera sangat menentukan bagi perkembangan GarudaFood. Karena perannya, berbagai macam produk GarudaFood bisa diperoleh konsumen di wilayah-wilayah pelosok seluruh Indonesia. Saat ini SNS telah memiliki sejumlah depo yang melayani ratusan outlet di wilayah Palembang.

Dalam proses pendistribusian produk garuda food SNS memanfaatkan para sales dalam memasarkan produknya kepada pelanggan yaitu pedagang di wilayah Kota Palembang. Para pedagang memesan langsung produk garuda food secara langsung kepada sales yang datang. Permasalahan yang timbul adalah para pedagang yang akan memesan terkadang terkendala jumlah stok yang tersedia pada distributor SNS selain itu proses pemesanan masih secara manual atau memesan langsung kepada sales yang datang.

Solusi dari permasalahan ini yaitu dengan memanfaatkan *website e-commerce* guna menunjang pemasaran produk-produk mereka kepada pelanggan. Namun, perusahaan tidak cukup hanya mengandalkan

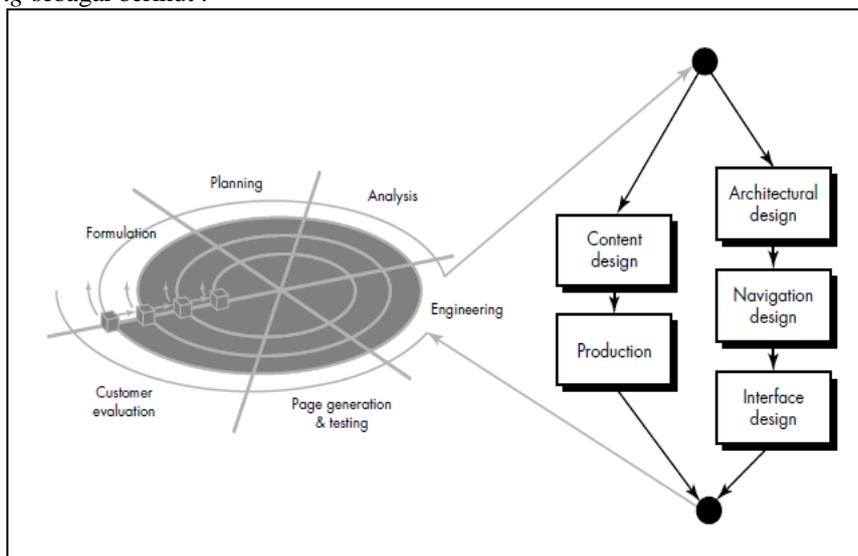
sistem dan teknologi informasi untuk dapat mencapai keunggulan dan mempertahankan posisi perusahaan di antara para pesaingnya, untuk itu perusahaan harus didukung oleh sebuah sistem pemasaran yang baik dan tepat. Dengan adanya perencanaan sistem informasi, maka fokus dalam perusahaan menjadi terarah dan terpenuhi yang akan mendukung semua fungsi bisnis yang baru yang ada pada perusahaan, sehingga tujuan dan sasaran bisnis perusahaan dapat tercapai.

Perancangan sistem informasi dapat dibuat dengan menggunakan berbagai metode. Salah satunya metode yang dapat digunakan untuk Perancangan sistem informasi pada PT Sinar Niaga Sejahtera adalah metode berbasis *Customer Relationship Management*(CRM).CRM adalah strategi tingkat korporasi, yang berfokus pada pembangunan dan pemeliharaan hubungan dengan pelanggan. Web dinamis memungkinkan perusahaan untuk dapat mengimplementasikan CRM dengan lebih efektif dibandingkan perusahaan yang menggunakan web statis sebagai situsnya. Hal ini disebabkan dengan penggunaan web dinamis, konsumen, atau konsumen potensial juga dapat memberi input kepada perusahaan secara aktif dan memiliki tingkat interaksi yang tinggi sehingga komunikasi dapat berjalan dua arah. Pemilik situs dapat menanggapi input konsumen secara langsung, dan dapat memperoleh wawasan yang berguna. Karena dengan *e-commerce* dapat memaparkan lebih detail mengenai bisnis dan alamat *website* itu sendiri akan menjadi cara yang mudah bagi orang-orang untuk merujuk kepada produk yang ditawarkan. Konsumen tidak harus datang secara langsung ke toko untuk mencari referensi produk yang diinginkan dan dapat menghemat waktu dan usaha. Dari latar belakang di atas, maka penulis mengangkat judul “**Sistem Informasi Pemesanan Dengan Menggunakan Metode CRM Pada PT Sinar Niaga Sejahtera (Distributor Garuda Food)**”.

II. METODELOGI PENELITIAN

1. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan yang digunakan adalah *Web Engineering*. Menurut Pressman (2011:769) dalam bukunya berjudul *Software Engineering: a Practitioner's approach* menerangkan bahwa *Web engineering* adalah proses yang digunakan untuk membuat aplikasi web berkualitas tinggi. Rekayasa *web* bukanlah tiruan sempurna dari rekayasa perangkat lunak, tetapi meminjam banyak konsep dasar rekayasa perangkat lunak, menekankan kegiatan teknis dan manajemen yang sama. Proses dalam *webengineering* sebagai berikut :



Pressman, *Software Engineering: a Practitioner's approach* 2011:775

Gambar Diagram WebEngineering

1. Formulasi (*formulation*)

Kegiatan yang berfungsi untuk merumuskan tujuan dan ukuran dari aplikasi berbasis web serta menentukan batasannya sistem. Tujuan yang ingin dicapai bisa dibedakan menjadi dua kategori, yaitu :

a. Tujuan yang bersifat informatif

Menyediakan suatu informasi tertentu kepada pengguna, berupa teks, grafik, *audio*, dan *video*.

b. Tujuan yang bersifat fungsional

Kemampuan untuk melakukan suatu fungsi yang dibutuhkan pengguna, misal dengan menggunakan aplikasi tersebut seorang eksekutif dapat mengakses rangkuman hasil produksi dan penjualan secara *real-time* dan *personal* yang di *input* ke dalam aplikasi.

2. Perencanaan (*planning*)
Kegiatan yang digunakan untuk menghitung estimasi biaya proyek pembuatan aplikasi berbasis web ini, estimasi jumlah pengembang, estimasi waktu pengembangan, evaluasi resiko pengembangan proyek, dan mendefinisikan jadwal pengembangan untuk versi selanjutnya (jika diperlukan).
3. Analisis (*analysis*)
Kegiatan untuk menentukan persyaratan teknik dan mengidentifikasi informasi yang akan ditampilkan pada aplikasi berbasis *web*. Analisis yang digunakan pada rekayasa *web* dilakukan dari empat sisi, yaitu :
 - a. Analisis isi informasi
Mengidentifikasi isi yang akan ditampilkan pada aplikasi berbasis web ini. Isi informasi dapat berupa teks, grafik, *audio*, maupun *video*.
 - b. Analisis interaksi
Analisis yang menunjukkan hubungan antara *web* dengan pengguna.
 - c. Analisis fungsional
Analisis tentang proses bagaimana aplikasi berbasis *web* ini akan menampilkan informasi kepada pengguna.
 - d. Analisis konfigurasi
Konfigurasi yang digunakan pada aplikasi berbasis *web*, *internet*, *intranet*, atau *extranet*. Selain itu, analisis ini juga meliputi relasi *database* dengan *web* jika diperlukan.
4. Rekayasa (*engineering*)
Terdapat dua pekerjaan yang dilakukan secara paralel, yaitu desain isi informasi dan desain arsitektur *web*.
5. Implementasi (*implementation*) & pengujian (*testing*)
Suatu kegiatan untuk mewujudkan desain menjadi suatu *web site*. Teknologi yang digunakan tergantung dengan kebutuhan yang telah dirumuskan pada tahap analisis.
Pengujian dilakukan setelah implementasi selesai dilaksanakan. Pengujian meliputi beberapa parameter yang akan menentukan standar aplikasi berbasis *web* yang telah dibuat. Tahap pengujian adalah suatu proses untuk menguji aplikasi berbasis *web* yang telah selesai dibuat. Hal ini bertujuan untuk menemukan kesalahan dan kemudian memperbaikinya. Pengembang suatu aplikasi berbasis *web* mendapat tantangan besar untuk melakukan pengujian karena karakter aplikasi ini yang beroperasi pada jaringan dengan berbagai macam pengguna, berbagai macam sistem operasi, perangkat keras, *browser*, protokol komunikasi, dan lain-lain.
Ada beberapa pendekatan yang digunakan untuk melakukan pengujian, yaitu:
 - a. Pengujian fungsional dan operasional (*functional and operational testing*)
Bertujuan untuk menguji masukan dan keluaran dari aplikasi ini. Hasil keluaran aplikasi bergantung dari teknologi yang digunakan, baik itu bahasa pemrograman maupun bahasa skrip yang digunakan.
 - b. Pengujian navigasi (*navigation testing*)
Hal ini digunakan untuk melihat kesesuaian antara desain navigasi dengan navigasi yang ada di aplikasi. Navigasi berhubungan dengan *link-link* yang terdapat didalam aplikasi.
 - c. Pengujian konfigurasi (*configuration testing*)
Pengujian ini dilakukan pada sistem operasi, *browser*, sistem perangkat keras dan perangkat lunak pendukung. Pengujian ini dilakukan untuk menentukan batas toleransi kebutuhan aplikasi akan perangkat lunak dan perangkat keras pendukungnya.
 - d. Pengujian keamanan dan performansi (*security and performance testing*)
Pengujian ini dilakukan untuk melihat tingkat keamanan aplikasi dengan cara menguji aspek-aspek yang dapat menimbulkan gangguan keamanan aplikasi maupun *server*. Keamanan aplikasi sangat bergantung pada teknologi pengembangan *website*, konfigurasi *server* yang digunakan dan kelakuan sistem. Pengujian performansi dapat dilakukan bersamaan dengan pengujian keamanan aplikasi, karena keamanan aplikasi berbasis *web* juga tergantung dari performansi *server* dan aplikasi tersebut.
6. Evaluasi (*evaluation*)
Suatu kegiatan akhir dari siklus proses rekayasa *web*, akan menentukan apakah *web* yang telah selesai dibuat tersebut sesuai dengan yang mereka inginkan. Apabila aplikasi berbasis web ini belum sesuai dengan kehendak mereka, maka proses rekayasa *web* akan terus dilakukan dan dimulai lagi dari tahap formulasi untuk versi berikutnya.

HASIL

Setelah melakukan kegiatan analisis, dan rekayasa sistem yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka hasil yang diperoleh adalah sebuah Sistem Informasi Pemasaran Dengan Menggunakan Metode CRM Pada PT Sinar Niaga Sejahtera (Distributor Garuda Food). Adapun hasil dari pembuatan aplikasi ini yaitu Manfaat penelitian ini adalah mengoptimalkan pemasaran dan menambah pendapatan bagi perusahaan tersebut. Selain itu menghasilkan sistem informasi pemasaran yang dapat menunjang pendapatan perusahaan. Sistem informasi dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL. Hasil pembuatan sistem ini akan dijalankan melalui *web browser* dengan mengetikkan alamat http://localhost/sinar_niaga/index.php

Padat tahap ini akan dibahas mengenai sistem informasi pemasaran dengan konsep B2B menggunakan metode CRM yang dibangun sesuai dengan tahap analisa dan perancangan pada bab sebelumnya. Selain itu akan menjelaskan tiap halaman dari sistem informasi yang dibuat. Halaman-halaman tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Halaman Utama

Halaman utama merupakan halaman saat pertama *website e-commerce* ini dibuka. Rancangan dari halaman ini seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar Halaman Utama

2. Halaman Detail Data Barang

Rancangan Halaman ini menampilkan detail data produk dengan mengklik detail pada produk yang dipasarkan. dari haaman seperti pada gambar berikut



Gambar Halaman Detail Barang

III. SIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem informasi penjualan secara *online* dengan konsep B2B. Selain itu aplikasi juga disertai laporan dengan memanfaatkan metode CRM untuk meningkatkan pelayanan pada *e-commerce*

Aplikasi dilengkapi dengan data berbagai produk *garudafood*, sistem penambahan data pelanggan pelanggan, sistem pemesanan, laporan transaksi, laporan dan periode transaksi.

DAFTAR PUSTAKA

Pressman (2011:769)