

# BAB 1

## PENDAHULUAN

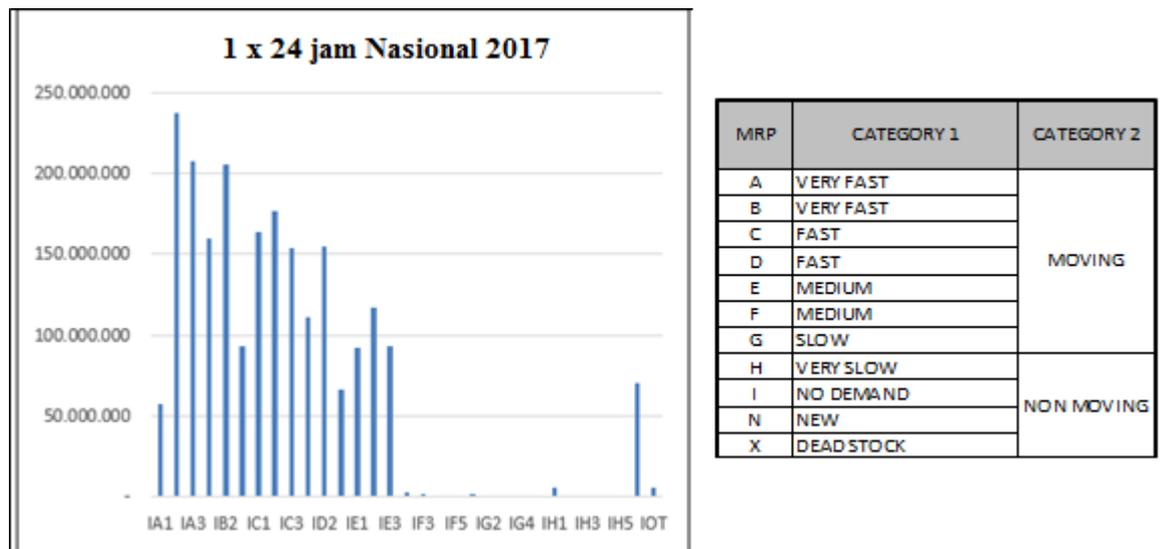
### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi seperti sekarang ini, teknologi semakin berkembang. Berkembangnya teknologi menjadi salah satu pemicu perkembangan dan pertumbuhan ekonomi. Salah satu sektor yang berkembang adalah sektor penjualan dan layanan purna jual kendaraan niaga. Kebutuhan pasar terhadap kendaraan niaga dan layanan purna jualnya merupakan salah satu dampak baik dari bertumbuhnya ekonomi. Menurut Autowrad.Com yang meluncurkan laporannya pada bulan September 2011 lalu mengatakan, bahwa jumlah mobil di dunia telah mencapai lebih dari 1 miliar unit pada 2010. Loncatan besar terjadi dari 2009 ke 2010, yaitu dari 980 juta unit menjadi 1,015 miliar unit. Kendaraan yang disensus tersebut adalah mobil penumpang; truk ringan, sedang, dan berat; serta bus. Dalam hal ini tidak termasuk kendaraan off-road, sepeda motor, dan kendaraan bermotor roda tiga lainnya. Padahal, di negara-negara Asia dan Afrika, penjualan sepeda motor sudah pasti terus meningkat.

PT ABC sebagai Agen Pemegang Merek kendaraan niaga XXY, merupakan salah satu dari perusahaan yang merasakan tingginya permintaan pasar terhadap kendaraan niaga sebagai pendukung dalam bisnis, seperti misalnya dalam pengiriman barang, transportasi umum, dan lain sebagainya. Tingginya permintaan pasar terhadap kendaraan niaga secara langsung membuat peningkatan dalam kebutuhan layanan purna jual. Salah satu yang menjadi perhatian dari sisi bisnis layanan purna jual adalah penjualan *spare part*.

Dengan area Indonesia yang luas sebagai pasarnya dan pelanggan serta populasi unit XXY yang tersebar hingga ke seluruh pelosok negeri, permintaan terhadap *spare part* XXY juga terus meningkat. Dengan dibantu oleh jaringan distribusi berupa *dealer* dan dengan *part shop* sebagai jaringan distribusi dari *dealer*, ternyata Divisi *Spare Part* PT ABC masih belum secara penuh dapat terbantu. Dalam hal pelayanan purna jual bidang penjualan *spare part*, *brand image* XXY dimata pelanggan ternyata kurang diapresiasi. Hal

ini disebabkan oleh banyaknya permintaan pelanggan dari sisi penjualan *spare part* yang tidak dapat dipenuhi oleh *dealer* maupun *part shop*, yang mengakibatkan citra dari PT ABC menjadi tidak baik. *Dealer* dan *part shop* masih tidak berani mengambil keputusan untuk menyimpan stok dengan alasan takut stok tersebut tidak terjual sehingga tidak dapat menghasilkan keuntungan dan malah memiliki risiko rugi. Gambar berikut ini menunjukkan bahwa pemesanan barang untuk kategori *fast moving* banyak dilakukan dengan pemesanan 1 x 24 jam, di mana *dealer* melakukan pemesanan yang akan dikirimkan dalam 1 x 24 jam atau pesanan gratis.



Gambar 1.1 Penjualan *Spare Part* 1 x 24 jam berdasarkan kategori

Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa penjualan tertinggi berada pada kategori IA3 yang termasuk ke dalam kategori *fast moving*. Dengan melakukan pemesanan melalui program 1 x 24 jam, APM diharuskan memasok pesanan dalam waktu 1 hari, dan jika tidak dapat terpenuhi maka *dealer* tidak harus membayar pesanan tersebut. Tingginya angka pesanan *spare part* kategori *fast moving* pada program 1 x 24 jam menunjukkan bahwa *dealer* tidak memiliki stok yang dibutuhkan pelanggan, sehingga ketika pelanggan membeli *spare part* maka *dealer* akan memesan melalui program tersebut. Hal ini tidak sehat untuk dilakukan karena seharusnya

*dealer* menyimpan stok dengan melakukan pemesanan reguler sehingga ketika dibutuhkan oleh pelanggan, barang dapat langsung dijual ke pelanggan.

Dalam prosedur yang berjalan, pelanggan dapat membeli *spare part* ke *part shop* atau ke *dealer*. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, *dealer* akan memesan produk XXY yang berupa *spare part* ke PT ABC, kemudian *dealer* akan memasok ke *part shop* atau langsung ke pelanggan. Ketika PT ABC memasok ke *dealer*, akan diberikan potongan harga sebesar 40% dari harga *retail* produk yang ditentukan oleh APM. Kemudian *dealer* akan memasok ke *part shop* dengan memberikan potongan harga 10% hingga 15% dari harga *retail* produk sehingga potongan harga dari APM dikurangi potongan harga ke *part shop* akan menjadi keuntungan *dealer*. Lalu *part shop* akan menjual ke pelanggan dengan potongan harga 5% hingga 10% yang menjadi harga tebus pelanggan akhir yang membeli *spare part* ke *part shop*.

Dengan didasari dari kebutuhan di atas serta perkembangan teknologi di mana persaingan untuk berinovasi dalam memuaskan pelanggan semakin ketat, maka dibutuhkan sebuah sistem yang dapat menampung penjualan dimanapun pelanggan berada dan dapat diakses apapun aktivitas yang sedang dilakukan oleh pelanggan. Salah satu contoh dari perkembangan teknologi pada bidang penjualan adalah *e-commerce*. *E-commerce* memanfaatkan fasilitas *internet* untuk terhubung dengan pelanggan dan memungkinkan pelanggan untuk bertransaksi secara *online* tanpa harus datang langsung ke toko barang/jasa yang dikehendaki pelanggan, hal ini merupakan kesempatan yang cukup baik bagi perusahaan untuk menjadikan *e-commerce* sebagai sarana jual-beli. Dengan *e-commerce*, kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi sekalipun *dealer* dan *part shop* tidak memiliki stok yang dibutuhkan karena kebutuhan tersebut dapat langsung dipasok dari APM ke pelanggan. Selain itu, dapat dipantau juga ketersediaan *spare part* pada *dealer* dan *part shop*. Keuntungan dari *e-commerce* adalah karena proses penjualan dan pembelian dilakukan secara *online* maka lebih efisien dan fleksibel pada sisi pelanggan serta jangkauan pemasaran menjadi semakin luas dengan produk yang sudah terjamin asli dan bergaransi dari PT ABC.

## 1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang akan dibahas yaitu analisis proses bisnis penjualan *spare part* yang berjalan pada PT ABC dan membuat sistem penjualan *online* berbasis *e-commerce* sebagai media penjualan. Dalam skripsi ini penulis membatasi penelitian pada proses bisnis penjualan *spare part* saja, dan tidak membahas proses bisnis PT ABC yang bersifat *confidential* (rahasia).

## 1.3 Tujuan dan Manfaat

### 1.3.1 Tujuan

Pada identifikasi masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk “Perancangan *E-Commerce* Penjualan *Spare Part* Berbasis Web di Divisi *Spare Part* PT ABC”. Dengan dilakukannya perancangan sistem informasi ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk PT ABC dalam meningkatkan efektivitas distribusi dan penjualan *spare part* sehingga dapat secara efisien untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Berikut tujuan dilakukannya perancangan sistem informasi ini :

1. Analisis proses bisnis penjualan *spare part* pada PT ABC,
2. Merancang dan membuat *website* penjualan di mana pelanggan dapat memesan produk *spare part* secara *online*,
3. Merancang dan membuat sebuah *website* di mana PT ABC dapat memantau ketersediaan stok pada *dealer* atau *part shop*,
4. Merancang cara pembayaran dan pembagian keuntungan untuk jaringan distribusi (*channel*) dari APM.

### 1.3.2 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dengan perancangan *e-commerce* berbasis web adalah sebagai berikut:

### 1.3.2.1 Manfaat Bagi PT ABC

Sistem Informasi berbasis web ini membantu PT ABC untuk melihat pola distribusi *spare part* dari APM hingga ke *dealer* dan *part shop*, serta memudahkan untuk memantau penyebaran *spare part* yang ada.

### 1.3.2.2 Manfaat Bagi Pelanggan

1. Memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam pembelian *spare part* kendaraan niaga XXY.
2. Dapat dipenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal pembelian *spare part* kendaraan niaga XXY.

### 1.3.2.3 Manfaat Bagi Penulis

1. Mengetahui kekurangan yang ada pada proses bisnis yang berjalan sehingga bisa membuat solusi untuk menanggulangi hal tersebut.
2. Kami dapat menerapkan teori-teori yang telah kami pelajari pada perkuliahan yang berkaitan dengan pembuatan *e-commerce* ini guna mendukung proses bisnis dari PT ABC.

### 1.3.2.4 Manfaat Bagi Dealer

1. *Dealer* dapat menentukan *part* mana saja yang harus selalu ada di stok, karena jika *dealer* memiliki stok profit yang didapatkan sebesar 40% sedangkan jika *dealer* tidak memiliki stok maka profit yang didapatkan hanya sebesar 5%.

## 1.4 Metodologi

Metodologi yang kami gunakan untuk melakukan perancangan sistem informasi penjualan *spare part* berbasis web adalah sebagai berikut :

## **1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data**

### **1.4.1.1 Studi Literatur**

Studi literatur ini dilakukan dengan mempelajari atau menggunakan sumber-sumber yaitu buku dan jurnal yang memiliki keterkaitan dengan topik pada pembahasan skripsi ini.

### **1.4.1.2 Wawancara**

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan mewawancarai langsung pihak-pihak yang terkait dengan topik pada pembahasan skripsi ini yaitu Bapak Ignatius Grasonta sebagai *Spare Part Marketing and Sales Department Head*.

### **1.4.1.3 Observasi**

Observasi atau pengamatan secara langsung untuk mempelajari dan mengumpulkan data serta informasi yang digunakan dalam kegiatan proses bisnis yang sedang berjalan.

## **1.4.2 Metode Analisis dan Perancangan Sistem**

Metode analisis dan perancangan sistem yang penulis gunakan adalah *System Development Life Cycle (SDLC) Waterfall*. Metode ini menurut kami yang paling tepat untuk perancangan *e-commerce* ini karena dengan keterbatasan waktu pengerjaan sistem ini, kita membutuhkan pengerjaan project system yang bisa terjadwal dengan baik dan mudah dikontrol yang persyaratannya sudah digambarkan oleh user dengan jelas pada awal perancangan *e-commerce*. Pada metode *waterfall* ini tahap demi tahap yang dilalui harus menunggu selesainya dari tahap sebelumnya dan berjalan berurutan jadi menurut kami akan lebih efisien waktu pengerjaannya karena user tidak dapat *request* penambahan apapun ketika tahapan dari permintaan dari user tersebut sudah selesai. Adapun tahapan dari *Waterfall* adalah sebagai berikut :

### 1. *Systems Planning*

*Systems Planning* atau dapat disebut sebagai fase perencanaan merupakan fase di mana dilakukan identifikasi masalah yang terjadi pada sistem yang berjalan. Tujuan dari perencanaan adalah untuk investigasi awal terhadap bisnis proses dan sistem yang berjalan. Fase ini sangat kritikal karena hasilnya berupa *deliverable* akan berpengaruh pada keseluruhan proyek.

### 2. *Systems Analysis*

*Systems Analysis* atau analisis sistem bertujuan untuk analisis solusi yang dibutuhkan untuk menanggulangi masalah yang sudah diidentifikasi di fase sebelumnya. Fase ini dilakukan dengan mencari tahu fakta-fakta mengenai kebutuhan pengguna sistem dengan cara wawancara, observasi, survei, dan lain sebagainya.

### 3. *Systems Design*

*Systems Design* atau perancangan sistem merupakan fase di mana dibuat model fisik berdasarkan hasil dari analisis yang telah dilakukan di fase sebelumnya. Pada fase ini dibuat arsitektur yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, yang kemudian akan diaplikasikan oleh programmer untuk dibuat kode programnya.

### 4. *Systems Implementation*

*Systems Implementation* atau implementasi sistem merupakan fase di mana program dibuat dan diuji serta didokumentasikan, kemudian sistem yang telah dibuat akan dilakukan instalasi pada perangkat pengguna. Tujuan dari fase ini adalah untuk menyampaikan produk yang dapat sepenuhnya digunakan dan memenuhi kebutuhan dari pengguna. Pada fase ini, program telah siap untuk digunakan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memahami laporan skripsi dengan lebih baik, dibuat susunan pengelompokan materi ke dalam beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

**BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang dibuatnya skripsi, permasalahan, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan teori-teori yang diambil dari buku dan sumber serupa berupa pengertian dan definisi yang berkaitan dengan sistem informasi dan perancangan Sistem Informasi Penjualan berbasis web (*e-commerce*).

**BAB III: ANALISIS PENELITIAN**

Bab ini menguraikan mengenai hasil pendefinisian kebutuhan berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi.

**BAB IV: PERANCANGAN**

Bab ini menguraikan mengenai analisis dan perancangan sistem berdasarkan kebutuhan dan data yang diperoleh.

**BAB V: IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Bab ini menguraikan mengenai pelaksanaan pengujian atau implementasi dari sistem yang dibuat.

**BAB VI: SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi simpulan dari hasil analisis beserta saran dari hasil yang didapatkan.