

## SISTEM PELAYANAN CUSTOMER PT.AKUGROSIR INDONESIA

Atik Kurnianto<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Dosen Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada

### **Abstrak**

*Persaingan dalam dunia bisnis semakin kompetitif, untuk itu suatu perusahaan dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi agar dapat tetap bersaing dengan perusahaan-perusahaan sejenis lainnya. Ketersediaan informasi yang aktual, produk yang beragam dan berkualitas, dan metode penjualan yang tepat merupakan beberapa faktor penting yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada customer..*

*Kemajuan dan perkembangan zaman merubah cara pandang konsumen dalam memilih sebuah produk yang diinginkan. Kualitas menjadi sangat penting dalam memilih produk disamping faktor harga yang bersaing. Perbaikan dan peningkatan kualitas produk dengan harapan tercapainya tingkat cacat produk mendekati zero defect membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Perbaikan kualitas dan perbaikan proses terhadap sistem pelayanan secara menyeluruh harus dilakukan jika perusahaan ingin menghasilkan produk yang berkualitas baik dalam waktu yang relatif singkat. Suatu perusahaan dikatakan berkualitas bila perusahaan tersebut mempunyai sistem produksi ( pelayanan ) yang baik dengan proses terkendali.*

**Kata Kunci : Pelayanan Kualitas, Kepuasan Pelanggan**

### **1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan internet dewasa ini memberikan kemudahan untuk memperoleh beragam informasi dari berbagai belahan dunia secara cepat, karena pengguna internet dapat mengakses komputer yang memiliki jasa internet kapan saja dan di mana saja sehingga perbedaan waktu dan tempat tidak lagi menjadi masalah. Hal ini menimbulkan ide bagi perusahaan untuk menggunakan internet dalam bentuk *website* dengan *homepage* interaktif sebagai pasar global yang dapat digunakan sebagai media untuk melakukan promosi sekaligus memberikan layanan pembelian produk bagi pelanggan yang mempunyai hambatan jarak dan waktu.

Sekarang ini banyak perusahaan kecil hingga besar sudah menggunakan teknologi internet sebagai sarana penunjang untuk dapat meraih keuntungan sebesar-besarnya dan menjaga eksistensi perusahaan dalam persaingan dunia bisnis yang semakin kompetitif.

Dalam rangka meningkatkan penjualan dan pelayanan *Customer* serta menjangkau pangsa pasar yang lebih luas, maka akan dibuatkan suatu rancangan *e-commerce* untuk PT Akugrosir Indonesia secara *online* melalui sebuah Aplikasi berbasis Android, di mana pelanggan dapat melihat dan mendapatkan informasi tentang produk yang ada, serta dapat langsung melakukan transaksi pembelian secara *online*. Tetapi jika konsumen menunggu terlalu lama untuk suatu barang atau kebutuhan yang di mana, bias jadi pelanggan tersebut akan membatalkan pesannya.

### **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang ada dapat di rumuskan sebagai berikut : Bagaimana memberikan pelayanan secara optimal kepada

pelanggan (Customer) agar tidak terjadi pembatalan pesanan melalui system *E-Commerce*.

### 3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 3.1. Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah Memberikan pelayanan dan menjaga Customer agar tetap setia pemakai dan menggunakan produk dari PT. Aku Grosir Indonesia, dan meminimasi barang atau produk di Gudang.

#### 3.2. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat memberikan arahan dan tambahan pengetahuan tentang perlunya memberikan pelayanan dan menjaga pelanggan bagi kalangan akademis dan praktisi untuk keperluan pembelajaran dan penelitian selanjutnya mengenai permasalahan yang sama.

- Manfaat praktis, bagi peneliti, yaitu menjadikan pendalaman teori dari beberapa matakuliah yang sudah diajarkan di universitas. Sedangkan bagi perusahaan, penelitian ini menjadikan bahan acuan dan refrensi baru untuk terus melakukan perbaikan proses didalam industri yang sedang melakukan pengembangan.

#### 3.3. Metodologi Penelitian

Ada dua metode guna memecahkan masalah, yaitu :

##### 1. Studi lapangan

Studi lapangan merupakan metode pencarian data secara langsung pada suatu obyek dengan cara sebagai berikut : Observasi yaitu merupakan pengamatan secara langsung dilapangan dengan cara mengamati proses/system yang sedang berjalan dan mencatat semua peristiwa yang terjadi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dan Wawancara yaitu Merupakan pengamatan dengan mencari informasi mengenai masalah-masalah dan hambatan yang sering dialami selama proses pengerjaan yang berdampak pada proses pelayanan kepada Customer.

##### 2. Studi pustaka

Kegiatan ini dilakukan dengan membaca dan mempelajari buku-buku yang menunjang pokok bahasan dan penelitian yang dilakukan dan diperlukan sebagai data sekunder.

### 4. Pengumpulan Data

Data-data yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian di PT.Akugrosir Indonesia adalah :

#### 4.1 Data Jenis dan Jumlah Produk

**Tabel 1.** Jenis dan Jumlah Produk Januari, Februari dan Maret 2019

Bulan	Jumlah produk	Jenis Produk					
		Makanan	Minuman	Ibu& anak	Kesehatan& Kecanti	ATK	Kebutuhan Rumah Tangga

					<i>kan</i>		
Januari	32565	8520	7235	3575	6725	2295	4215
Februari	28050	7420	6057	3140	4423	2425	4585
Maret	30024	7921	6415	3890	5203	2815	3780
<b>Jumlah</b>	<b>90639</b>	<b>23861</b>	<b>19707</b>	<b>10605</b>	<b>16351</b>	<b>7535</b>	<b>12580</b>

#### 4.2 Data Pesanan Produk

Tabel 2. Pesanan Jumlah Produk Januari, Februari dan Maret 2019

Bulan	Jumlah Pesanan produk	Pesanan Produk					
		<i>Makanan</i>	<i>Minuman</i>	<i>Ibu &amp; anak</i>	<i>Kesehatan &amp; Kecantikan</i>	<i>ATK</i>	<i>Kebutuhan Rumah Tangga</i>
Januari	24998	7580	6600	2805	4010	1258	2745
Februari	23359	6908	4578	2512	3420	1956	3985
Maret	23766	7204	5223	2942	3515	2102	2780
<b>Jumlah</b>	<b>72123</b>	<b>21692</b>	<b>16401</b>	<b>8259</b>	<b>10945</b>	<b>5316</b>	<b>9510</b>

#### 4.3 Data DO ( Delivery Order )

Tabel 3. Tabel DO (Delivery Order) Januari – Maret 2019

Bulan	Jumlah Pesanan Produk	Jumlah DO	DO Terkirim	DO Pending ( Terkirim )	DO Cancel	Jumlah DO (Done)
Januari	24998	5735	4885	430	420	5315
Februari	23359	5205	4560	324	321	4884
Maret	23766	4802	4204	313	285	4517
<b>Jumlah</b>	<b>72123</b>	<b>15742</b>	<b>13649</b>	<b>1067</b>	<b>1026</b>	<b>14716</b>

### 5. Pengolahan data

#### 5.1. Aplikasi E- Commerce

##### 1. *Communication*

Pada tahap komunikasi dilakukan survey dan komunikasi akan kebutuhan pengguna dan *stakeholders*, untuk mengungkap bagaimana tujuan pengembangan aplikasi *e-commerce* yang sesuai dengan keinginan user. Adapun pelaku usaha yang terlibat adalah Aku Grosir.

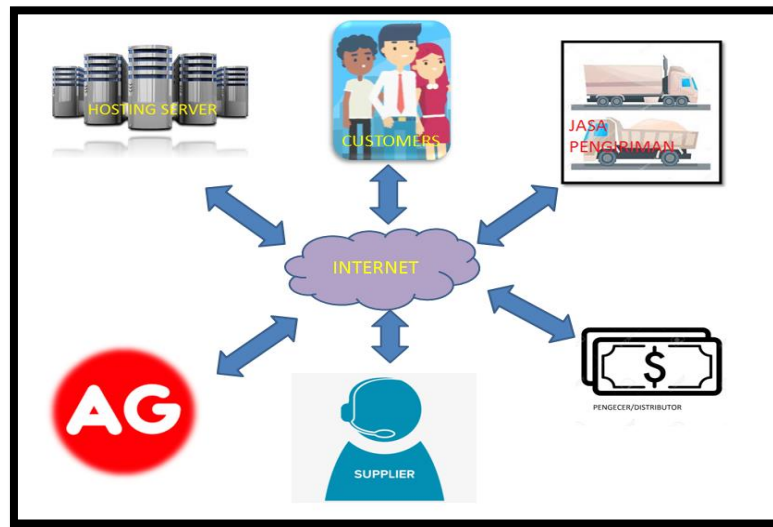
##### 1. *Quick Plan*

*Prototype* dibangun secara berulang dan direncanakan dengan cepat. Pada pengembangan *e-commerce* digunakan aplikasi yang berbasis android , dimana

pengembang dapat dengan cepat dan mudah melakukan *customization* pada *prototype* yang akan dibangun.

## 2. Quick Design

Perancangan cepat dilakukan dalam pemodelan *prototype*, tahap ini fokus pada representasi seluruh aspek yang diinginkan oleh user, seperti Antarmuka, format dari tampilan *Output*. Tahap ini sangat menentukan tahap konstruksi dari *Prototype*. Adapun Arsitektur sistem dan *Prototype* aplikasi *e-commerce* berbasis *SCM* adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Arsitektur *E-Commerce* *SCM*, Akugrosir

## 3. Construction of Prototype

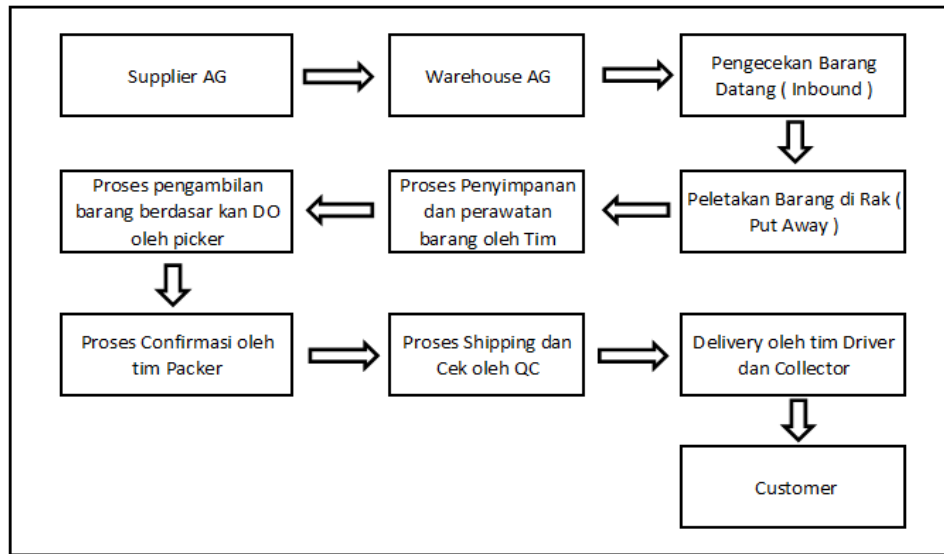
Tahap pembuatan Aplikasi *e-commerce* menggunakan aplikasi yang berbasis android, dengan tahap-tahap sebagai berikut :

1. Membuat domain  pada hosting server berbayar, yaitu <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.silvrr.b2b&hl=en>
2. Membangun *web e-commerce* dengan aplikasi yang berbasis android .
3. Instalasi template *themes* dan *plugin* yang dibutuhkan *e-commerce*.
4. Melakukan pembaharuan atau modifikasi pada *dashboard* admin, pada *control panel* (cpanel) atau menggunakan ftp editor.
5. Transaksi pemesanan dan pembayaran menggunakan sistem transfer ataupun COD ( cash on delivery )

## 4. Deployment delivery & feedback

Pada tahap ini *prototype* sudah dapat digunakan dan dilakukan evaluasi oleh *stakeholders*, yang memberikan *feedback* untuk menyempurnakan aplikasi autoreply tersebut sehingga sesuai dengan keinginan *user/stakeholders*.

## 5.2. Alur Proses Akugrosir



**Gambar 2. Alur Proses dari Hulu ke Hilir Akugrosir**

## 6. Analisis

### 6.1. Penyebab DO (Delivery) Cancel

Kegiatan pelayanan pada PT. Akugrosir Indonesia terdapat jenis-jenis penyebab mengapa DO bisa Cancel . DO ( Delivery Order ) Cancel adalah suatu pesanan yang tidak sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan akibat kesalahan dalam proses pelayanan. Berikut adalah penjelasan mengenai Penyebab DO Cancel , yaitu:

#### 1. Barang Tidak Sesuai

Sering terjadinya DO Cancel diakibatkan karenapengiriman barang yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini dapat terjadi akibat kurang telitinya pihak pihak yang bertugas pada proses pelayanan di Akugrosir atau miss komunikasi antara pihak akugrosir dengan konsumen tersebut.

#### 2. Pengiriman Terlambat

Pengiriman yang terlambat merupakan salah satu factor yang menyebabkan terjadinya DO cancel. Konsumen yang bosan menunggu sering kali complain karena produknya terlambat kedatangannya. Ada yang masih mau menerimanya , tapi tidak jarang juga yang langsung membatalkan pesanan.

#### 3. Cancel oleh AG (Akugrosir )

Cancel oleh Akugrosir merupakan proses pembatalan pesanan secara sepihak oleh pihak Akugrosir , karena dinilai pesanan tersebut tidak bisa di pertanggung jawabkan kebenarannya ( order fiktif ). Order fiktif ini kerap kali dilakukan oleh pihak sales & marketing AG sendiri, guna untuk mencapai target dari penjualannya.

#### 4. Sudah Beli di Tempat Lain

Hal yang satu ini terjadi apabila konsumen sudah menunggu terlalu lama untuk pesannya.System di Akugrosir yang sering kali error dapat menjadi salah satu

hal penyebabnya , sehingga DO konsumen tidak muncul di dalam WMS Warehouse Timur.

#### 5. Alamat Tidak Sesuai dengan DO

Hal ini sering terjadi karena biasanya pembeli hanya mencantumkan alamat rumah mereka, tetapi aktual barang ingin di antarkan ke Gudang ataupun toko mereka , sehingga tidak jarang konsumen yang melakukan pembatalan karena barangnya tidak diantar sesuai pesanan.

#### 6.2 Analisis Penunjang Kondisi Pelayanan

Kegiatan pelayanan di PT.Akugrosir Indonesia cabang warehouse timur ini terdapat beberapa kendala dalam prosesnya. Kendala adalah halangan rintangan dengan keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran. Penulis melakukan pengamatan analisis langsung ke area gudang, dan mewawancarai kepada petugas terkait dan pembimbing di lapangan, untuk mengetahui data penunjang kondisi pelayanan di warehouse timur , yaitu terdapat dalam Tabel 4 berikut ini :

Tabel 4. Tabel Analisis Penunjang Kondisi Warehouse Timur

NO	FAKTOR	ITEM PENGAMATAN	KONDISI YANG DIINGINKAN	KONDISI AKTUAL TERJADI
1	Manusia	Keahlian	Bekerja cepat dan tepat	Kurang cekatan dalam bekerja
		Ketelitian	100 % Konsentrasi teliti	50 % Kehilangan konsentrasi
			Suhu Area kerja mencapai 25 °C - 28 °C	29 °C - 31,8 °C
2	Material	Supplier	Dalam keadaan bagus	Ada yang cacat dan harus di retur
3	Mesin	Forklift	Dapat memindahkan barang dengan forklift	Forklift tidak dapat digunakan karna kondisi lantai yang buruk
		WMS	Berjalan dengan lancar	sering terjadi error pada WMS
		Mobil	Sesuai Standar	Ada beberapa mobil yang harus di perbaiki sebelum beroperasi

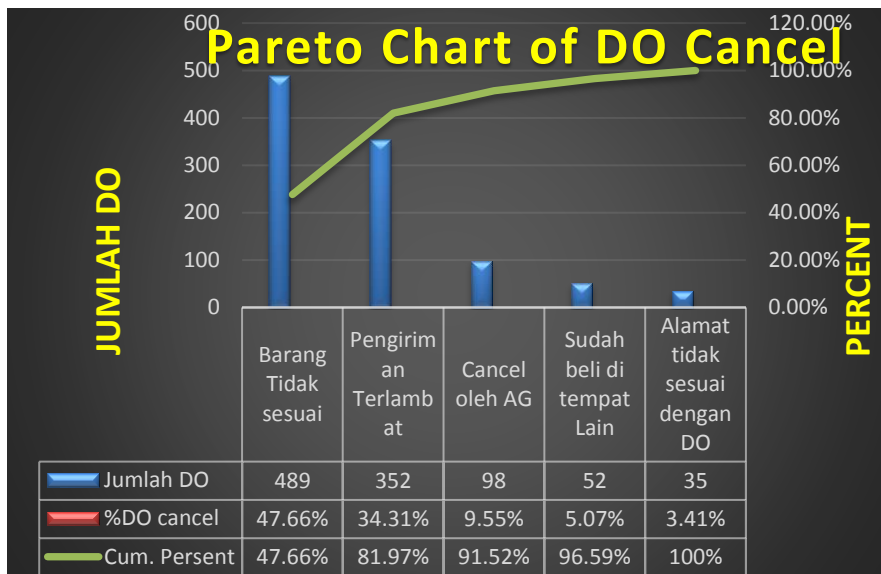
4	Metode	SOP	Sesuai dengan standar	Banyak terjadi penyimpangan yang tidak sesuai standar
5	Lingkungan	Kerapihan dan kenyamanan	Sesuai dengan standar dan nyaman untuk bekerja	Lantai yang rusak sangat menghambat proses pergerakan barang

### 6.3 Analisis Persentase DO Cancel

Tabel 5. Persentase DO Cancel

No	Reason Cancel	Jumlah DO	%DO cancel	Cum. Persent
1	Barang Tidak sesuai	489	47.66%	47.66%
2	Pengiriman Terlambat	352	34.31%	81.97%
3	Cancel oleh AG	98	9.55%	91.52%
4	Sudah beli di tempat Lain	52	5.07%	96.59%
5	Alamat tidak sesuai dengan DO	35	3.41%	100%
Jumlah		1026	100%	

Setelah perhitungan persentase DO cancel diperoleh, tahap berikutnya dibuatlah diagram pareto untuk dapat melihat masalah mana yang dominan sehingga dapat mengetahui prioritas penyelesaian masalah dari yang paling terbesar hingga yang paling terkecil. Berikut diagram pareto DO Cancel:



Gambar 3. Diagram Pareto DO Cancel

## 7. KESIMPULAN

1. Penyebab utama DO (Delivery Order) Cancel yang paling sering terjadi adalah Barang Tidak Sesuai dengan presentase sebesar 47.66%.
2. Faktor Pelayanan kepada customer yang diperlukan adalah ketelitian dan keahlian mendapatkan barang dari Suplier karena sangat menentukan barang ataupun produk yang berkualitas.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Nasution, Arman Hakim, 2008, *Manajemen Industri*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
2. Sutalaksana, Iftikar Z, 1979, *Teknik Tata Cara Kerja*, Bandung, Departemen Teknik Industri ITB
3. <http://ilmumanajemenindustri.com/pengertian-supply-chain-management-manajemen-rantai-pasokan/>
4. <http://ardifizr.blogspot.co.id/2010/12/artikel-jurnal-scm.html>