

STUDI SISTEM PELAYANAN CUSTOMER MELALUI E-COMMERCE

Atik Kurnianto¹

¹ Dosen Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada

Abstrak

PT. Akugrosir Indonesia merupakan pengelola aplikasi "Akugrosir" (situs dan aplikasi mobile yang memfasilitasi pengalaman berbelanja online bagi penggunanya). Produk - produk yang ada di dalam Akugrosir pada umumnya merupakan kebutuhan sehari - hari seperti : Makanan, Minuman, perlengkapan Ibu & anak , dan lain sebagainya

*Akugrosir merupakan platform online pembelian produk secara online, yang menggunakan WMS (**Warehouse Management system**) sebagai alat bantu dalam mengelola Inventory.*

*Melalui **E-commerce** proses pembelian, penjualan, mentransfer atau bertukar produk, jasa atau informasi melalui jaringan melalui Internet strategi bisnis dapat berhasil jika dilakukan dengan benar, yang akhirnya dapat menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan.*

Dengan slogan "one solution for retail business" Akugrosir selalu melakukan yang terbaik dan mengadakan perbaikan secara terus menerus (continuous improvement) dalam segala hal.

Kata Kunci : WMS, E-Commerce.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, persaingan dalam dunia bisnis kian kompetitif, untuk itu suatu perusahaan dituntut untuk dapat mengikuti tren 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. Untuk dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut, salah satu teknologi yang sudah ada saat ini dan sangat mendukung adalah teknologi internet.

Untuk meningkatkan penjualan 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*

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang ada dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana menerapkan sistem E-Commerce di PT.Akugrosir Indonesia untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (konsumen).
2. Bagaimana cara pelanggan dapat memesan suatu produk dari aplikasi Akugrosir.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah diatas,maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Perbaikan proses terhadap sistem pelayanan pelanggan secara menyeluruh agar perusahaan dapat memberikan pelayanan dan mutu produk yang terbaik.
2. Memudahkan pelanggan untuk memesan produk sesuai dengan mutu dan spesifikasi yang diinginkan.

1.3.2. Manfaat Penelitian

2. Melalui e-commerce, mempermudah komunikasi antara produsen dan konsumen serta proses penjualan pembelian.
3. Mempermudah pemasaran dan promosi barang atau jasa kepada konsumen kapanpun dan dimanapun tanpa harus menyediakan tempat yang besar.

1.4. 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 yang sedang berjalan dan mencatat semua peristiwa yang terjadi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti..

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.

2. PENGUMPULAN DATA

1. Data Jenis dan jumlah produk

Langkah pertama yang dilakukan dalam mengumpulkan data yaitu data jenis dan jumlah produk. selama bulan Januari, Februari, dan maret 2019 , terlihat dalam tabel 1.

Tabel 1. Jenis dan jumlah produk

Bulan	Jumlah produk	Jenis Produk					
		Makanan	Minuman	Ibu & anak	Kesehatan & Kecantikan	ATK	Kebutuhan Rumah Tangga
Januari	32565	8520	7235	3575	6725	2295	4215
Februari	28050	7420	6057	3140	4423	2425	4585
Maret	30024	7921	6415	3890	5203	2815	3780
Jumlah	90639	23861	19707	10605	16351	7535	12580

2. Data Jumlah Produk

Dalam kegiatan jual beli dengan system E-Commerce ini , perlunya dilakukan pemantauan terhadap barang barang yang kita jual dan juga siklus dari barang tersebut pada tabel 2.

Tabel 2 Jumlah Pesanan Produk

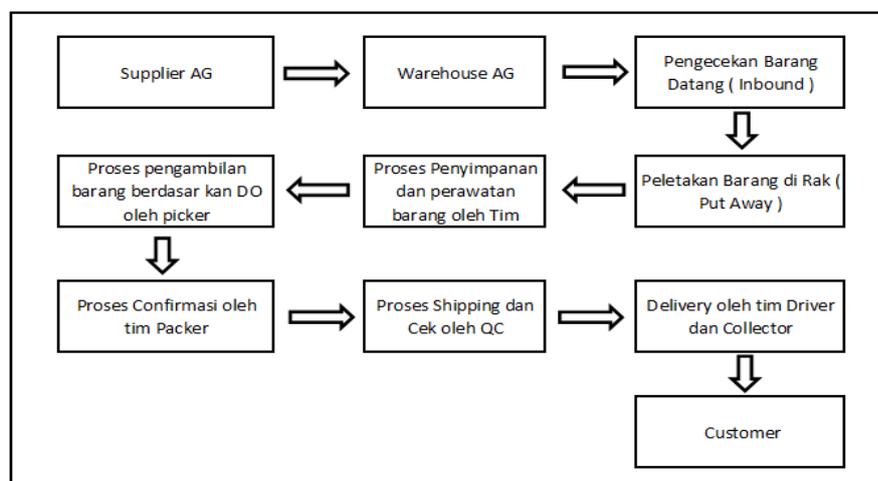
Bulan	Jumlah Pesanan produk	Pesanan Produk					
		Makanan	Minuman	Ibu & anak	Kesehatan & Kecantikan	ATK	Kebutuhan Rumah Tangga
Januari	24998	7580	6600	2805	4010	1258	2745
Februari	23359	6908	4578	2512	3420	1956	3985
Maret	23766	7204	5223	2942	3515	2102	2780
Jumlah	72123	21692	16401	8259	10945	5316	9510

3. Data DO Januari – Maret 2019

Tabel 3 Tabel DO 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
Jumlah	72123	15742	13649	1067	1026	14716

4. Alur Proses Akugrosir

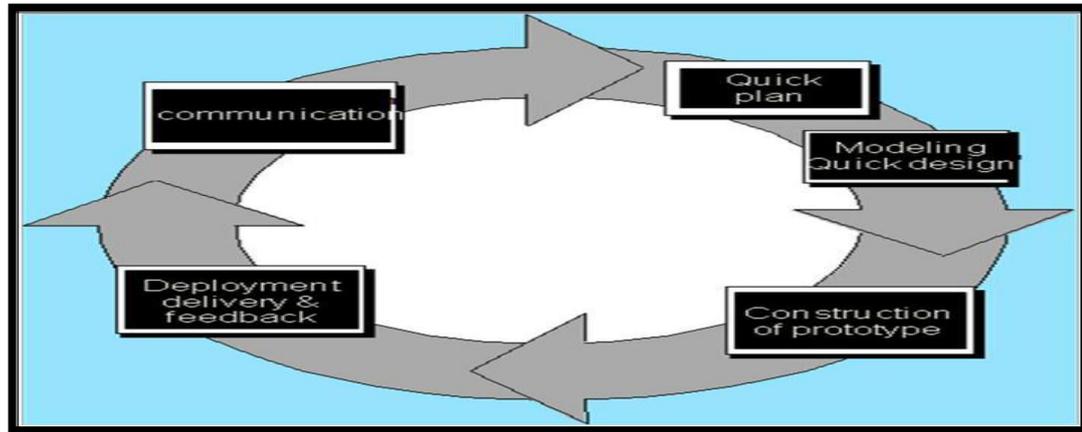


Gambar 1. Alur proses dari hulu ke hilir Akugrosir.

3. PENGOLAHAN DATA

3.1. Metode Pengolahan Data

Metode yang di gunakan dalam penelitian dan pengembangan *e-commerce* berbasis *SCM* ini adalah Metode Prototype, dengan tahapan-tahapan sebagai berikut : (1) *Communication* ; (2) *Quick Plan*; (3) *Modelling Quick Design* ; (4) *Construction of Prototype*; (5) *Deployment Delivery and Feedback*.



Gambar 2. Pengembangan *E-Commerce* Berbasis *SCM*

3.2. Pengolahan Data

1. *Communication*

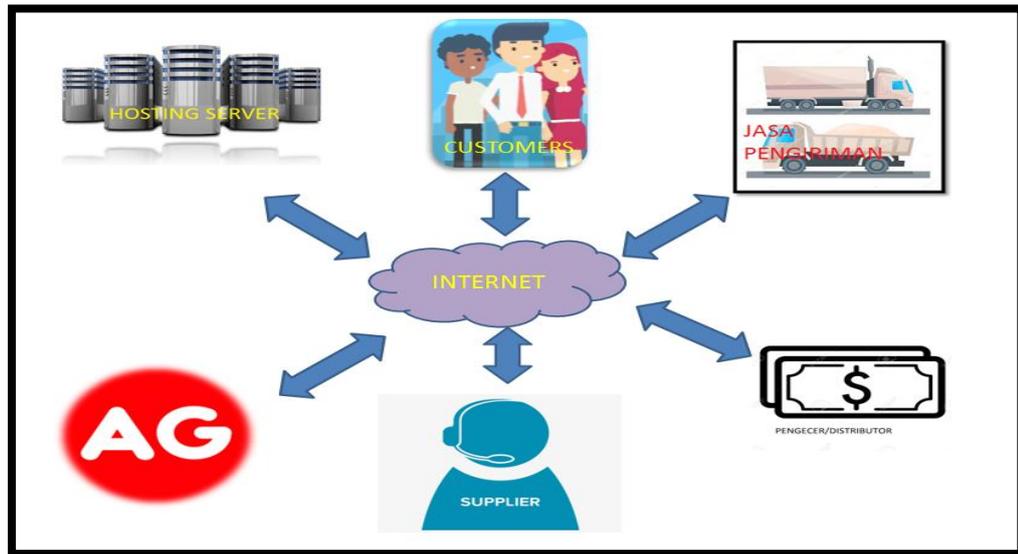
Pada tahap komunikasi dilakukan survey dan komunikasi akan kebutuhan pengguna dan *stakeholders*, untuk mengungkap bagaimana tujuan mengembangkan aplikasi *e-commerce* yang sesuai dengan keinginan user. Adapun pelaku usaha yang terlibat adalah Aku Grosir.

2. *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.

3. *Quick Design*

Perancangan cepat dilakukan dalam pemodelan *prototype*, tahap ini fokus pada representasi seluruh aspek yang di inginkan 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 3. Arsitektur E-Commerce SCM, Akugrosir

4. Construction of Prototype

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

1. Membuat domain
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.silvrr.b2b&hl=en>
pada *hosting server* berbayar.
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)

5. 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*.

4. HASIL PENGOLAHAN DATA

Kegiatan pelayanan pada PT. Akugrosir Indonesia terdapat jenis-jenis penyebab mengapa DO bisa Cancel . DO (Delivery Order) Cancel, yaitu : 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 karena pengiriman barang yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini dapat terjadi akibat kurang telitnya 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 pesanannya. 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.

5. KESIMPULAN

1. *E-Commerce* pada PT. Akugrosir dapat berjalan dengan baik apabila dijalankan berdasarkan prinsip 4C ini: *connection* (koneksi), *creation* (penciptaan), *consumption* (konsumsi) dan *control* (pengendalian) dan SCM.
2. Penyebab utama DO Cancel diakibatkan standar mutu yang ditetapkan oleh perusahaan tidak sesuai dengan harapan konsumen dan akibat kesalahan dalam proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Barnes, Ralph M. 1980. *Motion and Time Study: Design and Measurement of Work. 7 th Edition*. New York: John Wiley & Sons Inc.
2. Sutalaksana, Iftikar Z; Anggawarsita, Ruhana, dan Tjakraatmadja, John H. 2005. *Teknik Perancangan Sistem Kerja* (Edisi Kedua).Bandung : ITB
3. <http://ilmumanajemenindustri.com/pengertian-supply-chain-management-manajemen-rantai-pasokan/>
4. <http://ardifizr.blogspot.co.id/2010/12/artikel-jurnal-scm.html>