BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

PBF (Pedagang Besar Farmasi) PT. GREAT MATARAM merupakan salah satu perusahaan yang bergelut dibidang medical supply yang memiliki jangkauan pelanggan yang luas, dengan beragam macam *medical supply* dengan harga bersahabat. PT.GREAT MATARAM didirikan di semarang, dan saat ini tengah melebarkan sayapnya dengan membuka cabang di Yogyakarta, Solo, Surabaya, Jakarta, Bandung, Cirebon, dan Malang. PT. GREAT MATARAM mensuply medical jenis *Ethical* maupun *OTC* (jenis obat yang bebas dijual tanpa resep dokter). Dengan pandangan bahwa bisnis di bidang *chain of medical supply* tidak akan pernah layu, tentu akan mengundang para *competitor* untuk saling mendahului dan menjaring para konsumen dengan segala cara. Prestasi, tingkat kepuasan pelanggan, kualitas produk, kuatnya jaringan sosial merupakan hal yang memerlukan perhatian khusus untuk dapat *survive* dalam bisnis *chain of medical supply.*

Dalam segi *partnership*, PT. GREAT MATARAM telah bekerjasama dengan banyak perusahaan, seperti PT. INDOFARMA, PT. KALBE FARMA, PT. COMBIPHAR, PT. SANDOZ, dan sekitar 30 perusahaan lainnya.

Dalam segi proses bisnis, PT. GREAT MATARAM telah menggunakan komputer untuk mencatat segala transaksi dan menyimpan data dalam database. PT. GREAT MATARAM pun telah memiliki lisensi software khusus yang

digunakan untuk mencatat segala macam transaksi dan telah terintergasi antara satu divisi dengan divisi lain (jaringan LAN). Software ini digunakan di seluruh cabang perusahaan yang ada.

Pada segi penjualan dan promosi, PT. GREAT MATARAM memiliki *Sales Person* baik didalam maupun diluar daerah, mereka berinteraksi secara langsung dengan pelanggan maupun dengan calon pelanggan guna meningkatkan kepuasan dan membina hubungan yang solid, serta memberikan informasi mengenai promosi-promosi yang sedang diadakan oleh perusahaan, agen juga sebagai perantara pemesanan barang, dengan kata lain, kegiatan pemesanan dilakukan antara pelanggan dan sales, sehingga diharapkan dapat meminimalisir kemungkinan *error*. Akan tetapi, kendala yang harus dihadapi para sales adalah jarak, waktu, biaya transportasi, dan jumlah pelanggan yang harus didatangi, belum termasuk target yang telah ditetapkan oleh perusahaan, para sales sering mengeluhkan tingkat stress yang tinggi. Apabila setiap ada pesanan, maka sales harus kembali ke perusahaan untuk memberikan nota pemesanan kepada bagian EDP (*Electronic Device Person*), kemudian menuju pelanggan selanjutnya, menerima pesanan, kembali lagi ke perusahaan untuk memberikan pesanan, dan seterusnya, sehingga para sales merasa tingkat upah dan biaya transportasi tidak seimbang dengan beban. Mereka lebih banyak menghabiskan waktu di jalan dengan tingkat resiko yang tinggi, yang mengakibatkan para sales tidak kerasan dan pindah kerja. Dengan meningkatnya biaya hidup, para sales pun meminta peningkatan pendapatan. Hal yang sangat sulit dilakukan perusahaan mengingat banyaknya sales dan tingginya persaingan saat ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Melihat fenomena diatas, maka dapat ditarik kesimpulan masalah-masalah yang timbul adalah sebagai berikut:

1. Sistem Pemesanan di PT. Great Mataram cenderung lamban sehingga diperlukan adanya perbaikan sistem pemesanan.
2. Banyaknya para sales yang tidak kerasan yang dapat menyebabkan berkurangnya rasa loyalitas pelanggan.
3. Tingkat stress para sales yang menyebabkan berkurangnya performa dan hasil yang kurang memuaskan dikarenakan tingkat kesejahteraan yang kurang.
4. Biaya transportasi sales cenderung tinggi sehingga terkadang sales harus mengeluarkan biaya sendiri.
5. Masih menggunakan system pemesanan manual (offline) yang mengakibatkan sales harus berpacu dengan waktu untuk memberikan nota pemesanan.

1.3 Rumusan Masalah

Melihat dari pemaparan identifikasi masalah yang ada maka dapat dirumuskan permasalahanya sebagai berikut :

a. Bagaimana mengurangi biaya transportasi.
b. Bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan.
c. Bagaimana mengurangi tingkat stress sales agar hasil yang didapat bisa maksimal.

d. Bagaimana menghasilkan system informasi pemesanan menggunakan fasilitas online.
e. Bagaimana cara manjaga loyalitas para sales agar tidak pindah ke perusahaan lain.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud

1. Pembuatan Sistem Informasi Pemesanan PT. Great Mataram.

Tujuan

1. Membangun loyalitas para sales.
2. Peningkatan kepuasan pelanggan.
3. Peningkatan aktivitas bisnis di perusahaan.
4. Memberikan kemudahan para sales dalam proses pemesanan.
5. Memanfaatkan fasilitas online untuk peningkatan performa dan kualitas para sales.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Untuk memenuhi tugas Skripsi pada semester akhir sebagai syarat kelulusan dan penerapan ilmu praktik yang telah diterima dalam aktivitas bisnis secara nyata.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi pemimpin cabang dan pemimpin pusat agar

menggunakan fasilitas jaringan sebagai sarana untuk meningkatkan aktivitas ekonomi dan pembaharuan system yang ada, dan sebagai salah satu bukti perhatian perusahaan pada pegawai khususnya para sales.

1.6 Batasan Masalah

Menyadari luasnya cakupan permasalah yang ada, maka penulis membatasi permasalahan agar lebih fokus dan tidak membias kepada hal-hal diluar maksud dan tujuan penelitian. Batasan masalah meliputi :

1. Data yang diolah :
    a. Data pelanggan daerah bandung dan sekitar.
    b. Data barang.
    c. Data pemesanan.
    d. Data sales daerah bandung dan sekitar.
    e. Data administrator (*Electronic Device Person*).
2. Proses yang dilibatkan :
    a. Pemesanan

        Sales hanya bertugas sebagai perantara, apabila ada kerusakan barang pesanan, maka sales tidak bertanggung jawab.

    b. Mengelola data *pengguna*

        Data pengguna terdiri dari Branch Manager, sales, dan EDP yang telah memenuhi syarat untuk memiliki Password. Nama pengguna disesuaikan dengan nama sales / EDP yang berhak, password disesuaikan dengan permintaan pengguna.

    c. Mengelola data barang

EDP hanya bisa menginput data awal barang. Manipulasi stok dilakukan oleh bagian gudang.

d. Mengelola data sales

Sales dibagi berdasarkan daerah. Dengan demikian, maka diharapkan tidak ada persaingan antar sales. Selain sales tetap, ada juga sales *part-time*, dimana mereka digaji berdasarkan harian / bulanan. Pembahasan tentang penggajian, pengalihan tugas serta cuti / non-aktif tidak diikutsertakan dalam p nelitian ini.

e. Mengelola data EDP

EDP hanya dapat menginput, mengubah, menghapus, dan melihat data informasi pribadi dengan pengawasan supervisor.

f. Menyajikan informasi dan laporan Pesanan.

Laporan pesanan dari sales merupakan pengganti nota pesanan. EDP kemudian membuat faktur berdasarkan nota pesanan. Laporan pesanan dapat diakses oleh Branch Manager.

3. Keluaran yang akan dihasilkan dari aplikasi antara lain :
   a. Informasi tentang pemesanan
   b. Informasi stok barang minimal.
4. Pengguna dari aplikasi yang akan dibangun ini antara lain :
   a. Branch Manager
   b. Sales
   c. EDP / Admin
   d. Bagian Gudang.

5. Aplikasi yang digunakan adalah *Macromedia Dreamweaver* 8.
6. Bahasa Pemrograman yang digunakan bahasa pemograman *PHP* dengan *database My SQL.*
7. *Software* pendukung aplikasi ini adalah *web browser* dan xamp 1.7.4
8. Aplikasi yang dibangun berbasis *web.*
9. Pemodelan perangkat lunak menggunakan metoda UML.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian tugas akhir dilaksanakan di PT. GREAT MATARAM Jl.Linggawastu No.13-15 (WastuKencana) Bandung. Pada bagian *Electronic Device Personnel*, dimana kegiatan pemasukan dan penginputan barang melalui komputer dilakukan.

Table 1.1 Jadwal Penelitian

Tahap	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identifikasi Kebutuhan				√	√	√														
Membuat Prototype							√	√	√											
Menguji Prototype										√	√	√								
Memperbaiki Prototype													√	√	√	√				
Mengembangkan Versi Produksi																	√	√	√	√