

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Ditra merupakan perusahaan consumer good dengan berbagai macam produk seperti garam konsumsi, minyak goreng kemasan, sabun, gula dan lain sebagainya. Berkantor pusat di jalan wijaya 1 no 19, Kebayoran Baru dan mempunyai 2 kantor cabang di Sidoarjo dan Gresik Jawa Timur. Sebagai perusahaan nasional, PT. DITRA mempunyai ± 55 distributor yang tersebar di setiap kota di seluruh indonesia.

Pihak distributor berfungsi sebagai penyalur ke penjual di pasaran, sehingga peranan distributor mempunyai peranan penting dalam penjualan produk. Pada saat membutuhkan kiriman produk, pihak distributor menghubungi pihak sales melalui media telepon atau online chat seperti aplikasi whatsapp. Sales merespon pesanan distributor dengan meneruskan pesanan kepada bagian admin penjualan untuk dibuatkan sales order.

Proses berjalan saat ini dirakaan pihak manajemen perusahaan tidak efisien, karena melewati banyak tahapan untuk dapat memproses pesanan pelanggan. Jika terjadi salah pencatatan order pada salah satu pihak, maka dapat terjadi kesalahan pengiriman pesanan yang dapat merugikan perusahaan dan distributor. Selain itu pihak manajemen berupaya meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan memberikan program diskon khusus berdasarkan transaksi yang pernah dilakukan.

Dengan permasalahan dan kebutuhan perusahaan, maka diusulkan sistem usulan yang dapat menjadi jembatan hubungan antara distributor dengan perusahaan atau biasa disebut Sistem Customer Relationship Management (CRM). Sistem usulan ini bertujuan untuk mempermudah distributor untuk dapat langsung melakukan order atau membuat Sales Order, sehingga mempersingkat proses order dan mencegah terjadinya kesalahan pencatatan order oleh bagian sales dan admin penjualan. Begitu juga sistem dapat melakukan analisis history order masing-masing distributor berdasarkan metode Frequency, Recency dan Monetary (FRM). Pola Frequency menganalisis jumlah pembelian produk oleh distributor, Pola Recency menganalisis lama distributor melakukan pembelian kembali, sedangkan pola monetary melakukan analisis berdasarkan jumlah nominal belanja distributor pada perusahaan (Kusrini, 2013). Hasil analisis tersebut menghasilkan penentuan jumlah nominal diskon yang tepat untuk distributor, sehingga menarik minat distributor untuk meningkatkan jumlah order.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan perumusan masalah penelitian yang telah ditetapkan maka cakupan masalah yang dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Distributor dapat melakukan order dan mendapatkan bukti nomer *sales order* sebagai bukti telah melakukan pesanan.
- b. Distributor dapat melakukan status order dengan cara menginputkan nomer *sales order*.
- c. Data yang dianalisis untuk pemberian diskon adalah data *order* yang telah dikirimkan oleh perusahaan.
- d. Metode *Frequency, Recency dan Monetary (FRM)* yang digunakan untuk analisis pemberian diskon
- e. Sistem usulan berbasis online dengan menggunakan bahasa pemrograman *php framework codeigniter*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah penelitian yang telah ditetapkan maka cakupan masalah yang dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Distributor dapat melakukan order dan mendapatkan bukti nomer *sales order* sebagai bukti telah melakukan pesanan ?
- b. Bagaimana Distributor dapat mengetahui status order dengan cara menginputkan nomer *sales order* ?
- c. Bagaimana menerapkan Metode *Frequency, Recency dan Monetary (FRM)* dalam sistem *CRM* di PT. Ditra Manunggal Jaya ?

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk menyelesaikan pokok permasalahan yang ada oleh karena itu ditetapkan batasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Sistem menyediakan fasilitas bagi distributor untuk melakukan order barang.
2. Distributor mendapatkan notifikasi status order.
3. Sistem tidak membahas proses pembayaran.
4. Pengelompokkan pelanggan menggunakan kriteria *Frequency* , *Recency* dan *Monetary (FRM)*.

5. Sistem usulan hanya dapat berjalan optimal di *browser dekstop* atau komputer.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan sistem berbasis online yang dapat menjadi media hubungan antara distributor dan perusahaan.
2. Menyediakan sistem yang dapat menganalisis *history* order dengan metode Frequency, Recency dan Monetary (FRM).

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Distributor dapat lebih mudah dan cepat melakukan order produk
2. PT. Ditra memiliki sistem yang dapat menganalisis *history* order dengan metode Frequency, Recency dan Monetary (FRM).

~~~Halaman ini sengaja dikosongkan~~~