
Implementasi Up Selling dan Cross Selling pada Sistem Informasi Web Toko Roti

Fadhlyansyah Khair*¹

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya; Jl. Semolowaru no. 45 Surabaya, Telp. 031-5921516

³Jurusan Teknik Informatika, UNTAG, Surabaya

e-mail: fadhlyansyahk13@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini meneliti penerapan Up-Selling dan Cross-Selling dalam pengembangan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web untuk Toko Shoft Roti, sebuah UMKM di bidang toko roti. Dalam era teknologi yang cepat berkembang, keberadaan sistem informasi yang efisien sangat penting bagi UMKM untuk tetap kompetitif. Up-Selling Penawaran barang atau layanan yang lebih mahal kepada pelanggan dikenal sebagai penjualan tambahan, sementara Cross-Selling menawarkan produk tambahan atau terkait. Kedua strategi ini memiliki potensi untuk meningkatkan nilai transaksi dan memperkuat hubungan dengan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah mengatasi keterbatasan penerapan Up-Selling dan Cross-Selling di UMKM toko roti dengan merancang dan mengimplementasikan sistem penjualan berbasis web yang efektif. Pertanyaan penelitian mencakup sejauh mana efektivitas strategi ini dalam meningkatkan penjualan dan hubungan pelanggan, apakah sistem penjualan berbasis web dapat meningkatkan performa penjualan Toko Shoft Roti, serta penerapan strategi tersebut di toko roti ini. Penelitian ini dibatasi pada penggunaan metode Iteratif dan Inkremental dalam pengembangan sistem. Harapannya, penelitian ini dapat meningkatkan penggunaan alat digital oleh penjual dan memberikan dampak positif bagi Toko Shoft Roti. Penelitian ini sangat relevan dalam konteks UMKM toko roti dan penting untuk meningkatkan daya saing bisnis kecil di era digital.

Kata kunci—Up-Selling, Cross-Selling, Sistem Informasi

Abstract

This research investigates the use of Up-Selling and Cross-Selling in developing a Web-Based Sales Information System for Toko Shoft Roti, an MSME in the bakery industry. In today's rapidly evolving technological landscape, efficient information systems are crucial for MSMEs to stay competitive. Upselling is persuading clients to buy more expensive goods or services, while Cross-Selling suggests additional or related products. These strategies have the potential to boost transaction value and strengthen customer relationships. This study's objective is to address the difficulties of implementing Up-Selling and Cross-Selling in MSME bakeries by designing and deploying an effective web-based sales system. The research questions focus on the effectiveness of these strategies in enhancing sales and customer relationships, the impact of the web-based sales system on the sales performance of Toko Shoft Roti, and the implementation of these strategies in the bakery. The study is constrained to using Iterative and Incremental methods in system development. The findings are expected to promote the adoption of digital tools by sellers and positively affect Toko Shoft Roti. This research is highly relevant to MSME bakeries and is vital to increase MSME ability to compete in the digital era.

Keywords— Up-Selling, Cross-Selling, Information System

1. PENDAHULUAN

Dalam dunia yang terus berkembang dengan cepat, teknologi menjadi penggerak utama dalam perubahan dan kemajuan di berbagai industri. Bisnis adalah salah satu bidang di mana kemajuan teknis memiliki dampak yang signifikan, khususnya dalam penjualan dan pemasaran. Di era digital ini, keberadaan dan pemanfaatan sistem informasi penjualan yang efisien dan inovatif sangat penting untuk UMKM untuk tetap bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Up-Selling adalah taktik menawarkan barang atau layanan yang lebih mahal atau lebih canggih kepada konsumen yang sedang berbelanja dikenal sebagai up-selling, sementara Cross-Selling menawarkan produk terkait atau tambahan kepada pelanggan yang sedang melakukan pembelian. Kedua teknik ini, jika diterapkan dengan baik, dapat meningkatkan nilai transaksi dan memperkuat hubungan antara pelanggan dan UMKM.

Toko Shoft Roti menghadapi masalah karena transaksi jual beli masih dilakukan melalui WhatsApp, sehingga penulis ingin membangun sistem informasi penjualan berbasis web yang menerapkan metode up-selling dan cross-selling, serta menggunakan payment gateway Xendit untuk transaksi pembayaran. Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah yang dibahas adalah apakah sistem informasi penjualan, metode up-selling dan cross-selling, serta payment gateway dapat diterapkan pada Toko Shoft Roti.

Batasan masalah mencakup pengembangan sistem informasi berbasis website dan belum adanya fitur pengiriman khusus. Mengembangkan sistem informasi penjualan berbasis web untuk toko Shoft Roti merupakan tujuan dari penelitian ini., menerapkan metode up-selling dan cross-selling dalam sistem, serta mengintegrasikan payment gateway. Diharapkan bahwa manfaat penelitian ini akan memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan Toko Shoft Roti dan memanfaatkan alat digital untuk meningkatkan bisnis mereka. Pendahuluan ini memberikan penjelasan tentang latar belakang masalah yang ingin diselesaikan dan masalah yang terkait, serta ulasan penelitian yang relevan.

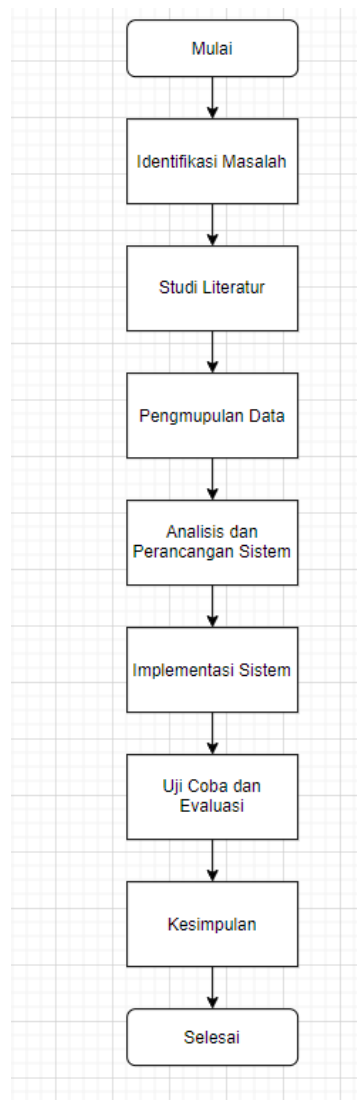
Perangkat atau sistem teknologi apa pun yang digunakan oleh anggota staf untuk membantu menyelesaikan pekerjaan dianggap sebagai teknologi bisnis. Komputer, internet, printer, perangkat seluler, dan program perangkat lunak yang membantu dalam mengatur dan memprioritaskan pekerjaan mereka adalah beberapa contoh teknologi ini. Dengan bantuan teknologi bisnis, karyawan dapat diberi tujuan yang berbeda untuk memfasilitasi penyelesaian tugas tambahan. Manajer dapat mengevaluasi keuangan perusahaan, membentuk aliansi dengan bisnis lain, dan merekrut anggota staf baru menggunakan teknologi perusahaan. [1] Di sektor bisnis, sistem informasi merupakan teknologi yang paling sering digunakan. Teknologi komputer dan tenaga kerja manusia digunakan untuk mendukung, mengefisienkan, dan mempercepat operasi bisnis dan manajemen. Bisnis dapat dengan cepat memeriksa proses bisnis dan membangun aktivitas kerja yang terorganisasi dengan baik dengan bantuan teknologi ini. [2] Sistem informasi penjualan adalah suatu proses yang, dari awal pesanan penjualan hingga selesainya transaksi, menerapkan, mencatat, menghitung, mendokumentasikan, dan menyampaikan informasi tentang penjualan untuk manajemen dan pihak-pihak yang bertanggung jawab lainnya. Subsistem informasi bisnis terdiri dari Sistem Informasi Penjualan. Subsistem bisnis lain termasuk pemasaran, SDM, akuntansi keuangan, dan produksi. [3]. Customer Relationship Management menggabungkan prosedur, peraturan, dan strategi. Perusahaan mampu mengumpulkan data pelanggan selain untuk berinteraksi. Bahkan hal ini akan berujung pada peningkatan loyalitas pelanggan karena, di era teknologi informasi yang canggih ini, kepercayaan pelanggan terhadap bisnis sudah pasti tinggi. [4].

Up Selling adalah taktik yang mendorong pelanggan untuk membeli barang yang memiliki nilai lebih besar daripada barang awal yang diinginkan mereka. Dengan kata lain, ini adalah strategi pemasaran yang digunakan untuk memengaruhi minat pelanggan. Pelanggan diharapkan akan bersedia membeli barang serupa tetapi dengan harga yang lebih tinggi. [5]. Cross Selling adalah teknik penjualan yang digunakan untuk mendorong customer membeli

barang lain sebagai tambahan. Barang tambahan yang ditawarkan harus terkait atau berhubungan dengan produk utama yang ingin dibeli customer [6] Payment gateway adalah layanan yang memungkinkan pemilik bisnis dan pelanggannya melakukan pembayaran online. Mereka bekerja dengan menyediakan infrastruktur yang aman yang memungkinkan dana ditransfer ke perusahaan Anda dari bank atau e-wallet pelanggan. [7].

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian



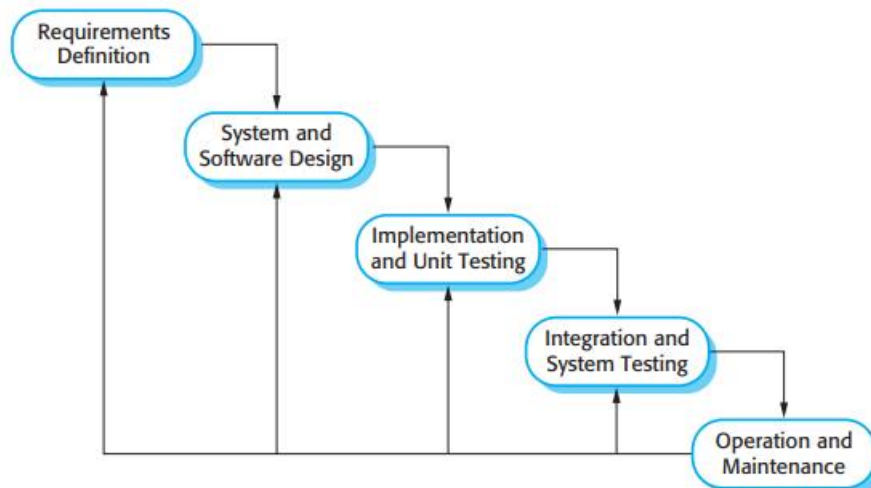
Gambar 1 Proses Tahapan Penelitian

1. Identifikasi Masalah
 - Melakukan identifikasi permasalahan yang dihadapi oleh Toko Shoft Roti terkait sistem penjualan dan pembayaran saat ini.

2. Studi Literatur
 - Melakukan kajian pustaka terkait sistem informasi penjualan, metode up-selling dan cross-selling, serta payment gateway.
3. Pengumpulan Data
 - Mengumpulkan data yang dibutuhkan terkait proses bisnis dan kebutuhan sistem di Toko Shoft Roti
4. Analisis dan Perancangan Sistem
 - Melakukan analisis sistem lalu merancang sistem informasi penjualan yang akan dibangun.
5. Implementasi Sistem
 - Merancang dan mengimplementasikan sistem informasi penjuala berbasis web.
6. Uji Coba dan Evaluasi
 - Melakukan uji coba sistem serta evaluasi keberhasilan penerapan sistem dan metode yang diusulkan.
7. Kesimpulan
 - Membuat kesimpulan apakah sistem informasi penjualan telah sesuai dengan tujuan dan bermanfaat untuk toko

2.2 Metode Pengembangan Sistem

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan model SDLC waterfall, yang merupakan serangkaian langkah-langkah berurutan di mana hasil dari setiap langkah menjadi input untuk langkah selanjutnya.



Gambar 2 Waterfall Model [8]

2.3 Pengujian Blackbox Testing

Sangat penting untuk memastikan bahwa semua fitur aplikasi berfungsi dengan baik saat dibuat. Akibatnya pengujian fungsional, sering dikenal sebagai pengujian *black box* atau pengujian kualitas perangkat lunak, diperlukan. Tujuannya adalah menemukan kesalahan seperti fungsi yang tidak benar. Berikut adalah perancangan test case black box untuk aplikasi ini.

Tabel 1 Rancangan Test Case Black Box

Kode	Menu Yang Diuji	Case	Hasil yang Diharapkan
TC01	<i>Login</i>	Menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang tepat	Navigasi ke halaman admin dashboard
TC02	<i>Login</i>	Menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang salah	Tidak bisa masuk ke halaman dashboard, muncul notif username password tidak benar
TC03	<i>Logout</i>	Pengujian Logout	Admin berhasil keluar dan kembali ke halaman <i>home/landing page</i>
TC03	Admin	Menambah Produk	Admin berhasil menambah produk di admin dashboard
TC04	Admin	Mengubah Produk	Admin berhasil mengubah produk di admin dashboard
TC05	Admin	Menghapus Produk	Admin berhasil menghapus produk di admin dashboard
TC06	Admin	Mengubah Status Order	Admin berhasil mengubah status order di admin dashboard
TC07	<i>User</i>	Produk keranjang	User berhasil masuk ke Produk keranjang
TC08	<i>User</i>	Menambah Produk ke keranjang	User berhasil memasukkan Produk ke keranjang
TC09	<i>User</i>	Mengubah Produk di keranjang	User berhasil mengubah Produk di keranjang

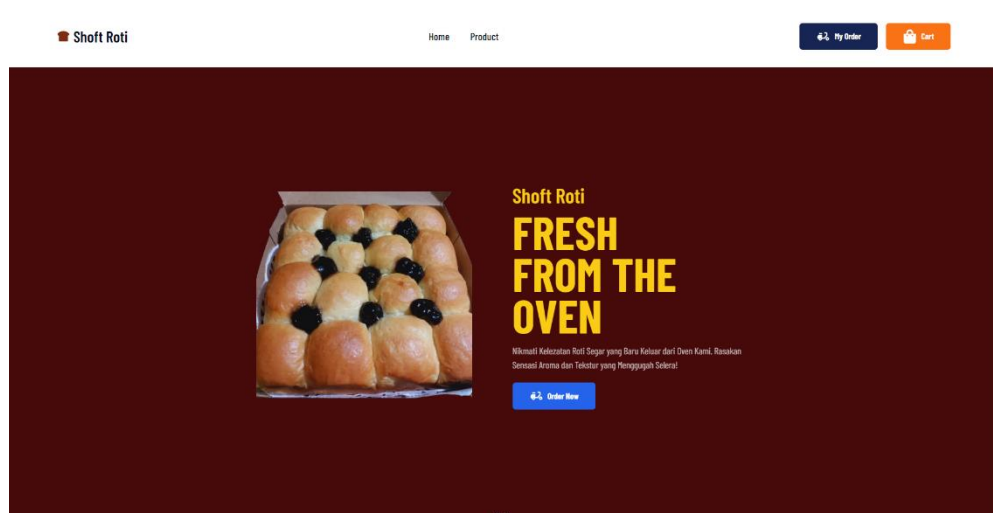
TC10	User	Menghapus Produk di keranjang	User berhasil menghapus Produk di keranjang
TC11	User	Halaman Checkout	Produk yang sudah dipilih masuk ke halaman checkout
TC12	User	Halaman Pembayaran	Setelah checkout langsung membayar menggunakan payment gateway xendit

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Antar Muka Sistem

Pada bab ini menjelaskan mengenai implementasi dari antarmuka sistem yang disesuaikan dari desain antarmuka sebelumnya.

Gambar 3 Halaman Landing Page merupakan halaman awal saat mengakses website di halaman ini terdapat Hero Section, Feature Section, Best Seller Section, Review Section dan Footer.



Gambar 3 Landing Page

Gambar 4 Feature Section merupakan bagian di landing page yang memberi informasi tentang cara memesan di website ini



Gambar 4 Feature Section

Gambar 5 Best Seller Section merupakan bagian di landing page yang memberikan informasi tentang roti atau kue apa saja yang sering dibeli oleh pelanggan.

BEST SELLER ROTI

- Roti Bakar Coklat Chocochips**
Roti bakar coklat
Rp 35000
- Picnic Roll Beef**
Picnic Roll Beef
Rp 150000
- Roti Kasur Abon**
Ukuran 25x10, Abon Ayam
Rp 80000
- Roti Kasur Blueberry**
Ukuran 25x10
Rp 35000

Gambar 5 Best Seller Section

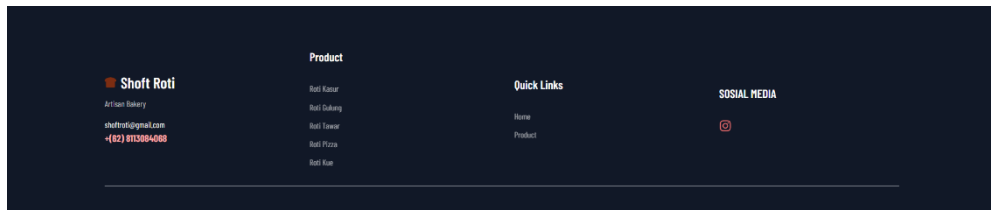
Gambar 6 Review Section merupakan bagian di landing page berfungsi untuk user mengapa harus memilih produk roti di toko Shoft Roti.

WHY SHOFT ROTI?

Shoft Roti menghadirkan pengalaman roti yang selalu fresh dan menggoda. Didukung dengan keahlian dari bahan premium, setiap produk kami menyajikan kelezatan **fresh from the oven**. Beragam pilihan rasa, harga bersahabat, dan layanan prima menjadikan kami pilihan utama pencinta roti berkualitas. Nikmati inovasi rasa dalam setiap gigitan roti kami yang tak hanya segar, tapi juga kaya cita rasa. Bergabunglah dan rasakan sendiri mengapa Shoft Roti adalah destinasi roti terbaik untuk Anda.

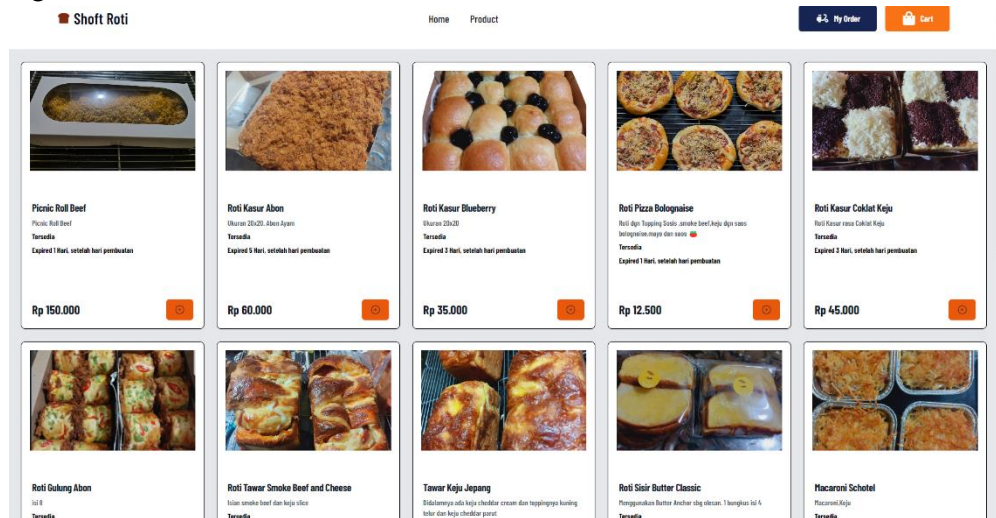
Gambar 6 Review Section

Gambar 7 *Footer* bagian situs web yang terletak di bagian akhir.



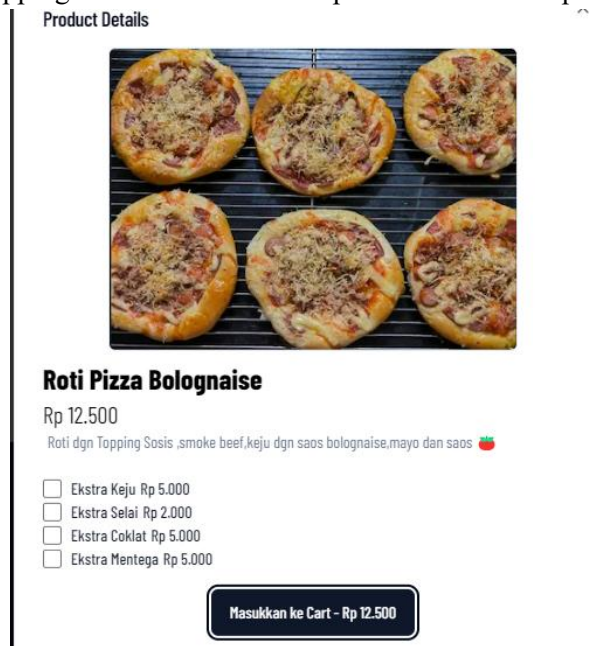
Gambar 7 *Footer*

Gambar 8 *Product Page* merupakan halaman menampilkan Produk roti dan kue yang tersedia di toko shoft roti.



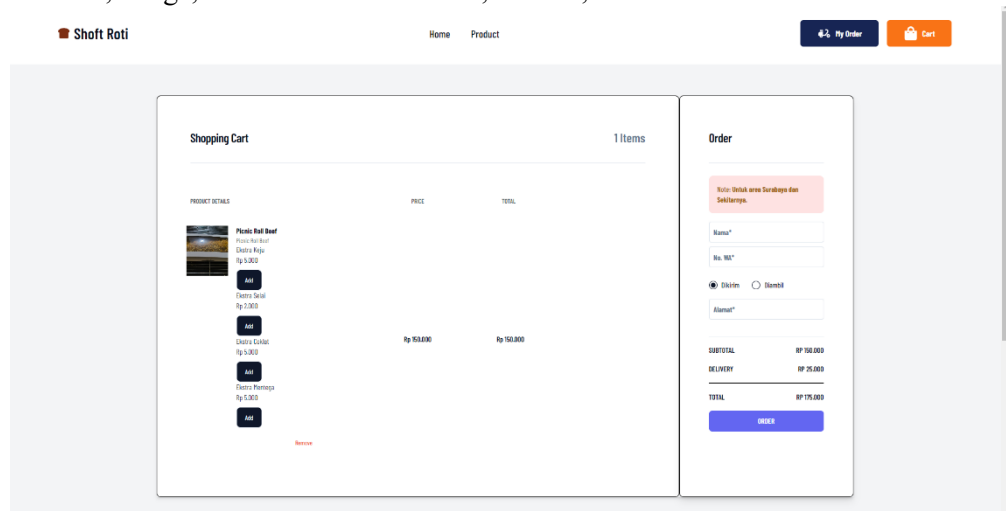
Gambar 8 *Product Page*

Gambar 9 DetailProduct Page merupakan halaman untuk menunjukkan detail di dalam halaman produk saat click gambar pada product page. Dan disini add fitur add on extra topping. Fitur ini termasuk implementasi metode up selling



Gambar 9 DetailProduct Page

Gambar 10 Cart Page merupakan halaman menampilkan setelah user memilih yang ingin dibeli masuk ke halamn Cart Page. Cart Page menampilkan Produk yang telah dipilih oleh user, Harga, dan memasukkan nama, no WA, memilih dikirim atau diambil.



Gambar 10 Cart Page

3.2 Hasil Pengujian Black Box

Tabel 2 Tabel Pengujian *Black Box*

Kode	Menu Yang Diuji	Case	Hasil yang Diharapkan	Hasil Pengamatan
TC01	Login	Menggunakan username dan password yang benar	Masuk ke halaman admin dashboard	Berhasil
TC02	Login	Menggunakan username dan password yang tidak benar	Tidak bisa masuk ke halaman dashboard, muncul notif username password tidak benar	Berhasil
TC03	Logout	Pengujian Logout	Admin berhasil keluar dan kembali ke halaman login	Berhasil
TC03	Admin	Menambah Produk	Admin berhasil menambah produk di admin dashboard	Berhasil
TC04	Admin	Mengubah Produk	Admin berhasil mengubah produk di admin dashboard	Berhasil
TC05	Admin	Menghapus Produk	Admin berhasil menghapus produk di	Berhasil

			admin dashboard	
TC06	Admin	Mengubah Status Order	Admin berhasil mengubah status order di admin dashboard	Berhasil
TC07	User	Produk keranjang	User berhasil masuk ke Produk keranjang	Berhasil
TC08	User	Menambah Produk ke keranjang	User berhasil memasukkan Produk ke dalam keranjang	Berhasil
TC09	User	Mengubah Produk di keranjang	User berhasil mengubah Produk di keranjang	Berhasil
TC10	User	Menghapus Produk di keranjang	User berhasil menghapus Produk di keranjang	Berhasil
TC11	User	Halaman Checkout	Produk yang sudah dipilih masuk ke halaman checkout	Berhasil
TC12	User	Halaman Pembayaran	Setelah checkout pindah halaman pembayaran menggunakan	Berhasil

			payment gateway xendit	
--	--	--	---------------------------	--

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dipublikasikan di situs web Shoft Roti menghasilkan beberapa kesimpulan berikut:

1. Toko Shoft Roti dapat menggunakan sistem informasi penjualan berbasis web.
2. Penelitian ini mengembangkan sebuah website yang memanfaatkan metode Up Selling dan Cross Selling dengan harapan meningkatkan penjualan.
3. Payment gateway, seperti Xendit, dapat diintegrasikan dengan sukses ke dalam sistem informasi penjualan Toko Shoft Roti. Dapat memudahkan pembayaran bagi pembeli dan memudahkan penjual dalam melakukan pengecekan.
4. Teknologi sangat membantu dalam penjualan dan pemasaran. Penerapan sistem informasi penjualan yang inovatif sangat penting bagi UMKM untuk tetap bersaing.
5. Berdasarkan hasil pengujian *Black Box* yang telah selesai, semua *test case* menunjukkan bahwa fungsi dari website Shoft Roti berjalan dengan baik.

5. SARAN

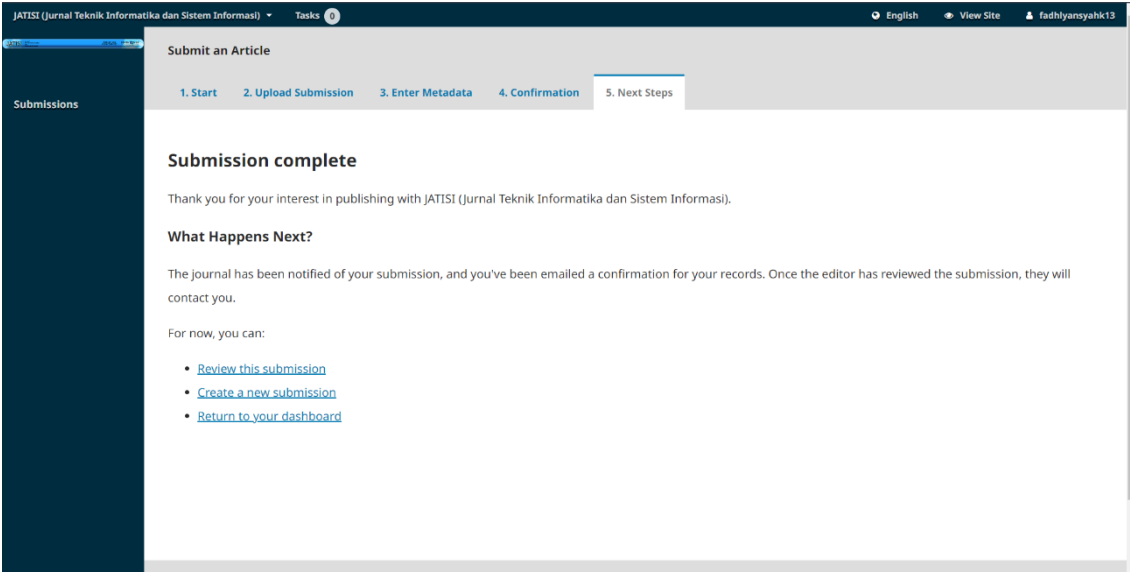
Berdasarkan hasil penelitian dari website Shoft Roti dapat dikembangkan lebih lanjut terkait beberapa hal sebagai berikut:

1. Penambahan OTP untuk no telpon agar mencegah penyalahgunaan. Dan menambah *security*
2. Membuat aplikasi versi mobile
3. Membahkan fitur delivery secara spesifik, langsung terhubung google maps
4. Penambahan fitur export laporan penjualan format PDF,Excel.
5. Penambahan fitur Filter Order Admin,search produk di Order Admin

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. F. Santoso, 2023, "Teknologi Bisnis: Mendorong Transformasi Digital di Dunia Usaha", <https://phintraco.com/teknologi-bisnis/>, diakses tanggal 2 september 2023.
- [2] Sisi, 2023, "Efisien dan Efektif, Teknologi dalam Bisnis Bantu Tingkatkan Produktivitas Perusahaan", <https://sisi.id/stories/insight/efisien-dan-efektif-teknologi-dalam-bisnis-bantu-tingkatkan-produktivitas-perusahaan/>, diakses tanggal 8 September 2023.
- [3] R. Nurjamil and F. Sembiring, "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN JASA," *SISMATIK*, p. 229, 2021.

- [4] Xendit, 2023, "Customer Relationship Management: Tujuan, Manfaat, dan Tahap", <https://www.xendit.co/id/blog/customer-relationship-management-tujuan-manfaat-dan-tahap/>, diakses tanggal 2 Agustus 2023.
- [5] G. Zakawali, 2022, "Apa Itu Up Selling? Ini 3 Tips dan Manfaatnya," <https://store.sirclo.com/blog/tips-up-selling/>. diakses tanggal 3 Agustus 2023
- [6] LOGEE, 2023 "Mengenal Strategi Bisnis Cross Selling dan Bedanya dengan Up Selling," <https://logee.id/feature/mengenal-strategi-bisnis-cross-selling-dan-bedanya-dengan-up-selling-rAEbH?hl=id>, diakses tanggal 25 Agustus 2023.
- [7] daphne.lee, 2022, "Apa Itu Payment Gateway? Berikut Penjelasan, Cara Kerja, dan Keuntungannya," <https://www.xendit.co/id/blog/apa-itu-payment-gateway/>, diakses tanggal 26 Agustus 2023.
- [8] I. Sommerville, *Software Engineering*, Pearson.
-



The screenshot shows a web interface for JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi). The page title is "Submit an Article" and it features a progress bar with five steps: 1. Start, 2. Upload Submission, 3. Enter Metadata, 4. Confirmation, and 5. Next Steps. The current step is "5. Next Steps". The main content area displays "Submission complete" and a thank you message. It also includes a section titled "What Happens Next?" explaining that the journal has been notified and a confirmation email has been sent. Finally, it lists three actions the user can take: "Review this submission", "Create a new submission", and "Return to your dashboard".

JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi) Tasks

English View Site fadhlyansyahk13

Submissions

Submit an Article

1. Start 2. Upload Submission 3. Enter Metadata 4. Confirmation 5. Next Steps

Submission complete

Thank you for your interest in publishing with JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi).

What Happens Next?

The journal has been notified of your submission, and you've been emailed a confirmation for your records. Once the editor has reviewed the submission, they will contact you.

For now, you can:

- [Review this submission](#)
- [Create a new submission](#)
- [Return to your dashboard](#)