

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perum BULOG adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (SOE) Indonesia, yang dibangun dengan tujuan pengorganisasian bisnis logistik dengan kualitas makanan dan memadai untuk memenuhi kehidupan banyak orang (Nadyatama et al., 2016). Perum BULOG Divisi Regional (DIVRE) Sumbar merupakan organisasi yang memiliki beberapa bidang salah satunya yaitu adalah bidang komersial yang mempunyai beberapa tugas pokok diantaranya melaksanakan kegiatan pengembangan, pemasaran, pengendalian perdagangan, penjualan langsung, penjualan distributor dan toko binaan.

BULOG memiliki berbagai macam produk seperti beras “BerasKita”, gula “ManisKita”, minyak goreng “Minyak GorengKita”, daging “DagingKita”, tepung terigu “TeriguKita”, dan berbagai macam produk sembako lain yang tentunya kualitas dari produk tersebut sangat dijaga oleh perusahaan.

Dalam melakukan penjualan perusahaan BULOG masih mengandalkan tatap muka dengan pelanggan, pelanggan datang ke stan dan memilih barang yang akan dibeli, kemudian membayar dengan tunai, padahal jika dengan penjualan dilakukan secara *online* dapat meningkatkan peluang penjualan. Hal ini selain dapat mendekatkan perusahaan dengan pelanggan, tapi juga dapat memaksimalkan waktu

kerja. Karena pelanggan tidak perlu harus secara langsung bertemu dengan karyawan, maka karyawan bisa menyelesaikan pekerjaan yang lain.

Pada saat ini Konsumen sangat kesulitan mencari informasi tentang produk yang dijual oleh BULOG yang mengakibatkan kurang dikenal oleh banyak orang. Salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan penjualan, minat membeli calon pelanggan dan menghadapi persaingan bisnis yang ketat yaitu dengan strategi *customer relationship management (CRM)*. Customer Relationship Management adalah konsep atau strategi yang jujur untuk memperkuat hubungan dengan pelanggan dan pada saat yang sama mengurangi biaya dan meningkatkan produktivitas dan profitabilitas dalam bisnis (Cristea & Mocuta, 2018).

Perkembangan teknologi internet dan kemudahan akses dari berbagai peralatan komunikasi, memberikan pengaruh terhadap gaya konsumen jaman now untuk berbelanja secara efektif dan efisien. Peran perdagangan secara elektronik berbasis web dalam persaingan bisnis menuntut lebih kreatif dan inovatif untuk lebih memanjakan konsumen tetap loyal (Heru Purwanto et al., 2017). Hal ini sangat penting karena keberadaan suatu *website* dapat membantu penyampaian informasi produk dan harga secara detail pada konsumen. Selain itu melalui *website* konsumen akan dapat mengakses informasi yang dibutuhkan kapan saja dan dimana saja. Tidak hanya itu saja, keberadaan suatu *website* akan dapat memperluas jangkauan pemasaran Perusahaan BULOG Sumbar.

Dan dengan adanya *customer relationship management* ini maka hubungan antara konsumen dengan perusahaan nantinya diharapkan akan semakin erat. Karena,

pada umumnya orang-orang pada saat mendengar kata BULOG maka mereka akan berrpikir tentang beras raskin, yaitu beras yang di seiakan pemerintah untuk membantu rakyat miskin atau orang kurang mampu. Namum BULOG yang sekarang telah berbeda dimana BULOG tidak lagi menyediakan beras raskin akan tetapi sekarang BULOG telah memiliki produk sendiri yang berkaitan dengan pangan diantaranya berupa beras premium, gula, tepung, daging, bakso dan berbagai produk lainnya. Oleh karena itu perlu dibentuknya web khusus sebagai media pemasaran oleh BULOG baik sebagai media promosi, media pemasaran, dan juga sebagai media interaksi dengan pelanggan. Sehingga pelanggan tidak perlu lagi repot-repot untuk membeli barang secara langsung ke stan BULOG. Hal ini membantu pelanggan dalam menghemat waktu karena dengan adanya website ini pelanggan tidak perlu lagi pergi ke stan BULOG untuk membeli bahan-bahan pangan tersebut sehingga pelanggan dapat melakukan aktivitas yang lain.

Dengan menerapkan CRM pada perusahaan BULOG juga diharapkan tidak hanya untuk mempertahankan pelanggan lama tetapi juga untuk mendapatkan pelanggan baru. Dan juga dengan dibuatnya *e-commerce* oleh perusahaan ini diharapkan pemasaran produk dapat lebih meningkat yang nantinya berdampak pada penjualan produk. Dan juga dengan adanya *e-commerce* diharapkan semakin banyak masyarakat yang tau dengan produk produk yang dimiliki oleh BULOG.

Berdasarkan keadaan dan permasalahan diatas, saya tertarik melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul “PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN

APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT BERBASIS WEB PADA
PERUSAHAAN BADAN URUSAN LOGISTIK (BULOG) DIVRE SUMBAR”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara meningkatkan komunikasi antara BULOG Sumbar dengan pelanggan?
2. Bagaimana BULOG dengan sistem informasi yang akan dibuat bisa membantu pelanggan untuk membeli produk?
3. Bagaimana dengan adanya sistem informasi ini dapat mempercepat perusahaan dalam pembuatan laporan penjualan?
4. Bagaimana dengan sistem informasi ini dapat mempermudah pelanggan dalam mencari informasi produk secara detail?
5. Bagaimana sistem informasi ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada BULOG Sumbar?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dugaan sementara dari penelitian sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan adanya sistem informasi penjualan yang baru dengan strategi CRM dapat meningkatkan komunikasi antara BULOG Sumbar dengan pelanggannya, dan pelanggan dapat mengetahui informasi produk secara detail.

2. Diharapkan dengan sistem informasi berbasis *website* yang baru pelanggan dapat mengakses produk yang tanpa harus datang ke stan, melakukan pembelian, pembayaran secara online dimanapun dan kapanpun, sehingga dapat meningkatkan minat beli pelanggan dan penjualan terhadap BULOG Sumbar.
3. Diharapkan dengan adanya sistem informasi berbasis *website* dapat mempermudah dalam melakukan pembuatan laporan penjualan dimanapun dan kapanpun.
4. Diharapkan dengan adanya sistem informasi *website* ini dapat mempermudah BULOG Sumbar menampilkan informasi produk secara detail guna meningkatkan kepuasan dan kemudahan pelanggan dalam melihat informasi produk yang mereka inginkan.
5. Diharapkan dengan adanya sistem informasi baru yang menampilkan kebutuhan-kebutuhan informasi pelanggan seputar barang yang dijual dengan baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada BULOG Sumbar.

1.4 Batasan Masalah

Dari rumusan masalah yang diuraikan, untuk mendapatkan hasil yang lebih baik karena keterbatasan penelitian maka permasalahan dibatasi pada bagaimana menghadirkan sebuah layanan sistem informasi berbasis web untuk BULOG Sumbar dan juga sebagai media pemasaran produk dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian antara lain :

1. Untuk menghasilkan sebuah *website* yang dapat membantu dalam memasarkan produk yang ada pada BULOG Sumbar.
2. Untuk menghasilkan sistem informasi yang dapat membantu konsumen untuk dapat melihat informasi produk secara detail.
3. Memperkenalkan lebih lanjut tentang kegunaan komputer dengan sistem yang handal dalam membantu pekerjaan manusia.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di ambil dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk Peneliti :
 - a. Menambah pengalaman dan wawasan penulis dalam membuat sistem informasi.
 - b. Sebagai sarana bagi penulis dalam mengembangkan wawasan di bidang ilmu komputer.
2. Untuk masyarakat :
 - a. Memberikan informasi pada masyarakat tentang produk produk yang dimiliki oleh perusahaan
 - b. Membantu masyarakat untuk kenal lebih jauh tentang salah satu perusahaan BUMN yaitu BULOG.
3. Untuk BULOG DIVRE Sumbar:

- a. Membantu BULOG Sumbar Dalam meningkatkan proses penjualan
- b. Dapat menyediakan laporan yang cepat, tepat, dan akurat guna membantu BULOG Sumbar dalam mengambil keputusan
- c. Membantu BULOG Sumbar dalam peningkatan pelayanan

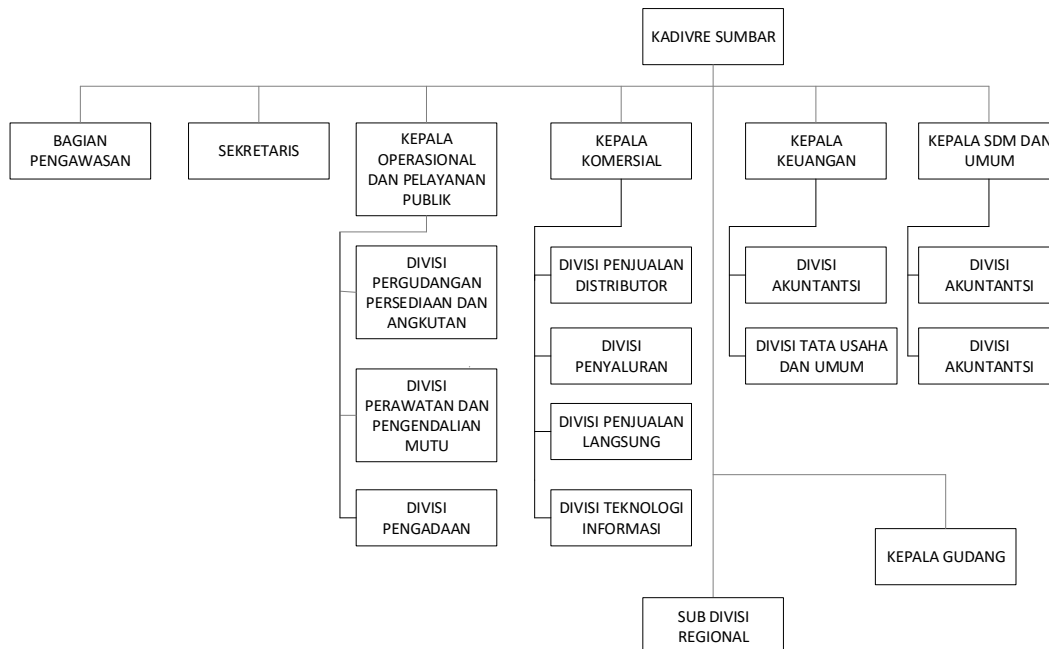
1.7 Gambaran Umum Perusahaan

Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik atau biasa disebut Perum BULOG merupakan sebuah Lembaga pangan di Indonesia yang mengurus logistik pangan. BULOG dibentuk pada tanggal 10 Mei 1967 berdasarkan keputusan Preside Kabinet Nomor 114/Kep/1967 Sejak tahun 2003, status BULOG mejadi BUMN.

Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud dalam pasal 40, BULOG melakukan :

1. Pengkajian dan penyusunan kebijakan dibidang manajemen logistik, pengadaan, pengelolaan persediaan, dan distribusi beras, serta pengendalian harga beras.
2. Pengkoordinasian kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas BULOG.
3. Penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tatalaksana, kepegawaian, keuangan, kearsipan, hukum, persandian, perlengkapan, dan rumah tangga

1.8 Struktur Organisasi



1.9 Tugas dan Wewenang

Tugas dan tanggung jawab personil pada bulog divre sumbar antara lain

1.9.1 Kepala Divisi Regional (Kadivre)

Melaksanakan kebijakan teknis di bidang pelayanan publik (PP), perencanaan dan pengembangan usaha (PPU), administrasi dan keuangan (MINKU), memimpin divre sesuai tugas yang telah ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku serta melaksanakan kerjasama dengan badan usaha lain atau instansi pemerintahan.

1.9.2 Sekretaris

Membantu Kepala Divisi Regional Sumbar di bawah keahlian tertentu dengan menyelenggarakan pengolahan, penelaahan seta pengkajian terhadap masalah-

masalah sesuai bidang penugasan baik atas inisiatif sendiri maupun atas petunjuk Kadivre. Sekretaris Divre berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kadivre.

1.9.3 Bagian pengawasan

Bagian pengawasan merupakan unit pendukung Direksi didalam mengaudit kepatuhan implementasi dari strategi, struktur dan kebijakan pengelolaan perusahaan implementasi dan strategi, struktur dan kebijakan pengelolaan perusahaan secara intern. Bidang pengawasan tidak hanya melakukan pengawasan atau pengauditan di daerah Divre Sumbar saja melainkan juga melakukan pengawasan dan pengauditan ke daerah subdivre dan kansilog Perum Bulog Divre Sumbar

1.9.4 Kepala Operasional Dan Pelayanan Publik

Merencanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan, dan mengevaluasi serta melaksanakan kegiatan pengadaan gabah/beras, Analisa harga dan pasar, persediaan dan angkutan, perawatan kualitas dan penyaluran.

1. Divisi Pergudangan Persediaan dan Angkutan

Merencanakan, mengkoordinasikan, memonitor dan mengevaluasi kegiatan serta melakukan kegiatan pengolahan laporan posisi persediaan dan penyebarab persediaan, perhitungan kebutuhan penyimpanan/sewa gudang, penyusunan prognosa pelayanan public pengadaan, persediaan dan penyaluran serta angkutan, pembongkaran dan pemuatan barang serta administrasinya.

2. Divisi Perawatan Dan pengendalian Mutu

Merencanakan, mengkoordinasikan, memonitor dan mengevaluasi kegiatan inspeksi kualitas, pengendalian aplikasi teknis penyimpanan, perhitungan kebutuhan biaya perawatan dan obat-obatan, pemberantasan hama, pengendalian hama Gudang terpadu serta pengolahan gabah, dan pengolahan hasil pemeriksaan kualitas.

3. Divisi Pengadaan

Merencanakan, mengkoordinasikan, mengevaluasi dan melakukan perkiraan jumlah biaya pengadaan gabah/beras serta karung pembungkus, pelaksanaan melalui Satgas (satuan tugas) yang terdapat pada masing-masing daerah kerja dan mitra kerja, mempersiapkan perjanjian dan kontrak, mempersiapkan dokumen tagiha dan pendistribusian, pengecekan L/C pengadaan serta pembinaan teknis.

1.9.5 Kepala Komersial

Merencanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan, dan mengevaluasi serta melaksanakan kegiatan industry dan pengadaan, usaha jasa, dan teknologi informasi.

Bidang ini juga memiliki tugas lain yaitu komersil yang bergerak dengan tujuan untuk menciptakan nilai tambah dan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan.

Usaha bisnis komersil yang terdapat di bawah koordinasi bidang komersil ini antara lain Bulog Mart, dan Pt Jasa Prima Logistik.

1. Divisi Penjualan Distributor

merupakan divisi yang bertugas untuk melakukan transaksi dengan mitra bulog baik dari pembuatan surat kerjasama, dan menandatangani kontrak.

2. Divisi Penyaluran

Merencanakan, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengevaluasi serta melakukan kegiatan pelayanan beras kepada kelembagaan pemerintah serta masyarakat umum meliputi penyiapan surat perintah *setor, delivery order*, nota tagihan, berita acara penyerahan, dan penyimpulan serta perjanjian jual beli.

3. Divisi Penjualan Langsung

merupakan divisi yang bertugas untuk langsung melakukan pemasaran kepada masyarakat dengan cara melakukan OP atau operasi pasar

4. Divisi Teknologi Informasi

Merencanakan dan mengevaluasi serta melakukan kegiatan pemeliharaan serta perawatan sarana dukungan teknologi informasi di seluruh bidang yang terdapat di Perum BULOG Divre Sumbar.

1.9.6 Kepala Keuangan

Bertugas untuk megurusni segala macam hal yang berkaitan dengan pengeluaran serta pemasukan perusahaan dan yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang terdapat pada Perum BULOG Divre Sumbar. Kepala keuangan bertanggung jawab untuk merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan

kegiatan pengelolaan sumber daya manusia dan hukum, ketatausahaan dan kerumahtanggaan serta umum, kehumasan pengelolaan anggaran dan pembiayaan serta pembuatan laporan pertanggung jawaban keuangan divisi regional Sumbar.

1. Divisi Akuntansi

Mengkoordinasikan kegiatan pengelolaan administrasi pembiayaan meliputi penerimaan, penyimpanan, pengeluaran, dan pembayaran uang atau surat berharga.

2. Divisi Tata Usaha dan Umum

Merencanakan, melaksanakan dan mengkoordinasikan kegiatan pengelolaan surat menyurat, arsip, ekspedisi, keprotokolan, kerumahtanggaan dan pengelolaan, pemeliharaan perlengkapan sarana kantor, rumah dinas jabatan, mess, pergudangan, inventaris serta penghapusan.