

**RANCANGAN SISTEM MANAJEMEN PEMBELIAN,  
MANAJEMEN PERSEDIAAN, DAN CRM  
(SISTEM PICR MANAGEMENT)  
UD. SARI MANIS**

**TESIS**



**Oleh :**

**Angela Caroline  
2015811010**

**Pembimbing 1:**

**Sandra Sunanto, S.E., M.M., M.Phil., Ph.D.**

**Pembimbing 2:**

**Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil.**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
JANUARI 2017**

**RANCANGAN SISTEM MANAJEMEN PEMBELIAN,  
MANAJEMEN PERSEDIAAN, DAN CRM  
(SISTEM PICR MANAGEMENT)  
UD. SARI MANIS**

**TESIS**



**Oleh :**

**Angela Caroline  
2015811010**

**Pembimbing 1:**

**Sandra Sunanto, S.E., M.M., M.Phil., Ph.D.**

**Pembimbing 2:**

**Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil.**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
JANUARI 2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**RANCANGAN SISTEM MANAJEMEN PEMBELIAN, MANAJEMEN  
PERSEDIAAN, DAN CRM (SISTEM PICR MANAGEMENT)  
UD. SARI MANIS**



**Oleh :**

**Angela Caroline  
2015811010**

**Disetujui untuk Diajukan Ujian Sidang pada Hari/Tanggal:  
Rabu, 4 Januari 2017**

**Pembimbing 1:**

**Sandra Sunanto, S.E., M.M., M.Phil., Ph.D.**

TES-PMM  
CAR  
r/a  
tes 1775

**Pembimbing 2:**

**Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil.**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
JANUARI 2017**

## PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini, saya dengan data diri sebagai berikut:

Nama : Angela Caroline  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2015811010  
Program Studi : Magister Manajemen  
Program Pascasarjana  
Universitas Katolik Parahyangan



Menyatakan bahwa Tesis dengan judul:

**“RANCANGAN SISTEM MANAJEMEN PEMBELIAN, MANAJEMEN PERSEDIAAN, DAN CRM (SISTEM PICR MANAGEMENT) UD. SARI MANIS”**

adalah benar-benar karya saya sendiri di bawah bimbingan Pembimbing, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya, atau jika ada tuntutan formal atau non formal dari pihak lain berkaitan dengan keaslian karya saya ini, saya siap menanggung segala resiko, akibat, dan/atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya, termasuk pembatalan gelar akademik yang saya peroleh dari Universitas Katolik Parahyangan.

Dinyatakan : di Bandung  
Tanggal : 4 Januari 2017



Angela Caroline

**RANCANGAN SISTEM MANAJEMEN PEMBELIAN, MANAJEMEN  
PERSEDIAAN, DAN CRM (SISTEM PICR MANAGEMENT)  
UD. SARI MANIS**

**Angela Caroline (NPM : 2015811010)**

**Pembimbing 1 : Sandra Sunanto, S.E., M.M., M.Phil., Ph.D.**

**Pembimbing 2 : Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil.**

**Magister Manajemen**

**Bandung**

**Januari 2017**

## **ABSTRAK**

Distributor makanan ringan kaleng dan kemasan UD. Sari Manis mengalami 3 tantangan utama yang berkaitan dengan manajemen pembelian, manajemen persediaan dan manajemen pengelolaan hubungan dengan pelanggan. Ketiga tantangan ini juga menyebabkan beban operasional UD. Sari Manis meningkat sehingga semakin sulit bagi UD. Sari Manis untuk bersaing dengan pesaingnya. Ketiga tantangan ini bisa diminimalisir apabila UD. Sari Manis mampu untuk meramalkan pemesanan pembelian yang optimal, mengatur pengalokasian barang dengan baik dan mengelola hubungan baik dengan pelanggan. Akan tetapi, hal ini tidak mungkin untuk dilakukan sendiri oleh *owner-manager* UD. Sari Manis. Oleh sebab itu, *owner-manager* UD. Sari Manis membutuhkan bantuan sistem komputer berbasis sistem informasi yang mampu membantu perusahaan menangani manajemen pembelian, manajemen persediaan dan manajemen pengelolaan hubungan dengan pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif menggunakan *in-depth interview* kepada pemilik UD. Sari Manis, pegawai UD. Sari Manis dan pelanggan UD. Sari Manis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem PICR Management dapat digunakan oleh UD. Sari Manis untuk membantu perusahaan mengatur pembelian, persediaan dan mengelola hubungan dengan pelanggan. Akan tetapi, ada beberapa perubahan yang harus dilakukan UD. Sari Manis agar sistem PICR Management dapat berjalan optimal.

Kata kunci : Sistem Informasi Manajemen, Manajemen Pembelian, Manajemen Persediaan, Manajemen Pengelolaan Hubungan dengan Pelanggan

**UD. SARI MANIS 'S PURCHASING, INVENTORY, AND CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT SYSTEM (PICR MANAGEMENT  
SYSTEM) DESIGN**

**Angela Caroline (NPM : 2015811010)**

**Pembimbing 1 : Sandra Sunanto, S.E., M.M., M.Phil., Ph.D.**

**Pembimbing 2 : Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil.**

**Magister of Management**

**Bandung**

**January 2017**

**ABSTRACT**

Distributor snacks canned and bottled, UD. Sari Manis, had three major challenges associated with the purchasing management, inventory management and customer relationship management. These challenges also led to increased operating costs of UD. Sari Manis that makes this company more difficult to compete with their competitors. These three challenges can be minimized if UD. Sari Manis is able to predict the optimal purchasing, regulates the allocation of goods properly and manage their customer relationships. However, it is impossible to be done by the owner-manager of UD. Sari Manis alone. Therefore, the owner-manager of UD. Sari Manis need a computer-based information system that can help companies handle purchasing management, inventory management and customer relationship management.

The study was qualitative by using in-depth interviews with the owner, employees and customers of Distributor UD. Sari manis. The results showed that PICR Management System can be used by UD. Sari Manis to help company manage their purchasing, inventory and customer relationships. However, there are some changes needed to run PICR Management systems optimally.

**Keywords : Management Information Systems, Purchasing Management, Inventory Management, Customer Relationship Management**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, atas rahmat, dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “RANCANGAN SISTEM MANAJEMEN PEMBELIAN, MANAJEMEN PERSEDIAAN, DAN CRM (SISTEM PICR MANAGEMENT) UD. SARI MANIS”

Penulisan tesis ini bertujuan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar magister pada program studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.

Selesainya tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan tesis ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Ibu Sandra Sunanto, Ph.D selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana, Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan inspirasi bagi peneliti untuk melakukan berbagai penelitian juga atas kritik, saran dan arahan yang sangat berguna dalam penyusunan tesis ini.
2. Bapak Agus Gunawan, Ph.D selaku Dosen Pembimbing dan Sekretaris Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana, Universitas Katolik Parahyangan yang sangat menginspirasi peneliti untuk melakukan penelitian di bidang sistem informasi juga atas kritik, saran, maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan tesis ini.
3. Bapak Dr. Urip Santoso dan Ibu Theresia Gunawan, Ph.D selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan terhadap tesis ini
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen UNPAR yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
5. Orang tua penulis yang sangat mendukung penulis dalam melalui studinya di magister manajemen juga yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan

pengorbanan baik dari segi moril maupun materiil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

6. Sahabat-sahabat penulis Helen, Jessica, Fanny, Irene, dan Yudith yang selalu memberikan dukungan dan doa juga teman yang selalu ada untuk penulis.
7. Komunitas yang menjadi keluarga kedua penulis, Keluarga Mahasiswa Katolik Parahyangan, BIA St. Paulus Bandung, dan OMK St. Paulus Bandung yang telah memberikan dukungan dan doa untuk penulis selama ini.
8. Seluruh civitas akademika Program Studi Magister Manajemen dan Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis terutama untuk Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si., dan Ibu Justina Maria S., Dra., SE.,Ak.,M.Ak. yang telah memberikan banyak masukan, informasi dan pengetahuan yang berharga kepada penulis sejak penulis berkuliah di tingkat sarjana.

Penulis menyadari laporan tesis ini tidak luput dari berbagai kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan tesis ini dapat memberikan manfaat yang banyak bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Bandung, 21 Desember 2016

Penulis,

Angela Caroline

2015811010



# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN TESIS</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR PERSAMAAN</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.6 Batasan Masalah	11
1.7 Sistematika Penulisan	11
1.8 Kerangka Pemikiran	12
<b>BAB 2 KERANGKA TEORI</b>	<b>17</b>
2.1 Teori Pendukung	17
2.1.1 Teori Distributor	17

2.1.2 Sistem Informasi	18
2.1.2.2 Membangun Sistem Informasi	20
2.1.3 MIT 90's Framework	22
2.1.3.1 <i>Key Success Factors</i> dalam Sistem Informasi	
Manajemen	26
2.1.4 BPMN	32
2.1.4.1 BPMN Core Element	33
2.1.5 <i>Ten Schools of Strategy</i> (10 aliran strategi)	37
2.1.6 Manajemen Operasi	40
2.1.6.1 Manajemen Persediaan	41
2.1.6.2 Manajemen Pembelian	41
2.1.6.2.1 EOQ ( <i>Economics Order Quantity</i> )	42
2.1.6.2.2 Peramalan Permintaan	43
2.1.6.2.3 Proyeksi Tren ( <i>Trend Projection</i> )	44
2.1.7 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	45
2.1.7.1 Perilaku Konsumen ( <i>Consumer Behaviour</i> )	50
2.1.7.2 Analisis Pelanggan ( <i>Customers Analysis</i> )	50
2.1.7.3 Pengelompokkan ( <i>Cluster Analysis</i> )	54
2.1.7.4 Selera Pelanggan ( <i>Customer Preferences</i> )	54
2.1.8 Sistem Terintegrasi antara Manajemen Persediaan, Manajemen	
Pembelian, dan CRM.	55
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	57
<b>BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN</b>	<b>59</b>

3.1 Jenis Penelitian	59
3.2 Metode Penelitian	60
3.3 Sumber Data	60
3.4 Teknik Pengumpulan Data	62
3.5 Model dan Tahap Penelitian	63
3.5.1 Model Penelitian	63
3.5.2 Tahap Penelitian	64
3.6 Operasionalisasi Variabel	72
3.7 Teknik Analisis Data	74
3.7.1 Tahapan Analisis Data	74
3.7.2 Alat dalam Analisis Data	77
3.8 Uji Keabsahan Data	79
3.8.1 Validitas Data	79
3.8.2 Reabilitas Data	82
3.9 Objek Penelitian	82
<b>BAB 4 ANALISIS DATA</b>	<b>85</b>
4.1 Kondisi Eksternal dan Internal Perusahaan	85
4.1.1 MIT 90's Framework	85
4.1.1.1 Kondisi Sosial dan Ekonomi	87
4.1.1.1.1 Meningkatnya Peluang Bisnis Distributor	87
4.1.1.1.2 Analisa Porter's Five Forces	89
4.1.1.2 Strategi	102
4.1.1.3 <i>Individu and Roles</i>	120

4.1.1.4 <i>Company Structure</i>	122
4.1.1.5 <i>Process Management</i>	125
4.1.1.6 <i>Technology External</i>	131
4.1.1.7 <i>Technology</i>	143
4.2 <i>Pemodelan Bisnis</i>	145
4.3 <i>Tanggapan Pemilik terhadap Rancangan Sistem PICR Management</i>	183
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>185</b>
5.1 <i>Kesimpulan</i>	185
5.2 <i>Saran</i>	187
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>189</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Latar Belakang Masalah	3
Gambar 1.2 Identifikasi Masalah	6
Gambar 1.3 Tiga Faktor Utama untuk Menghadapi Tantangan UD. Sari Manis dalam Rangka Meningkatkan Laba Perusahaan	7
Gambar 1.4 Kerangka Berpikir	16
Gambar 2.1 Saluran Pemasaran Industri	17
Gambar 2.2 Macam-macam Sistem Informasi	19
Gambar 2.3 MIT 90's Framework	22
Gambar 2.4 Porter 5's Forces	25
Gambar 2.5 Keterlibatan Teknologi dalam Pengembangan Sistem Informasi di Perusahaan	31
Gambar 2.6 BPMN Core Element	33
Gambar 2.7 Simbol Event	34
Gambar 2.8 Simbol Activity dan Gateway	34
Gambar 2.9 Simbol Sequence Flow, Message Flow dan Association	36
Gambar 2.10 Simbol <i>Pool</i> dan <i>Lane</i> dalam <i>Swimlaness</i>	37
Gambar 2.11 Konsep Perilaku Konsumen	50
Gambar 2.12 Tahapan Analisa Pelanggan	52
Gambar 3.1 Model Penelitian U.D Sari Manis	63
Gambar 3.2 Contoh Laporan Studi Kelayakan	66
Gambar 3.3 Model Proses Analisa dan Desain Sistem Informasi	67

Gambar 3.4 Tahap dalam alur hidup sebuah proyek sistem	69
Gambar 3.5 Lima Tahapan Analisa Data	77
Gambar 4.1 Model MIT 90's Framework UD. Sari Manis	86
Gambar 4.2 Porter's Five Forces	89
Gambar 4.3 PDRB Kota Bandung tahun 2015	91
Gambar 4.4 Kondisi Persaingan Industri yang Dihadapi UD. Sari Manis	92
Gambar 4.5 Rancangan Sistem Manajemen Pembelian	113
Gambar 4.6 Rancangan Sistem Manajemen Persediaan UD. Sari Manis	115
Gambar 4.7 Rancangan Sistem Customer Relationship Management UD. Sari Manis	118
Gambar 4.8 Struktur Organisasi Saat Ini	123
Gambar 4.9 Struktur Organisasi Baru UD. Sari Manis	123
Gambar 4.10 Proses Bisnis UD. Sari Manis secara Umum	125
Gambar 4.11 Aplikasi Small Business Inventory Control 8	133
Gambar 4.12 Aplikasi inflow Inventory	135
Gambar 4.13 Aplikasi InventoryPower Bronze	137
Gambar 4.14 Sales Analytics & Insights dari Aplikasi Vtiger	139
Gambar 4.15 Manage products, services and vendors dari Aplikasi Vtiger	140
Gambar 4.16 Sales Executive Dashboard dari Salesforce	142
Gambar 4.17 Proses Masuk Barang UD. Sari Manis Saat Ini ( <i>Existing System</i> )	146
Gambar 4.18 Proses Keluar Barang UD. Sari Manis saat ini ( <i>Existing System</i> )	148
Gambar 4.19 Rancangan Umum Proses Bisnis UD. Sari Manis ( <i>Proposed System</i> )	149
Gambar 4.20 Rancangan Proses Masuk UD. Sari Manis ( <i>Proposed System</i> )	152

Gambar 4.21 Tampilan Form Pembelian UD. Sari Manis	153
Gambar 4.22 Rancangan Proses Keluar Barang UD. Sari Manis ( <i>Proposed System</i> )	154
Gambar 4.23 Tampilan Form Penjualan UD. Sari Manis	154
Gambar 4.24 Tampilan Awal Sistem PICR Management UD. Sari Manis	155
Gambar 4.25 Sistem Pemesanan Pembelian	158
Gambar 4.26 Melakukan Teknik Proyeksi Tren Masa Lalu	159
Gambar 4.27 Melakukan Teknik Proyeksi Tren untuk Periode Mendatang	159
Gambar 4.28 Tampilan <i>Layout</i> Rumus Proyeksi Tren	160
Gambar 4.29 Tampilan <i>Layout</i> Rumus Permintaan Barang	163
Gambar 4.30 Tampilan <i>Layout</i> Hasil Perhitungan EOQ per barang per minggu	164
Gambar 4.31 Tampilan <i>Layout</i> Hasil Perhitungan EOQ selama 1 tahun	164
Gambar 4.32 Tampilan Perhitungan Margin EOQ UD. Sari Manis	166
Gambar 4.33 Tampilan Margin EOQ setiap barang UD. Sari Manis	167
Gambar 4.34 Tampilan EOQ <i>Customized</i>	167
Gambar 4.35 Tampilan <i>Layout</i> Penyesuaian Perhitungan EOQ	168
Gambar 4.36 Daftar Pesanan Barang UD. Sari Manis	169
Gambar 4.37 Sistem Persediaan UD. Sari Manis untuk Mengatur Pengalokasian Barang Penjualan	170
Gambar 4.38 Tampilan Pengalokasian Barang UD. Sari Manis	171
Gambar 4.39 Tampilan Rekomendasi Pesanan Bagian Detil	172
Gambar 4.40 Tampilan <i>Warning System</i> UD. Sari Manis	173
Gambar 4.41 Sistem CRM UD. Sari Manis (1)	174

Gambar 4.42 Sistem CRM UD. Sari Manis (2)	174
Gambar 4.43 Tampilan Form Pelanggan UD. Sari Manis	175
Gambar 4.44 Tampilan barang <i>favorite</i> dari setiap pelanggan UD. Sari Manis	176
Gambar 4.45 Tampilan Frekuensi Pembelian Barang dari Setiap Pelanggan UD. Sari Manis	176



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	57
Tabel 3.1 Informan Penelitian	61
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	72
Tabel 4.1 Pertumbuhan PDB Indonesia tahun 2009-2015	87
Tabel 4.2 Pasar Modern di Kota Bandung menurut Jenis dan Luas Gerai Tahun 2014	93
Tabel 4.3 Modal Awal	95
Tabel 4.4 Perkiraan Pengeluaran Operasional per Bulan	96
Tabel 4.5 Jumlah Pedagang Berdasarkan Jenis Pedagang di Kota Bandung	99
Tabel 4.6 Pengelompokkan Pelanggan UD. Sari Manis berdasarkan Periode Pembeliannya	100
Tabel 4.7 Karakteristik Pesaing UD. Sari Manis di Industri Perdagangan (Distributor Makanan Ringan Kaleng dan Kemasan) beserta Aliran Strategi untuk menghadapinya.	104
Tabel 4.8 Karakteristik <i>Substitute</i> UD. Sari Manis di Industri Perdagangan (Distributor Makanan Ringan Kaleng dan Kemasan) beserta Aliran Strategi untuk menghadapinya.	107
Tabel 4.9 Karakteristik Pemasok UD. Sari Manis di Industri Perdagangan (Distributor Makanan Ringan Kaleng dan Kemasan) beserta Aliran Strategi untuk menghadapinya.	108

Tabel 4.10 Karakteristik <i>buyer</i> UD. Sari Manis di Industri Perdagangan (Distributor Makanan Ringan Kaleng dan Kemasan) beserta Aliran Strategi untuk menghadapinya.	109
Tabel 4.11 <i>Individu and Roles</i> UD Sari Manis	124
Tabel 4.12 Pengelompokkan Pelanggan UD. Sari Manis	178
Tabel 4.13 Pengelompokkan pelanggan UD. Sari Manis	178
Tabel 4.14 Diskon yang Diberikan UD. Sari Manis Pada Pelanggannya	183
Tabel 4.15 Biaya Pengembangan Sistem PICR Management	183
Tabel 4.16 Modul Sistem PICR Management dan Tanggapan Pemilik UD. Sari Manis	184

## **DAFTAR PERSAMAAN**

Persamaan 2.1 Perhitungan EOQ ( <i>Economics Order Quantity</i> )	43
Persamaan 2.2 Perhitungan untuk Mengetahui Jumlah Frekuensi Pemesanan Barang	43
Persamaan 2.3 Persamaan Linear Proyeksi Tren	44
Persamaan 2.4 Persamaan untuk Mengetahui Nilai a	45
Persamaan 2.5 Persamaan untuk Mengetahui Nilai b	45
Persamaan 4.1 Rumus Proyeksi Tren	159
Persamaan 4.2 Rumus Permintaan Penjualan UD. Sari Manis	161
Persamaan 4.3 Perhitungan Error EOQ untuk Margin EOQ	165

## **DAFTAR LAMPIRAN**

L.1	LAMPIRAN DATA PELANGGAN UD. SARI MANIS	197
L.2	LAMPIRAN MODEL MIT'90s FRAMEWORK UD. SARI MANIS	199

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Tingginya jumlah penduduk dan tingginya tingkat konsumsi masyarakat Indonesia menyebabkan Indonesia menjadi incaran dari berbagai perusahaan dan juga investor asing. Pasar yang besar ini menjadi kecil dikarenakan diperebutkan oleh banyak pelaku bisnis. Berdasarkan sensus penduduk tahun 2006, jumlah usaha di sektor perdagangan besar dan eceran mencapai 10,2 juta usaha dengan tingkat pertumbuhan sebesar 20-30% setiap dekade (Republika, 2015).

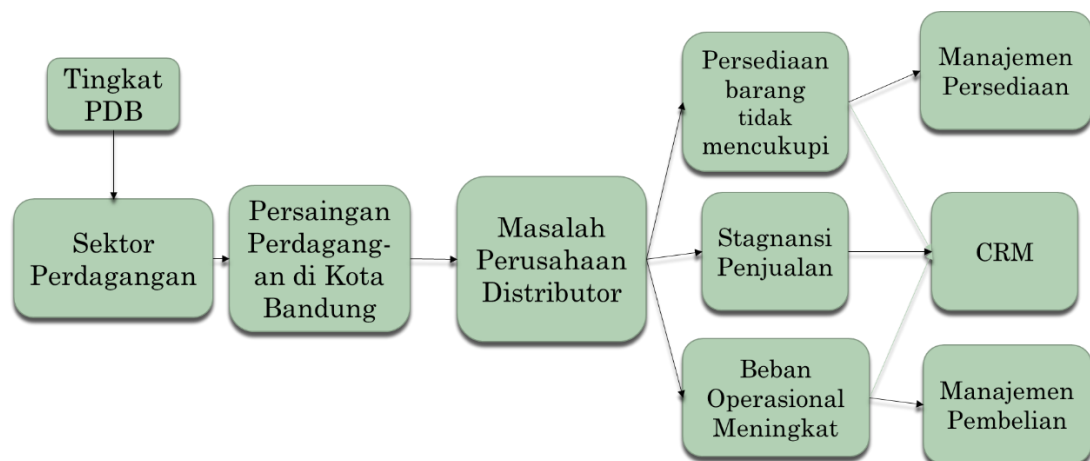
Tingkat persaingan yang tinggi juga terjadi di Kota Bandung, jumlah pedagang aktif di kota Bandung mencapai 12.599 pedagang (Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2016). Salah satu pedagang tersebut adalah UD. Sari Manis yang bergerak di bidang distributor makanan ringan kaleng dan kemasan. Aktivitas operasional sehari-hari UD. Sari Manis adalah memasok barang dagang ke pedagang-pedagang ritel di Kota Bandung dan sekitarnya. Berdasarkan wawancara pada bulan Maret 2016 dengan pemilik UD. Sari Manis yaitu Bapak Lim Sing, perusahaan dapat meningkatkan laba di tengah persaingan yang ketat ini bila mampu menghadapi tiga kelompok tantangan seperti yang dikemukakan di bawah ini.

Kelompok tantangan yang pertama berhubungan dengan manajemen pembelian. UD Sari Manis seringkali menemukan tingginya beban operasional diakibatkan pemesanan barang yang tidak optimal. Beban operasional meningkat diakibatkan oleh meningkatnya biaya telepon dan upah lembur pegawai. Peningkatan biaya telepon dikarenakan frekuensi komunikasi dengan distributor utama yang meningkat (semakin sering). Sedangkan peningkatan upah lembur dikarenakan pegawai harus menunggu kiriman dari distributor utama yang biasa sampai ke Bandung di waktu sore atau malam hari.

Kelompok tantangan yang kedua berhubungan dengan manajemen persediaan. UD Sari Manis seringkali menemukan persediaan barangnya tidak cukup untuk memenuhi pesanan pelanggan dan pelanggan utama sesuai waktu yang dijanjikan. Hal ini terjadi karena jumlah persediaan aktual hanya diketahui oleh pemilik. Akibatnya, barang di gudang sering terjual terlebih dahulu sehingga pelanggan harus menunggu lebih lama. Di samping itu, adanya prioritas yang dilakukan oleh pemilik yang belum diketahui oleh pegawai administrasi. Akibatnya pegawai administrasi harus melakukan konfirmasi ketersediaan barang terlebih dahulu. Implikasinya, pelanggan merasa tidak puas bila harus menunggu barang terlalu lama yang berakibat pada pembatalan pesanan. Selain itu, terdapat peningkatan beban telepon bila pegawai administrasi harus menanyakan jumlah persediaan aktual ke pemilik terlebih dahulu.

Kelompok tantangan yang ketiga berhubungan dengan pengelolaan hubungan dengan pelanggan, terutama dengan pelanggan utama. UD. Sari Manis

seringkali kesulitan untuk memaksimalkan penjualan ke pelanggan tertentu terutama saat *peak season* yaitu menjelang Idul Fitri. Seringkali UD. Sari Manis tidak dapat memenuhi seluruh pesanan dari pelanggan dan pelanggan utama pada saat menjelang Idul Fitri. Tanpa mengetahui kebiasaan pelanggan utama dan melakukan pemesanan barang terlebih dahulu, UD. Sari Manis seringkali terlambat mendapatkan kiriman dari Distributor Utama. Hal ini dikarenakan Distributor Utama diminta oleh pabrik untuk memprioritaskan pengiriman pada ritel *modern* terlebih dahulu seperti Yogya Department Store, Alfamart, dan Indomart. Gambar 1.1 memperlihatkan kesimpulan dari latar belakang masalah yang dihadapi UD. Sari Manis.



**Gambar 1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber : Pengolahan Data

Melalui penelitian ini, peneliti bermaksud untuk membantu UD. Sari Manis merancang sistem informasi yang diperlukan untuk meningkatkan laba perusahaan. Peningkatan laba perusahaan dicapai melalui penyelesaian dari ketiga kelompok tantangan yang dihadapi oleh UD. Sari Manis dengan sistem yang merupakan integrasi dari Manajemen Pembelian, Manajemen Persediaan, dan

*Customer Relationship Management* (CRM) yang selanjutnya akan disebut Sistem PICR Management. Judul penelitian ini adalah “Rancangan Sistem PICR Management UD. Sari Manis”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

UD. Sari Manis menghadapi tiga tantangan seperti yang diungkapkan dalam latar belakang masalah di atas. Ketiga tantangan tersebut berkaitan dengan manajemen pembelian, manajemen persediaan dan pengelolaan hubungan dengan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Lim Sing selaku pemilik, UD. Sari Manis membutuhkan sistem informasi yang dapat digunakan sekaligus untuk menghadapi ketiga tantangan tersebut agar laba perusahaan meningkat. Hal ini juga berkaitan dengan pemaparan pemilik yang menyatakan bahwa sistem perusahaannya belum berjalan optimal sehingga tidak mampu membantu pemilik dalam melakukan kontrol dan pengambilan keputusan.

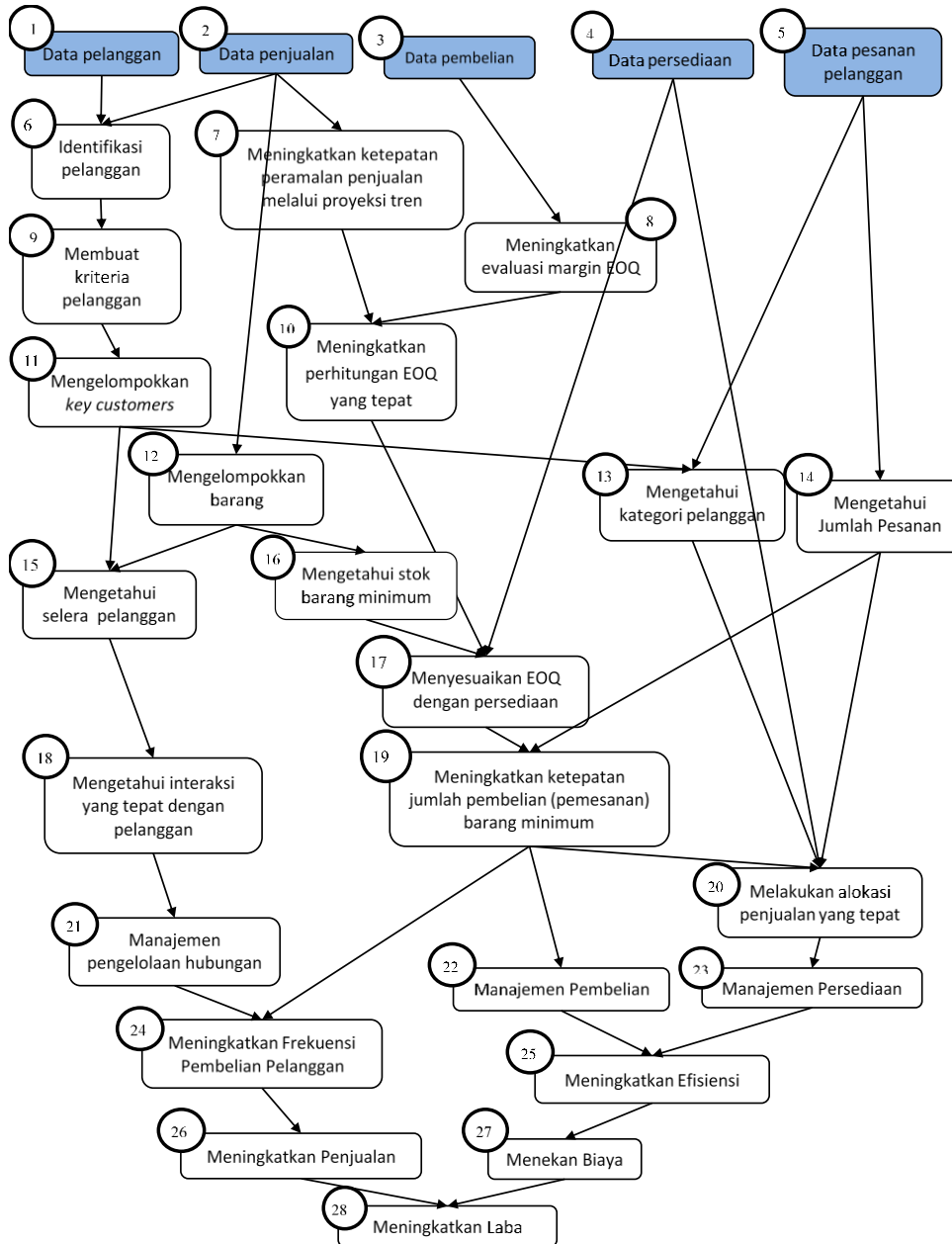
Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti melakukan identifikasi masalah (menentukan masalah) menggunakan *business challenges bundle* yang dikemukakan oleh Agus Gunawan (2012). *Business Challenges Bundle* merupakan cara kerja yang dapat dipakai untuk memetakan berbagai permasalahan yang dihadapi perusahaan dan memperlihatkan pengelompokan sebab dan akibat dari masing-masing permasalahan tersebut. Tujuan utamanya adalah untuk mencari akar permasalahan yang harus diprioritaskan pemecahannya. Terdapat empat syarat dalam *business challenges bundle* yaitu :



(1) Pilihlah tantangan atau masalah bisnis yang paling dekat dengan akar permasalahan atau penyebab utama itu sendiri, (2) Pilihlah tantangan bisnis yang dapat dirubah, (3) Pilihlah tantangan bisnis yang perlu diteliti, dan (4) Pilihlah beberapa tantangan bisnis yang beralasan (misalnya yang masalah yang paling mempengaruhi atau menjadi perhatian pengelola bisnis) (Gunawan, 2012). Berdasarkan 4 syarat *business challenges bundle* di atas, peneliti membuat identifikasi masalah seperti ditunjukkan oleh gambar 1.2. Penomoran pada gambar 1.2 tidak menunjukkan urutan proses maupun tujuan, penomoran dilakukan berdasarkan peraturan *business challenge bundle* yang berlaku. Penomoran dalam *business challenge bundle* menunjukkan bahwa tujuan (akibat tertentu) yang ingin dicapai diberi nomor paling besar (lihat bagan no 28) sedangkan data dan faktor yang mempengaruhi tujuan (penyebab) diberi nomor paling kecil (lihat bagan no 1). Berdasarkan gambar 1.2, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan laba perusahaan. Laba perusahaan dapat meningkat melalui 2 cara yaitu meningkatkan penjualan (*sales*) ataupun menekan biaya (*cost*). Meningkatkan penjualan dapat dilakukan dengan melakukan pengelolaan (manajemen) hubungan pelanggan yang baik (CRM) sehingga dapat diketahui interaksi yang tepat dengan pelanggan.

Penekanan biaya dapat dilakukan dengan meningkatkan efisiensi perusahaan yang terdiri dari efisiensi waktu dan biaya. Efisiensi ini dapat tercapai bila perusahaan memiliki manajemen pembelian dan persediaan yang baik. Melalui manajemen pembelian yang baik, perusahaan akan mampu untuk

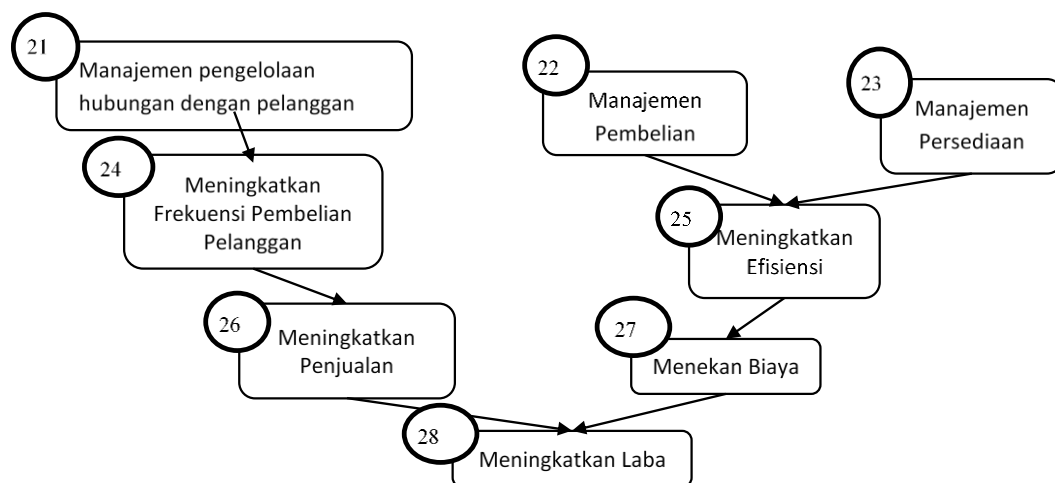
meningkatkan ketepatan jumlah pembelian barang sehingga upah lembur dan biaya telepon interlokal ke pemasok dapat



**Gambar 1.2 Identifikasi Masalah**  
 Sumber : Pengolahan Data

dikurangi. Di samping itu, manajemen pembelian juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena ketersediaan barang dapat lebih optimal (terjaga) untuk memenuhi permintaan pelanggan. Sedangkan, dengan adanya manajemen persediaan yang baik perusahaan akan mampu mengalokasikan barang dagangnya dengan tepat. Pengalokasian ini berguna untuk menekan beban telepon dan waktu tunggu penjualan sehingga kepuasan pelanggan juga dapat meningkat.

Tujuan penelitian ini adalah meningkatkan laba perusahaan melalui penyelesaian tiga kelompok tantangan yang dihadapi oleh UD. Sari Manis. Tiga kelompok tantangan tersebut berkaitan dengan manajemen pembelian, persediaan dan hubungan pelanggan seperti digambarkan dalam gambar 1.3 berikut ini :



**Gambar 1.3 Tiga Faktor Utama untuk Menghadapi Tantangan UD. Sari Manis dalam Rangka Meningkatkan Laba Perusahaan**

Sumber : Pengolahan Data

Sistem manajemen persediaan yang dirancang berfokus pada pengalokasian barang agar kepuasan pelanggan dapat lebih optimal. Di samping itu, UD. Sari Manis dapat menghemat biaya telepon yang biasanya meningkat karena harus mencocokkan jumlah persediaan barang yang sebenarnya. Manajemen pembelian

berfokus pada sistematika pemesanan pembelian yang baku agar jumlah pesanan barang dapat optimal sehingga UD. Sari Manis dapat mengefisiensikan biaya. Manajemen pengelolaan hubungan dengan pelanggan (CRM) berfokus pada pengidentifikasian pelanggan, personalisasi pelanggan dan penentuan interaksi yang tepat agar dapat memaksimalkan hubungan dengan pelanggan.

Untuk mendukung rancangan sistem seperti yang dikemukakan paragraf di atas, maka dibutuhkan beberapa data perusahaan. Data tersebut antara lain : data pelanggan, data penjualan, data pembelian dan data persediaan. Keempat data tersebut telah dimiliki oleh UD. Sari Manis namun masih memerlukan pengelolaan lebih lanjut sehingga dapat menghasilkan informasi yang berguna bagi perusahaan. Data penjualan dan data pelanggan dapat mendukung sistem CRM sehingga UD. Sari Manis dapat memaksimalkan penjualan ke pelanggannya.

Data penjualan, data pembelian, data persediaan dan data pesanan pelanggan dapat digunakan untuk mendukung sistem manajemen pembelian sehingga jumlah pembelian barang dapat dioptimalkan. Sedangkan data penjualan, data pelanggan, data persediaan, dan data pesanan pelanggan dapat digunakan untuk mengetahui pengalokasian barang yang tepat. Hal ini mendukung sistem manajemen persediaan sehingga pelanggan tidak menunggu barang terlalu lama. Jadi, UD. Sari Manis dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penjelasan mengenai penanganan ketiga tantangan melalui sistem PICR Management terintegrasi UD. Sari Manis akan dibahas lebih mendalam pada bab 5 penelitian ini.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimana rancangan sistem terintegrasi untuk manajemen pembelian, manajemen persediaan, dan CRM yang sesuai bagi UD. Sari Manis?

Untuk menjawab rumusan masalah di atas, maka terdapat tiga tahapan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Analisis sistem manajemen pembelian, sistem manajemen persediaan dan sistem CRM yang sesuai dengan cara kerja UD. Sari Manis.
2. Pemilihan sistem informasi yang dibutuhkan oleh UD. Sari Manis yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen pembelian, sistem manajemen persediaan, dan sistem CRM dengan menyesuaikan pada cara kerja UD. Sari Manis
3. Pengumpulan tanggapan dari pihak perusahaan dan pelanggan UD. Sari Manis terhadap rancangan sistem PICR Manajemen UD. Sari Manis.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Merancang sistem terintegrasi yang sesuai untuk manajemen persediaan, manajemen pembelian, dan CRM UD. Sari Manis :

1. Mengetahui sistem manajemen pembelian, sistem manajemen persediaan, dan sistem CRM yang sesuai dengan cara kerja UD Sari Manis.
2. Merancang sistem manajemen pembelian, sistem manajemen persediaan, dan sistem CRM terintegrasi yang sesuai untuk UD. Sari Manis
3. Mengetahui tanggapan dari pihak perusahaan dan pelanggan UD. Sari Manis terhadap rancangan sistem PICR Manajemen UD. Sari Manis.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

- Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengesmbangan teori antara lain : sebagai acuan, panduan, ataupun bahan perbandingan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan sistem informasi, sistem manajemen persediaan, manajemen pembelian dan CRM, maupun bisnis distributor makanan.

- Kegunaan Praktis

Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelola UD. Sari Manis mengatur pembelian barang dan persediaan barang juga mengelola hubungan yang baik pelanggan.

## **1.6 Batasan Masalah**

Sistem yang dirancang dalam penelitian ini terbatas pada manajemen pembelian, manajemen persediaan, dan manajemen pengelolaan hubungan dengan pelanggan terintegrasi. Selain itu, sistem ini berfokus pada penanganan tantangan yang berkaitan dengan produk dari 3 merek ternama yang ditawarkan oleh UD. Sari Manis yaitu Khongguan, Monde, dan Nissin.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

1. Menentukan masalah yang akan diteliti (BAB 1)
2. Melakukan tinjauan literatur berhubungan dengan masalah yang dihadapi. (BAB 2)
3. Mencari metode yang sesuai untuk melakukan analisis terhadap perusahaan dan memaparkan objek penelitian (profil perusahaan secara umum).  
(BAB 3)
4. Menjabarkan aktivitas kerja perusahaan (BAB 5).
5. Menganalisis pembelian dan penjualan perusahaan berdasarkan metode EOQ dan proyeksi tren. (BAB 5)
6. Menganalisa data historis penjualan dan data pelanggan untuk membuat kategorisasi pelanggan dan mengetahui selera pelanggan.  
(BAB 5)

7. Rancangan sistem manajemen persediaan, manajemen pembelian, dan CRM terintegrasi .(BAB 5)
8. Kesimpulan penelitian ini dan menyarankan perbaikan yang dilakukan oleh U.D Sari Manis agar dapat menggunakan sistem manajemen persediaan, manajemen pembelian, dan CRM terintegrasi. Juga saran untuk penelitian selanjutnya. (BAB 6)

### **1.8 Kerangka Pemikiran**

Sistem PICR Manajemen berdasarkan integrasi dari teori sistem informasi manajemen, manajemen pembelian, manajemen persediaan, dan CRM. Sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling terkait dalam mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol (Laudon & Laudon, 2014). Sistem informasi dalam sistem PICR dalam penelitian ini berfokus pada komponen-komponen yang terkait dengan (1) pengalokasian barang untuk penjualan, (2) pemesanan pembelian, dan (3) pengelolaan hubungan dengan pelanggan di UD. Sari Manis sehingga dapat meningkatkan laba perusahaan.

Sistem manajemen persediaan merupakan seperangkat komponen yang terkait dengan pengelolaan persediaan untuk pengalokasian penjualan barang dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan (Wallin, Rungtusanatham, & Rabinovich, 2006; Lee & Kleiner, 2001)

Sistem manajemen pembelian yang merupakan komponen dalam sistem PICR ini merupakan seperangkat komponen yang terkait aktivitas operasional



untuk membuat perhitungan pembelian yang akurat dengan mengumpulkan, menganalisa dan memproses faktor penjualan dan pembelian masa lalu sebagai sumber informasi agar memperoleh barang atau jasa dengan kualitas, kuantitas, waktu, harga, dan sumber daya yang tepat melalui kombinasi optimal antara biaya dan keuntungan (Monczka, Handfield, Giunipero, & Patterson, 2011; Kalubanga, 2012; Adani, 2013; Laudon & Laudon, 2014). Perhitungan pembelian yang akurat dapat dilakukan dengan menggunakan metode EOQ (*economic order quantity*) yang merupakan teknik kontrol persediaan yang meminimalkan biaya total dari pemesanan dan penyimpanan sehingga diperoleh jumlah pesanan barang yang optimal. Untuk mendukung metode EOQ peneliti menggunakan teknik proyeksi tren untuk meramalkan jumlah permintaan di masa depan (yang terdapat pada rumus EOQ) (Caroline, 2016).

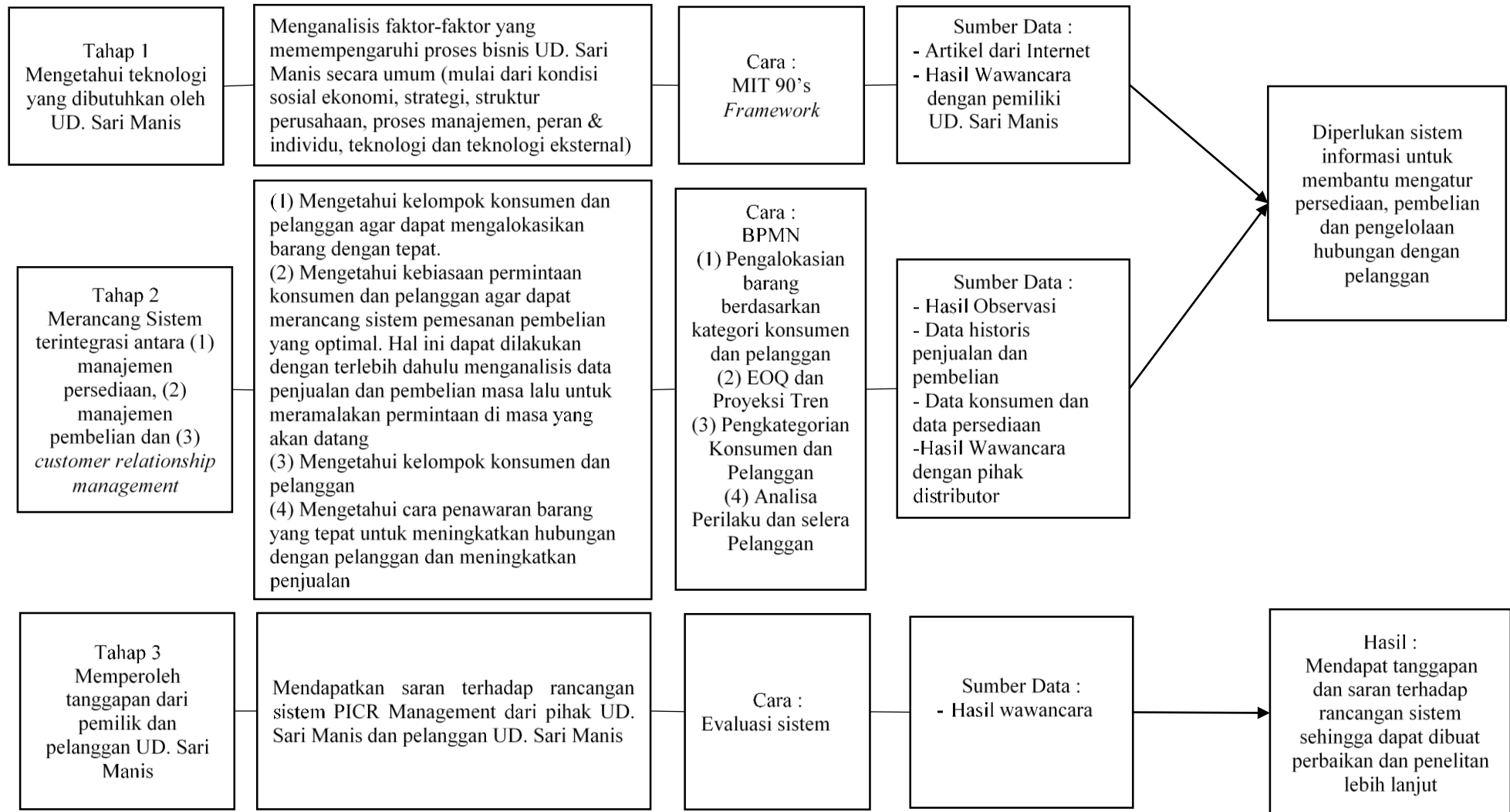
Sistem CRM (*Customer Relationship Management*) dalam penelitian ini merupakan *analytical CRM* yang merupakan seperangkat komponen yang dimulai dengan identifikasi pelanggan (Hawkins & Mothersbaugh; Peter & Olson, 2010), analisa pelanggan untuk membuat kriteria pelanggan (SAS Institute, Inc), pengelompokan pelanggan (Han, Kamber, & Jian, 2012) , personalisasi pelanggan berdasarkan data yang dimiliki perusahaan (Rajpurohit & Vasita, 2011), dan mempertahankan pelanggan melalui aktivitas kerja (interaksi tertentu) (Blattberg, Kim, & Neslin, 2008) yang dirancang untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan (Chen & Popovich, 2003; Soliman, 2011; Saarijarvi, Karjaluoto, & Kuusela, 2013).

MIT 90's framework adalah suatu kerangka kerja untuk membangun sistem informasi (Levy & Powell, 2005). MIT 90's memaparkan (1) kondisi ekonomi dan sosial perusahaan diuraikan melalui porter 5's forces (Karagiannopoulos, Georgopoulos , & Nikolopoulos, 2005) antara lain mengenai PDB dari industri perdagangan besar dan eceran (Zulhibri, Naiya, & Ghazal, 2015), (2) strategi pengembangan sistem UD. Sari Manis adalah *entrepreneurial schools* (bergantung keputusan pemilik), *planning schools* (menentukan standar prosedur formal) dan *cognitive schools* (membangun hubungan personal), (3) Setelah membuat strategi yang dirasa sesuai bagi perusahaan, peneliti menetapkan individu dan peran yang menunjukkan seseorang beserta tugas dan kewajibannya (Steiner, 2001; "Kamus Besar Bahasa Indonesia", 2012-2016) yang dirasa dibutuhkan oleh organisasi dalam rangka menjalankan sistem yang baru. (4) Ketika individu dan peran ini dibentuk, struktur baru perusahaan-pun dirancang yang berisi sistem formal hubungan tugas dan otoritas (Jones, 2013), (5) Selanjutnya perusahaan membuat proses manajemen yang memaparkan fungsi-fungsi manajemen dan tugas (dari individu dan peran baru) untuk mencapai tujuan organisasi (Paim, Caulliraux, & Cardoso, 2008; Robbins & Judge , 2015), (6) selanjutnya, peneliti akan memaparkan dan menganalisa ketersediaan teknologi eksternal (seperti : sistem yang biasa digunakan oleh perusahaan distributor saat ini), (7) terakhir, peneliti memperhatikan ketersediaan teknologi yang ada di perusahaan, teknologi yang diperhatikan antara lain *hardware*, *software*, desain database, telekomunikasi (Laudon & Laudon, 2014). Analisis

teknologi internal berguna agar peneliti dapat menyesuaikan teknologi yang dibutuhkan perusahaan dengan ketersediaan teknologi yang ada di perusahaan. Kerangka kerja MIT 90's ini membantu peneliti menganalisis faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi perusahaan dalam mengembangkan sistem informasi.

BPMN (*Business Process Modelling Notation*) adalah aplikasi untuk mendukung suatu bisnis yang dapat menggambarkan keseluruhan proses bisnis yang mencakup fungsi-fungsi dalam bisnis, sistem perusahaan, dan batasan-batasan dalam organisasi (Stiehl, 2014).

Penggunaan BPMN memaparkan setiap kegiatan (seperti proses order, *inventory control*, atau desain produk) yang melintasi batas-batas fungsional di dalam perusahaan yang dimulai dari proses pembelian barang sampai pada pengiriman barang kepada pedagang eceran ataupun pedagang besar lainnya (Hinterhuber & Hinterhuber , 2012; Jones, 2013). Berdasarkan penjelasan di atas, maka kerangka pemikiran penelitian ini digambarkan seperti gambar 1.4 di bawah ini.



Sumber : Hasil Pengolahan Data

**Gambar 1.4 Kerangka Berpikir**