



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Rancangan *Reminder System* untuk Penawaran Barang
CV. Sinar Agung

Skripsi

Oleh

Joshua Leonard

2014320038

Bandung

2018



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Rancangan *Reminder System* untuk Penawaran Barang
CV. Sinar Agung

Skripsi

Oleh

Joshua Leonard

2014320038

Pembimbing

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

Bandung

2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Joshua Leonard
Nomor Pokok : 2014320038
Judul : Rancangan *Reminder System* untuk Penawaran Barang CV. Sinar Agung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 16 Juli 2018
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

: 

Sekretaris

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

: 

Anggota

Dr. Rulyusa Pratikto, S.AB., M.SE.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.



Pernyataan

Nama : Joshua Leonard
NPM : 2014320038
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Rancangan *Reminder System* untuk Penawaran
Barang CV. Sinar Agung.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 2 Mei 2018



ABSTRAK

Nama : Joshua Leonard
NPM : 2014320038
Judul : Rancangan *Reminder System* untuk Penawaran Barang
CV. Sinar Agung

Permintaan besi di Indonesia meningkat mengikuti kebutuhan tempat tinggal meningkat. CV. Sinar Agung selaku salah satu agen besi mengalami masalah pada penurunan pembelian besi kembali karena spesifikasi pelanggan yang berbeda terutama merk dan harga besi. Oleh karena itu, dibutuhkan *reminder system* untuk penawaran barang kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa diperhatikan dan membeli kembali kepada perusahaan.

Metode deskriptif analisis digunakan dalam penelitian ini karena lebih menekankan pada aspek pemahaman suatu masalah secara mendalam. Teknik analisis yang digunakan adalah *Business Challenge Bundle*, yang digunakan untuk mendapatkan gambaran besar di perusahaan; *Porter 5 Forces*, untuk menggambarkan kondisi external perusahaan dan membandingkan dengan internal dari perusahaan; Analisis SWOT, untuk mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan; dan *Business Process Modelling Notation*, digunakan untuk menggambarkan rancangan sistem pendukung keputusan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, CV. Sinar Agung membutuhkan sistem yang mampu membantu mengingatkan penawaran barang apabila terjadi perubahan perilaku konsumen. Sistem ini terdiri dari tiga bagian. Pertama, Transaction Processing Systems untuk mencatat data konsumen, data transaksi setiap konsumen, dan preferensi konsumen. Kedua adalah Management Information System untuk menampilkan safety stock perusahaan, menampilkan penjualan dalam waktu tiga bulan, dan menampilkan sisa stok perusahaan. Ketiga adalah Decision Support System yang mampu menampilkan keputusan untuk pembelian dan penawaran barang. Sistem ini, akan membuat hubungan perusahaan dan pelanggan menjadi lebih baik dengan memperhatikan setiap kebutuhan pelanggan dan menawarkan barang yang dibutuhkan.

ABSTRACT

Name : Joshua Leonard
NPM : 2014320038
Title : Rancangan *Reminder System* untuk Penawaran Barang
CV. Sinar Agung

Demand for steel in Indonesia is increasing due to the advancing needs of people's residences. CV. Sinar Agung, a steel agency, has a trouble with the decreasing repurchase of steel because of the customers' different specifications especially about the brand and price. A reminder system is needed to offer goods to customers therefore, they feel cared for and will repurchase.

Descriptive research method is used in this study, because it focuses more to the emphasis on aspects of understanding a problem. Analytical techniques used are Business Challenge Bundle, to get the big picture in the company; Porter 5 Forces, used to describe the company's external condition and compare with internal from company; SWOT Analysis, to identify various factors systematically to formulate company strategy; and Business Process Modeling Notation, to describe the design of decision support system.

Based on the analysis result, CV. Sinar Agung needs a system that is able to remind to offer goods to the customers if there is a change in their behaviors. This system consists of three parts. First is Transaction Processing Systems, which records consumers' datas, transaction datas of each consumer, and their preferences. Second is the Management Information System, which shows the company's safety stock, the sales within three months, and the remaining stock. Third is the Decision Support System, which shows the decisions to purchase and offering goods. This system will make the company and costumer's relation better by understanding each of the customer's needs and offer them the goods they need.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Rancangan *Reminder System* untuk Penawaran Barang CV. Sinar Agung”. Penulisan skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar sarjana dalam jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam pembuatan skripsi ini, saya banyak mendapatkan bantuan, dukungan, saran, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya selaku penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah turut membantu dalam penyelesaian dan pembuatan skripsi ini di antaranya:

1. Tuhan YME yang selalu melindungi dan selalu membantu dalam masalah yang dialami selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan penuh kesabaran dan perhatiannya dalam membimbing serta memberikan petunjuk-petunjuk, nasehat-nasehat yang sangat berharga dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku pihak yang terlibat diskusi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan keterangan, data-data, dan masukan yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini

4. Ibu Dr.Margaretha Banowati Talim,Dra.,M.Si. selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis dan dosen wali yang telah memberi dukungan.
5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, terutama Jurusan Administrasi Bisnis.
6. Keluarga penulis yang telah memberi motivasi, dukungan, semangat, fasilitas, dan kekuatan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi dan mendapatkan pendidikan yang terbaik.
7. CV. Sinar Agung yang telah memberikan izin penelitian, dukungan, dan bantuan selama proses penelitian.
8. Teman-teman seperjuangan Bebeto, Jessica dan Samuel yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini.
9. Lavinia Anindita yang telah membantu, menemani serta memberi dukungan dan doa dalam pembuatan skripsi ini.
10. Hendro, Samgar, Aldi, Michael, Louis dan Reyhan yang sudah memberikan dukungan dalam pembuatan skripsi ini.
11. Seluruh pihak-pihak yang membantu proses pengerjaan skripsi secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, segala kritik dan saran akan diterima dengan senang hati, guna menjadi bahan masukan dan pertimbangan dimasa mendatang. Akhir kata saya selaku penulis mengucapkan banyak terima kasih dan berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Retailing	8
2.2 Perilaku Konsumen	10
2.3 Keputusan Pembelian Ulang	11
2.4 Pusat Distribusi.....	12
2.5 Teori Sistem Informasi	13
2.5.1 Tipe Sistem Informasi Manajemen	14
2.5.2 Dimensi Sistem Informasi.....	16
2.5.3 Tujuan Strategik Sistem Informasi.....	18

2.6	Five Forces Model	19
2.7	Business Challenge Bundle	21
2.8	Analisis SWOT.....	21
2.9	Business Process Modeling Nation	21
2.10	Penelitian terdahulu	22
BAB III METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Jenis Penelitian	24
3.2	Metode Penelitian.....	25
3.3	Peran Peneliti.....	26
3.4	Lokasi penelitian	26
3.5	Sumber Data	27
3.5.1	Prosedur Pengumpulan Data.....	27
3.5.2	Analisis data	29
3.6	Operasionalisasi Variabel.....	32
BAB IV OBJEK PENELITIAN.....		33
4.1	Sejarah Perusahaan.....	33
4.2	Struktur Perusahaan.....	34
4.3	Produk.....	35
4.4	Foto Perusahaan.....	37
BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN		39
5.1	Tantangan Bisnis	40
5.1.1	Porter 5 Forces	40
5.2	Business Challenge Bundle	52

5.3	Manajemen	57
5.3.1	Analisis SWOT	58
5.4	ORGANISASI.....	62
5.5	TEKNOLOGI.....	66
5.5.1	Cara Kerja Perusahaan	67
5.6	SISTEM INFORMASI.....	72
5.6.1	Pencatatan Daftar Konsumen.....	73
5.6.2	Pencatatan Data Transaksi Jual	74
5.6.3	MIS Preferensi Konsumen	76
5.6.4	MIS Penjualan Barang	79
5.6.5	MIS Safety Stock	85
5.6.6	MIS Sisa Stok.....	87
5.6.7	DSS Pemesanan Barang.....	90
5.6.8	DSS Penawaran Barang	92
5.7	SOLUSI BISNIS	98
5.8	TANGGAPAN PIMPINAN	99
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		102
6.1	Kesimpulan.....	102
6.2	Saran	105
Daftar Pustaka		106
LAMPIRAN		108

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	32
Tabel 5.1 SWOT Analysis CV. Sinar Agung	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dimensi Sistem Informasi	16
Gambar 3.1 Peta Lokasi	26
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan	34
Gambar 4.2 Produk Besi Beton.....	36
Gambar 4.3 Tampak Depan Gudang Perusahaan	37
Gambar 4.4 Proses Pengangkutan Besi.....	38
Gambar 5.1 Analisa Rancangan Sistem	39
Gambar 5.2 Business Challenge Bundle CV. Sinar Agung	52
Gambar 5.3 Struktur Perusahaan Sebelum Menggunakan Sistem.....	62
Gambar 5.4 Struktur Perusahaan Sesudah Menggunakan Sistem	65
Gambar 5.5 Proses Bisnis CV. Sinar Agung.....	68
Gambar 5.6 Proses Bisnis CV. Sinar Agung dengan Reminder System	70
Gambar 5.7 Tabel Data Konsumen	73
Gambar 5.8 Data Transaksi.....	74
Gambar 5.9 Preferensi Produk Konsumen.....	76
Gambar 5.10 Rumus Preferensi Konsumen	77
Gambar 5.11 Laporan Penjualan CV. Sinar Agung	79
Gambar 5.12 Rumus Perhitungan Subtotal	80
Gambar 5.13 Laporan Penjualan Per 3 Bulan	81
Gambar 5.14 Rumus Laporan Penjualan Per 3 Bulan.....	82
Gambar 5.15 Rumus Penjualan Bulan Maret-April.....	84
Gambar 5.16 Tabel Safety Stock	85

Gambar 5.17 Laporan Sisa Stok Perusahaan	87
Gambar 5.18 Rumus Perhitungan Sisa Stok	88
Gambar 5.19 DSS Pemesanan Barang	90
Gambar 5.20 Rumus DSS Pemesanan Barang.....	91
Gambar 5.21 DSS Penawaran Barang	93
Gambar 5.22 Rumus Penjualan Tidak Terjadi dalam 3 Bulan.....	94
Gambar 5.23 Rumus Kategori Konsumen	95
Gambar 5.24 DSS Penawaran Barang	96
Gambar 5.25 Top List Item Mr.A	97

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri besi dan baja merupakan industri dasar yang menjadi penopang pembangunan suatu bangsa. Saat ini, industri besi baja nasional sedang tidak stabil karena kurangnya pasokan bahan baku yang menyebabkan Indonesia harus impor bahan baku seperti billet dan slab. Kurangnya pasokan bahan baku menyebabkan kenaikan harga pada produk besi baja di Indonesia. Di dalam industri besi baja, salah satu jenis besi yang populer adalah besi beton. Besi beton dirasa penting karena memiliki fungsi sebagai fondasi sebuah bangunan.

CV. Sinar Agung menjadi salah satu distributor besi beton di Bandung yang melayani penjualan di wilayah Bandung dan sekitarnya baik secara grosir maupun eceran. Di dalam bisnis besi beton tentu konsumen akhir seperti toko besi ataupun pemborong memiliki kuasa penuh dalam pemilihan agen besi mana yang mereka percayai untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, setiap agen perlu untuk mempertahankan konsumen mereka sehingga mereka dapat melakukan pemesanan kembali secara terus-menerus.

CV. Sinar Agung memiliki permasalahan pada penurunan level pembelian kembali yang disebabkan beberapa faktor. Faktor pertama adalah adanya pesaing yang mencoba untuk mencuri konsumen. Kedua adalah banyaknya pesaing

sehingga konsumen bebas memilih agen mana yang mereka percayai. Ketiga adalah tidak adanya perhatian dari agen sendiri untuk menawarkan secara langsung.

Kasus pertama adalah ketika pesaing coba mengambil konsumen CV. Sinar Agung dengan menawarkan barang serupa dengan harga yang lebih rendah. Pesaing bisa juga memberikan kredit yang lebih lama dibanding CV. Sinar Agung. Dengan adanya pesaing, CV. Sinar Agung perlu untuk memberikan promosi yang lebih menarik agar konsumen terus berbelanja kepada CV. Sinar Agung.

Kasus kedua adalah ketika konsumen bebas memilih agen mana yang mereka percayai. *Bargaining power* konsumen besi beton lebih besar karena agen besi banyak tersebar baik di Kota Bandung sendiri maupun di luar Kota Bandung. Untuk sebagian konsumen, harga besi beton lebih penting dibanding kualitas karena pasar mereka bukan untuk pembangunan di kota besar, melainkan di daerah pedesaan atau yang jauh dari daerah kota. Dengan konsumen bebas memilih bisa menjadi penurunan pembelian kembali dimana konsumen membeli barang misalkan kepada dua agen.

Kasus ketiga adalah ketika baik pihak agen maupun konsumen tidak ada yang memulai terlebih dahulu. Seperti contoh ketika konsumen tidak mengetahui persediaan stok mereka sehingga ketika ada permintaan kepada konsumen, mereka tidak dapat memenuhi permintaan tersebut. Di saat yang sama, CV. Sinar Agung pun tidak menawarkan barang secara langsung kepada konsumen dikarenakan keterbatasan kepala gudang yang perlu mengurus operasional di dalam gudang dan tidak adanya data konsumen.

Dari penjelasan di atas, CV. Sinar Agung merasa perlu untuk mengambil tindakan untuk mulai memperhatikan konsumen mereka dalam ketiga hal tersebut. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan sistem yang bisa membantu untuk mengingatkan pihak perusahaan untuk menawarkan barang kepada konsumen. Spesifikasi rancangan sistem yang diperlukan harus bisa mendata setiap konsumen yang pernah membeli barang di perusahaan, mendata setiap pembelian yang dilakukan konsumen untuk mengategorikan konsumen, dan pada periode tertentu sistem memunculkan peringatan untuk menghubungi konsumen untuk menawarkan barang.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari permasalahan yang ada di latar belakang, diuraikan menggunakan *Porter 5 Forces* yang dikemukakan Porter (2008). Teknik ini menjawab apa yang menjadi tantangan bisnis perusahaan agar dapat diselesaikan menggunakan sistem informasi. Teknik kedua adalah teknik *Business Challenge Bundle* yang dikemukakan Gunawan (2012). Teknik ini dijadikan alat untuk menjawab sistem seperti apa yang diperlukan oleh CV. Sinar Agung. Ketiga adalah dengan menggunakan kerangka *SWOT Analysis* untuk mengetahui strategi apa yang diperlukan perusahaan untuk meminimalisir tantangan yang ada.

Untuk CV. Sinar Agung dapat meningkatkan serta mengoptimalkan level pembelian kembali dari setiap konsumen mereka, maka CV. Sinar Agung perlu melakukan beberapa hal.

Pertama adalah komunikasi intens yang diperlukan perusahaan untuk mengerti keinginan konsumen, mengetahui kebiasaan mereka, sehingga perusahaan dapat menawarkan kembali setiap kebiasaan yang biasa konsumen lakukan dan menimbulkan perasaan kepada konsumen bahwa mereka diperhatikan oleh perusahaan.

Untuk melakukan penawaran kepada konsumen, maka perusahaan memerlukan sebuah sistem yaitu *reminder system* untuk membantu mengolah data penjualan mereka dan *reminder system* akan memberi peringatan kepada kepala gudang untuk berusaha mengingatkan konsumen terkait barang yang biasa konsumen beli.

Reminder system memerlukan data yang terdiri dari data penjualan perusahaan mulai dari siapa konsumen mereka, barang apa saja yang biasa dibeli baik dari merk dan ukuran, serta jumlah barang yang biasa dibeli. Semua data itu perlu didapati perusahaan agar informasi yang akan dimunculkan sistem menjadi akurat dan perusahaan dapat menawarkan kembali kepada konsumen dengan benar.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dibahas, maka berikut pertanyaan penelitian. Rancangan sistem seperti apa yang dapat membantu perusahaan dalam menawarkan barang kepada konsumen? Rancangan sistem tersebut harus mampu :

- a. Mendata setiap konsumen yang pernah membeli barang di perusahaan.
- b. Mendata setiap pembelian yang dilakukan konsumen untuk mengkategorikan konsumen.
- c. Pada periode tertentu, muncul peringatan untuk menghubungi konsumen terkait barang yang biasa dibeli.

1.4 Tujuan Penelitian

Membuat rancangan sistem yang dapat membantu perusahaan dalam menawarkan barang dengan kemampuan sebagai berikut:

- a. Mendata setiap konsumen yang pernah membeli barang di perusahaan.
- b. Mendata setiap pembelian yang dilakukan konsumen untuk mengkategorikan konsumen.
- c. Pada periode tertentu, memunculkan peringatan untuk menghubungi konsumen terkait barang yang biasa dibeli.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini tidak hanya menjawab identifikasi masalah yang ada, tetapi penelitian ini memberikan manfaat di bawah ini:

1. Bagi penulis

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti di bidang sistem informasi, khususnya mengenai *reminder system*.

2. Bagi perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan serta informasi dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan *reminder system* agar setiap level pembelian kembali oleh konsumen meningkat.

1.6 Sistematika Penelitian

Penelitian ini terdiri dari enam bab, yaitu:

Bab I: Pendahuluan

Bab 1 berisi latar belakang yang mendasari dibuatnya penelitian, identifikasi masalah merupakan fokus masalah yang akan dibahas, pertanyaan penelitian merupakan pertanyaan yang timbul akibat adanya identifikasi masalah, tujuan penelitian merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, manfaat penelitian merupakan manfaat yang bisa diperoleh penulis, perusahaan dan pembaca dan sistematika penelitian merupakan proses sistematis yang dilakukan pada penelitian ini.

Bab 2: Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi landasan teori penunjang yang digunakan sebagai dasar pembentukan hipotesis dan dasar pembahasan dalam penelitian.

Bab 3: Metode Penelitian

Bab ini mendeskripsikan metode dan langkah-langkah penelitian secara operasional yang meliputi sumber dan alat data yang digunakan dalam penelitian. Jenis

penelitian didasari oleh kondisi yang terjadi di perusahaan, peran peneliti merupakan peran yang dilakukan selama proses penelitian, lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian berlangsung, sumber data dan prosedur pengumpulan data merupakan tahapan pencarian informasi yang dilakukan pada proses penelitian, analisis data merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan pada penelitian.

Bab 4: Objek Penelitian

Bab ini berisi tentang perusahaan tempat penelitian berlangsung, membahas sejarah perusahaan, produk dan foto kegiatan perusahaan

Bab 5: Pembahasan dan Hasil Penelitian

Bab ini berisi tentang deskripsi yang bersifat pasti dan juga pembahasan yang bersifat analitis berdasarkan data yang telah didapat sebelumnya dan menjawab identifikasi masalah dan pertanyaan penelitian yang telah dicari sebelumnya. Bab ini dikaitkan dengan hasil kajian teori dan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Bab 6: Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil pengolahan data dan saran-saran yang dapat digunakan untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.