

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia pemasaran dan penjualan menunjukkan ketidakpastian dalam menjamin omzet untuk kestabilan aktifitas perusahaan. Kontribusi *market tradisional* yang sangat besar menjadikan ketergantungan pada jalur ini, sehingga dari waktu ke waktu senantiasa tidak stabil/risik. Hal ini membuat PT. Sygma Examedia Arkanleema (PT. SEA) harus memikirkan ulang pengembangan jalur distribusi yang dimilikinya saat ini. Untuk itu, perlu meningkatkan pengembangan dan penanganan jalur *reseller* yang sudah 3 tahun dijalankan. Dilihat dari progress tahun ke tahun menunjukkan perkembangan yang signifikan.

Di PT. SEA, *reseller* merupakan mitra penjualan produk-produk Sygma yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia. Sasaran berupa potensi pasar menengah ke atas yang masih sangat besar, melalui penjualan langsung ke konsumen. *Reseller* adalah konsumen/perorangan/badan usaha yang telah terdaftar melalui kantor pusat atau kantor pemasaran di cabang baik secara langsung maupun melalui media lain (web/sms/telepon) yang melakukan aktivitas pembelian produk yang dimaksudkan untuk diperjualbelikan kembali.

Sudah terdapat sekitar 1000 orang *reseller* yang terdaftar di PT. SEA. Hanya saja, *reseller* yang aktif dalam melakukan jual beli hanya sekitar 15% dari total seluruh *reseller*. Hal ini dikarenakan masih kurangnya penanganan terhadap *reseller* dan para *sales* masih memfokuskan penjualan *whole retail* seperti toko buku besar, agen, dan lain-lain. Walaupun berdasarkan hasil rekapitulasi yang ada, penjualan yang dilakukan oleh *reseller* mencapai angka sekitar 40% dari omzet PT. SEA.

Selama tiga tahun berjalan, *reseller* PT. SEA mendapatkan apresiasi positif perusahaan, sehingga manajemen PT. SEA mengkhususkan satu divisi khusus dengan Quran Epicentrum (QE) yang menjadikan payung untuk keberlangsungan *reseller*. Di dalam divisi ini, dirumuskan tingkatan

reseller yaitu *reseller* silver, *reseller* platinum, dan *reseller* gold. Terdapat satu jenis *reseller* khusus yang dinamakan *reseller online*. *Reseller* ini dikhususkan untuk *reseller* yang mendaftar secara online (website khusus, telepon, SMS, e-mail), dan mendapatkan fasilitas penjualan *dropship* dari PT. SEA.

Oleh karena itu, PT. SEA terutama divisi QE membutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat melakukan pencatatan pada *reseller-reseller* yang sudah tersebar di Indonesia. Dengan bantuan divisi *campaign* dalam perumusan *event-event* untuk menjaring *reseller* yang baru, juga dibutuhkan sistem informasi dalam pencatatan rumusan *event* yang akan berlangsung. Sistem yang akan dibuat berupa sistem informasi manajemen yang di dalamnya mencakup *record* data-data *reseller*. Di dalam sistem ini terdapat pencatatan dari pencatatan rumusan *event-event* dari divisi *campaign*, pencatatan *lead* sehingga menjadi *reseller*. Dibutuhkan juga fitur-fitur untuk mengolah data *reseller*. Adanya banyak program-program promo juga akan dicatat di dalam aplikasi sistem, dan aplikasi sistem pun dapat memberikan informasi terkait promo, produk baru, dan program-program *reseller* yang ada di PT. SEA.

Hal ini yang mendasarkan akan dibuatnya Tugas Akhir dengan mengambil judul “Sistem Informasi Manajemen *Reseller* di PT. SYGMA EXAMEDIA ARKANLEEMA.”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang didapat dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya terkait fungsi yang dibutuhkan untuk pihak pt. SEA adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun sistem informasi yang mengaplikasikan CRM dari *lead* sampai ke *reseller*?
2. Bagaimana membangun sistem informasi yang dapat memberikan informasi *event* yang akan diselenggarakan untuk menjaring *reseller*, dan pelaporannya?

3. Bagaimana membangun sistem informasi yang dapat melakukan pencatatan *reward* dan promo bagi reseller?
4. Bagaimana membangun sistem informasi yang dapat memberikan informasi produk, *reward*, dan promo bisa diinformasikan kepada *reseller*?
5. Bagaimana membangun sistem informasi agar bisa terjadi hubungan antara *reseller* dan perusahaan terkait pelayanan?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan membangun Sistem Informasi Manajemen *Reseller* ini mengacu dari rumusan permasalahan di atas, yaitu:

1. Adanya penerapan CRM untuk mencatat dari calon *reseller(lead)* sampai yang akhirnya terdaftar menjadi *reseller*, baik langsung di dalam sistem atau pun dari *lead* yang nantinya akan diinputkan sendiri.
2. Adanya informasi *event* dan penjadwalan *event* sampai dengan pengukuran biaya yang bisa dilakukan dalam sebuah *event*, juga pelaporannya.
3. Adanya pencatatan *reward* dan promo di dalam sistem yang sudah dirumuskan oleh perusahaan yang nantinya dapat diinformasikan kepada *reseller*.
4. Adanya sebuah informasi mengenai promo, *reward*, dan *produk* yang bisa langsung diakses oleh *reseller*
5. Adanya *customer service* yang melayani komplain dari *reseller* yang langsung ditangani oleh perusahaan.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Pada bagian ini akan dibahas mengenai ruang lingkup dari segi perangkat keras (hardware) maupun perangkat lunak (software).

1.4.1 Ruang Lingkup Perangkat Keras

Spesifikasi minimum perangkat keras komputer yang dibutuhkan untuk menjalankan aplikasi sistem ini, yaitu:

1. CPU Intel/AMD clock 1Ghz
2. Memory SDRAM/DDR-SDRAM 256 MB
3. Harddisk 10Gb
4. Monitor dengan resolusi 800 x 600 pixel 256 warna
5. VGA yang mendukung resolusi 800 x 600 256 warna
6. Keyboard
7. Mouse
8. Printer

1.4.2 Ruang Lingkup Perangkat Lunak

Perangkat lunak yang dibutuhkan untuk menjalankan aplikasi sistem ini, yaitu:

1. Operating System Windows XP Professional SP 1
2. Browser Internet
3. Database MySQL version 5.5.8
4. Web Server Apache version 2.2.17
5. Service XAMPP version 1.7.4

1.4.3 Ruang lingkup Aplikasi:

1. Aplikasi akan digunakan di divisi dengan kode QE pada PT. Sygma Examedia Arkanleema, dan juga dapat digunakan di setiap cabang pemasaran PT. Sygma Examedia Arkanleema (terhitung sudah ada enam cabang yang terdapat di seluruh Indonesia).
2. Aplikasi dibuat dari nol, tidak bergabung dengan sistem di PT. Sygma Examedia Arkanleema yang telah ada.
3. Kodefikasi *reseller* seperti yang sudah mengacu pada ketentuan kode *reseller*.
4. Terdapat dua jenis role yang dapat menggunakan aplikasi, yaitu: role *reseller* dan role-role staff yang menjabat.

5. Sistem menangani pencatatan *leadreseller*, *reseller management*, mengatur program reward *reseller*, memberikan informasi mengenai program, promo, produk baru, dan pengolahan *complaint*.
6. Pembuatan website *reseller* online sebagai website yang dikhususkan untuk *reseller* agar dapat mengetahui perkembangan terbaru produk-produk dan juga promo PT. SEA, juga dibuat untuk sarana *reseller* online.

1.5 Sumber Data

Sumber data yang diperlukan untuk membantu dalam penyelesaian masalah yang telah diuraikan di atas berasal dari:

1. Studi dokumentasi *reseller* yang sudah tersimpan di divisi QE, pengumpulan data, dan rekap seluruh *reseller* yang ada di setiap cabang yang ada.
2. Observasi tingkah laku *reseller*, wawancara dengan *reseller* yang telah aktif dan mencoba mencari tahu *service* apa yang dibutuhkan PT. SEA untuk *reseller*.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika yang disusun merupakan gambaran dari keseluruhan laporan. Urutan pembahasan secara garis besar adalah sebagai berikut:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup, sumber data, dan sistematika penyajian.

2. BAB 2 KAJIAN TEORI

Bab ini membahas mengenai landasan teori yang akan mendasari, mendukung, dan digunakan pada saat membangun Sistem Informasi Manajemen *Reseller*.

3. BAB 3 ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas mengenai pembahasan permasalahan yang muncul dari sistem yang saat ini berjalan atau diterapkan, tahap-tahap perancangan, fitur-fitur yang akan diterapkan pada sistem yang dibangun.

4. BAB 4IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian dari pembangunan sistem yang berisikan implementasi seluruh hasil rancangan aplikasi yang telah diidentifikasi dan hasil yang telah dicapai dalam penelitian pembangunan sistem.

5. BAB 5UJI COBA

Bab ini membahas mengenai uji coba dan hasil dari pengujian sistem yang terdiri atas *test case* dan pelaksanaan pengujian dengan metode *black box*.

6. BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas kesimpulan yang mencakup seluruh isi laporan dan saran-saran yang membangun untuk penyempurnaan laporan.