

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Petrokimia Gresik merupakan perusahaan industri kimia yang bergerak pada bidang agroindustri dan menghasilkan pupuk non organik terlengkap di Indonesia, yang pada awal berdirinya disebut Proyek Petrokimia Surabaya. Proyek ini diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia, HM. Soeharto pada tanggal 10 Juli 1972, yang kemudian tanggal tersebut ditetapkan sebagai hari jadi Petrokimia Gresik [1].

Agroindustri berasal dari dua kata *agricultural* dan *industri* yang berarti suatu industri yang menggunakan hasil pertanian sebagai bahan baku utamanya atau suatu industri yang menghasilkan suatu produk yang digunakan sebagai sarana atau input dalam usaha pertanian. Definisi agroindustri dapat dijabarkan sebagai kegiatan industri yang memanfaatkan hasil pertanian sebagai bahanbaku, merancang, dan menyediakan peralatan serta jasa untuk kegiatan tersebut, dengan demikian agroindustri meliputi industri pengolahan hasil pertanian, industri yang memproduksi peralatan dan mesin pertanian, industri input pertanian (pupuk, pestisida, herbisida dan lain-lain) dan industri jasa sektor pertanian [2].

Saat ini PT Petrokimia Gresik menempati areal lebih dari 450 hektar di Kabupaten Gresik, Jawa Timur. Total produksi saat ini mencapai 8,9 juta ton/tahun, terdiri dari produk pupuk sebesar 5 (lima) juta ton/tahun, dan produk non-pupuk sebanyak 3,9 juta ton/tahun. Anak Perusahaan PT Pupuk Indonesia (Persero) ini bertransformasi menuju perusahaan Solusi Agroindustri untuk mendukung tercapainya program Ketahanan Pangan Nasional, dan kemajuan dunia pertanian. sebagai perusahaan besar PT Petrokimia Gresik memerlukan sistem pencatatan laporan di setiap departemennya untuk memudahkan dalam koordinasi antar pegawai.

Customer Centric Model merupakan salah satu departemen penjualan yang ada di petrokimia gresik yang berada dibawah kompartemen Transformasi Bisnis yang menangani penjualan pupuk retail pupuk non-subsidi serta melakukan penjualan retail produk yang sudah di sentralisasi oleh pupuk indonesia. Tak hanya melakukan penjualan pupuk non subsidi customer centric model juga mengadakan kegiatan penandatanganan Joint Business Planning (JBP) yang berfokus pada kemitraan strategis dengan distributor, kios dan petani serta membangun kekuatan digital dalam rantai pasok produk pupuk serta memberikan pelayanan ekstra kepada pelanggan.

Sales Force merupakan salah satu staff yang berada pada customer centric model yang bertugas di lapangan untuk memantau distribusi pupuk, melakukan survei pada tiap kios untuk mengecek stok pupuk pada kios tersebut serta membantu para distributor dalam penjualan pupuk petrokimia Gresik. Tak hanya itu sales force menjadi peran penting dalam promosi pupuk dan melihat kondisi pasar terkait harga, produk kompetitor, survey produk baru dan lain-lain.

Dalam pencatatan pelaporan serta monitoring sales force pada departemen customer centric model masih dilakukan dengan cara konvensional secara lisan, sehingga dalam proses pelaporan ini memiliki beberapa kelemahan seperti, riwayat laporan, dapat terjadinya kesalah pahaman, tidak adanya data visualisasi dan tidak adanya sentralisasi data laporan sehingga dibutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat digunakan untuk pegawai serta para sales force. Dalam sesi wawancara bapak Erwin Indra selaku kepala bagian divisi operasional customer centric model menyampaikan keinginannya untuk merubah segala pelaporan konvensional menjadi digitalisasi sehingga dapat mempermudah dalam koordinasi antar tim.

Sistem informasi adalah suatu sistem yang terdiri dari kumpulan komponen sistem yaitu software, hardware dan brainware yang memproses informasi menjadi sebuah output yang berguna untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam suatu organisasi [3]. Sistem informasi ini diharapkan mampu meningkatkan produktivitas kerja, memberikan aksesibilitas yang baik pada pengguna dan mencapai tujuan perusahaan secara cepat berdasarkan dukungan data yang dapat di pertanggung jawabkan.

Sistem Informasi adalah suatu kombinasi teratur apapun dari orang, perangkat keras, perangkat lunak, Jaringan komputer dan basis data yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi di dalam suatu bentuk organisasi [4]. Terdapat beberapa fungsi sistem informasi dalam institusi bisnis di antaranya menjadi tempat untuk mengumpulkan data yang di masukkan, menyimpan data mentah ke dalam sistem serta menjadi sebuah data luaran menjadi informasi sesuai kebutuhan.

Melihat permasalahan diatas penulis melakukan penelitian sekaligus membuat sebuah sistem informasi yang dipergunakan untuk menanggulangi suatu masalah dengan judul "PERANCANGAN SISTEM MANAJEMEN INTERNAL DEPARTEMEN CUSTOMER CENTRIC MODEL PT PETROKIMIA GRESIK MENGGUNAKAN METODE WATERFALL "

1.2 Perumusan masalah

Permasalahan utama pada penelitian ini ialah membahas pembuatan sebuah sistem informasi untuk departemen customer centric model. Berdasarkan pada latar belakang maka dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana perancangan sistem manajemen internal pada petrokimia gresik departemen customer centric model.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai sarana laporan harian untuk pegawai departemen customer centric model petrokimia gresik, data visualisasi laporan harian, perhitungan insentif untuk sales force
2. Sales force dapat memantau target pencapaian penjualan pupuk, survey untuk setiap kios yang di kunjungi, melihat stok distribusi disetiap gudang penyangga

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang dapat di ambil ialah :

1. Bagaimana merancang sebuah sistem yang akan digunakan oleh departemen customer centric model petrokimia gresik
2. Sistem ini memiliki hak akses yang hanya bisa digunakan oleh para pegawai departemen customer centric model dan sales force
3. Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode waterfall
4. Metode testing sistem yang digunakan ialah blackbox testing
5. Menggunakan framework php laravel 8, bootstrap 5.1, jquery 3.6.0, Xampp 3.3.0

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang didapat pada penelitian kali ini adalah:

1. Sentralisasi laporan harian yang diterima pada departemen customer centric model petrokimia gresik
2. Transparansi dalam pencapaian target sales force
3. Memudahkan sales force untuk melakukan survey dan melihat stok distribusi pupuk di setiap gudang

