

SISTEM INFORMASI *STOCK PENDING TROUBLE* DAN *RECEIVING* DI ZALORA INDONESIA

Agung Rizky Maryadi¹, Imam Sunoto², Intan Mutia³

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer,
Universitas Indraprasta PGRI

Jalan Raya Tengah No 80, Kelurahan Gedong, Pasar Rebo, Jakarta Timur

Agungrizkymaryadi96@gmail.com¹, raidersimam@gmail.com², As.syifaraa@gmail.com³

Abstrak

Platform retail online seperti Zalora berfokus menjual barang-barang jenis Fashion seperti pakaian, sepatu, tas, jam tangan dengan brand ternama luar negeri. Zalora Indonesia menyediakan garansi pengembalian barang selama 30 Hari. Dalam pengelolaan data penerimaan barang pengembalian dan stok barang yang pending karena *trouble*, team *Return From Customer* (RFC) masih menggunakan *Ms. Excel* dan *Google Sheet* sehingga pencarian data menjadi tidak efisien dan menghasilkan laporan yang kurang akurat. Tujuan penelitian adalah membuat rancangan sistem informasi penerimaan barang stock pending dan *trouble* yang dapat membantu kinerja admin sehingga dapat segera selesai dan laporan yang dibuat menjadi akurat. Metode penelitian yang digunakan adalah *research and development* (R&D) dengan wawancara dan observasi. Hasil penelitian yang dihasilkan berupa aplikasi yang dapat mempermudah pekerjaan admin dan operator dalam pendataan barang masuk, *stock pending*, barang *trouble* dan pembuatan laporan. Diharapkan aplikasi yang dihasilkan akan meningkatkan pengelolaan data stock secara efektif dan efisien.

Kata Kunci: inventori, Java Netbeans, *receiving* barang, *stock pending*, pengelolaan barang

Abstract

Online retail platforms such as Zalora focus on selling Fashion items such as clothes, shoes, bags, watches with well-known foreign brands. Zalora Indonesia provides a 30-day return guarantee. In managing data on the receipt of returned goods and stock items that are pending due to *trouble*, the *Return From Customer* (RFC) team still uses *Ms. Excel* and *Google Sheet* so that data searches become inefficient and produce inaccurate reports. The purpose of the research is to design an information system for receiving pending and *trouble* stock items that can help the admin's performance so that it can be completed immediately and the reports made are accurate. The research method used is *research and development* (R&D) with interviews and observations. The results of the research produced in the form of applications that can facilitate the work of admins and operators in recording incoming goods, pending stock, *trouble* goods and making reports. It is hoped that the resulting application will improve stock data management effectively and efficiently.

Keywords: inventory, Java Netbeans, *receiving* goods, *stock pending*, goods management

PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya teknologi saat ini semua orang bisa berbelanja dimana pun dan kapan pun menggunakan *gadget* dengan cara membuka aplikasi atau situs belanja *online*. Salah satu platform belanja *online* seperti Zalora Indonesia yang sudah dikenal masyarakat luas (Ernawati, Dwi, & Argo, 2021), merupakan retail *online* yang berfokus menjual barang-barang jenis *fashion* seperti pakaian, sepatu, tas, jam tangan dengan brand ternama luar negeri seperti Adidas, Nike, Puma, dan lain-lain juga brand lokal seperti 3Second, Emba, Yongki Komaladi dan lain-lainnya (Hartanto, 2023). Dalam proses berbelanja secara langsung pelanggan dapat melihat dan mencoba barang yang ingin di beli di tempat, sedangkan jika berbelanja secara *online* tidak bisa melihat dan mencoba barang tersebut. Pelanggan berpatokan dengan gambar yang di tersedia di situs belanja namun bisa jadi barang yang diterima berbeda dengan yang tertera di gambar. Kelebihan Zalora Indonesia dalam menyikapi masalah tersebut maka Zalora menyediakan garansi pengembalian barang selama 30 hari (Setiawan & Fadillah, 2023). Tim *Return From Customer* (RFC) dalam Zalora merupakan divisi yang mengurus langsung barang-barang pengembalian dari pelanggan. Dalam pengelolaan data untuk menerima barang dari pengembalian pelanggan dan stok barang yang *pending* karena bermasalah

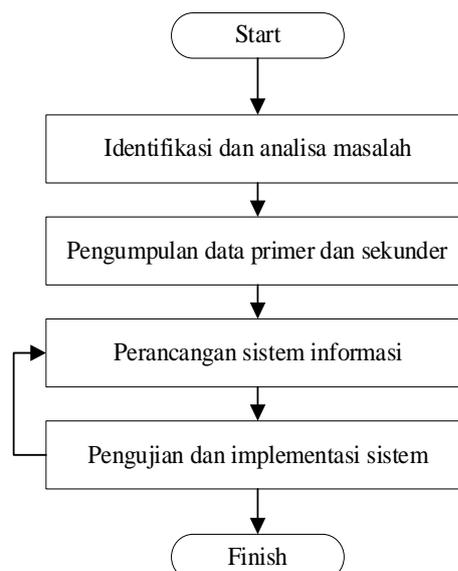
(trouble), team RFC masih menggunakan *Microsoft Excel* dan *Google Sheet* sehingga pencarian data yang menjadi tidak efisien dan menghasilkan laporan yang tidak akurat. Ketika barang ada masalah dan sudah di kerjakan oleh admin status dari barang tidak *up-to-date* apakah sudah di kerjakan atau belum. Hal ini menyebabkan informasi antar admin menjadi terhambat. Berdasarkan kendala tersebut maka aplikasi sistem informasi diperlukan agar dapat memudahkan operator dalam melakukan pendataan barang dengan laporan yang akurat. Aplikasi sistem informasi akan dapat memudahkan admin mengecek dan mengontrol *stock pending trouble* yang sudah dikerjakan dan yang belum dikerjakan. Aplikasi sistem informasi akan mempermudah kinerja admin dan operator dan menghasilkan laporan yang akurat.

PENELITIAN RELEVAN

Penelitian yang dilakukan oleh Veza (2017) merupakan suatu sistem yang berfungsi untuk mendaftarkan persediaan mobil di gudang sehingga perusahaan mampu menjawab kebutuhan konsumen dan perusahaan mampu mencegah terjadinya penumpukan mobil di gudang. Penelitian yang dilakukan oleh Hasanudin (2018) membuat sistem informasi inventori barang, yang dapat mengelola barang masuk dan keluar, stok barang, transaksi pemesanan barang dengan website. Sistem yang dibangun ini dapat mempermudah proses pendataan barang masuk dan keluar yang sudah tersistem sehingga lebih mudah dalam pencarian data yang diperlukan dan dengan adanya sistem inventori ini dapat mengurangi penumpukan kertas. Berikutnya penelitian yang dilakukan oleh Mardiati, Saputra, & Point (2023) melakukan penerapan metode *reorder point* pada sistem yang di rancang dapat membantu dalam pengambilan keputusan dalam melakukan pemesanan ulang barang di waktu yang tepat sehingga tidak terjadinya penumpukan atau kehabisan stok barang. Hal ini dapat menghemat biaya penyimpanan dan perawatan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini menggunakan metode *research and development* (R&D) untuk menghasilkan produk tertentu dan menguji keefektifan produk tersebut. Peneliti memecahkan masalah yang ada dilapangan dengan mencari dan memilih alternatif metode pendekatan yang tepat (Jogiyanto, 2012). Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu studi Pustaka, observasi lapangan, Survei, dan wawancara dengan *team leader* yang bertanggung jawab atas tim RFC. Penelitian dilakukan pada Zalora Indonesia yang beralamat di Gudang Zalora Logos Metrolink, Bekasi, dengan kerangka kerja penelitian pada Gambar 1.



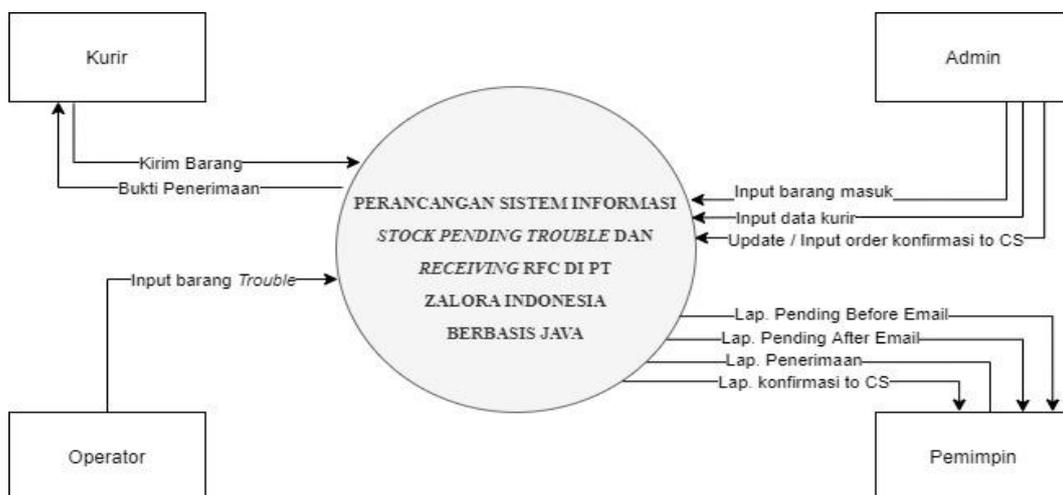
Gambar 1. Kerangka kerja penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tim *Return Form customer* (RFC) merupakan divisi yang menangani pengembalian barang dari pelanggan. Tim RFC terdiri dari operator proses dan beberapa admin. Permasalahan yang terjadi diselesaikan dengan merancang aplikasi sistem informasi *Stock pending trouble dan Receiving* yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan tim RFC. Dalam melakukan perancangan, diuraikan bagan sistem yang diusulkan berupa Diagram Alir Data usulan, Diagram Nol Usulan dan Entity Relational Diagram (ERD).

Diagram Alir Data (DAD) yang diusulkan

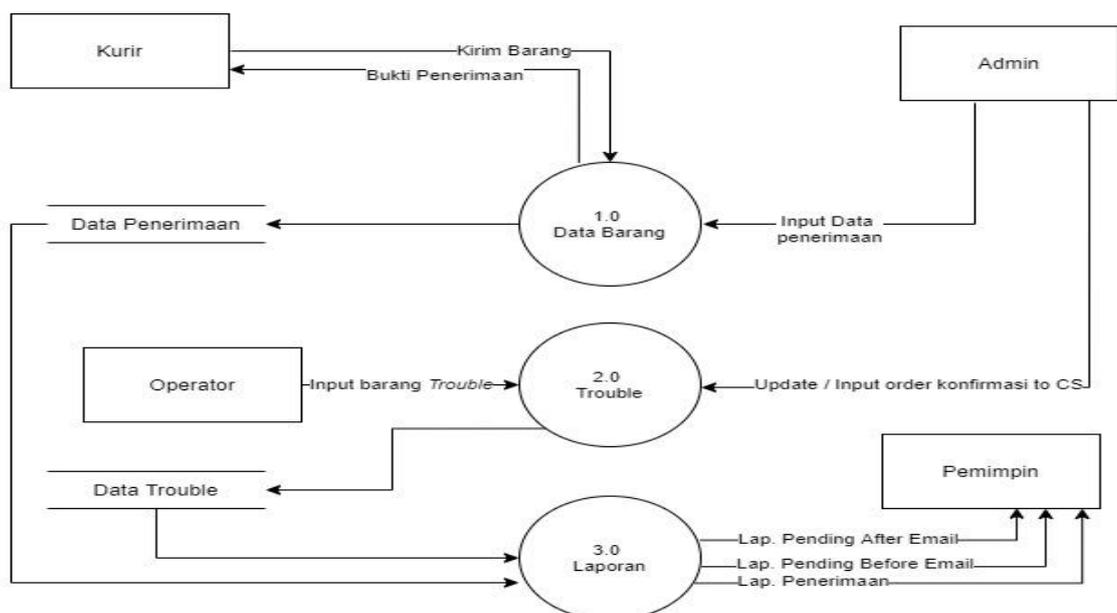
Menurut (Subtari, 2012) mengemukakan bahwa DAD adalah suatu jaringan yang menggambarkan suatu sistem komputerisasi, manipulasi, atau gabungan dari keduanya. Berikut ini merupakan penggambaran DAD yang diusulkan untuk sistem informasi *stock pending trouble dan receiving* pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Alir Data Sistem yang Diusulkan

Diagram Nol yang Diusulkan

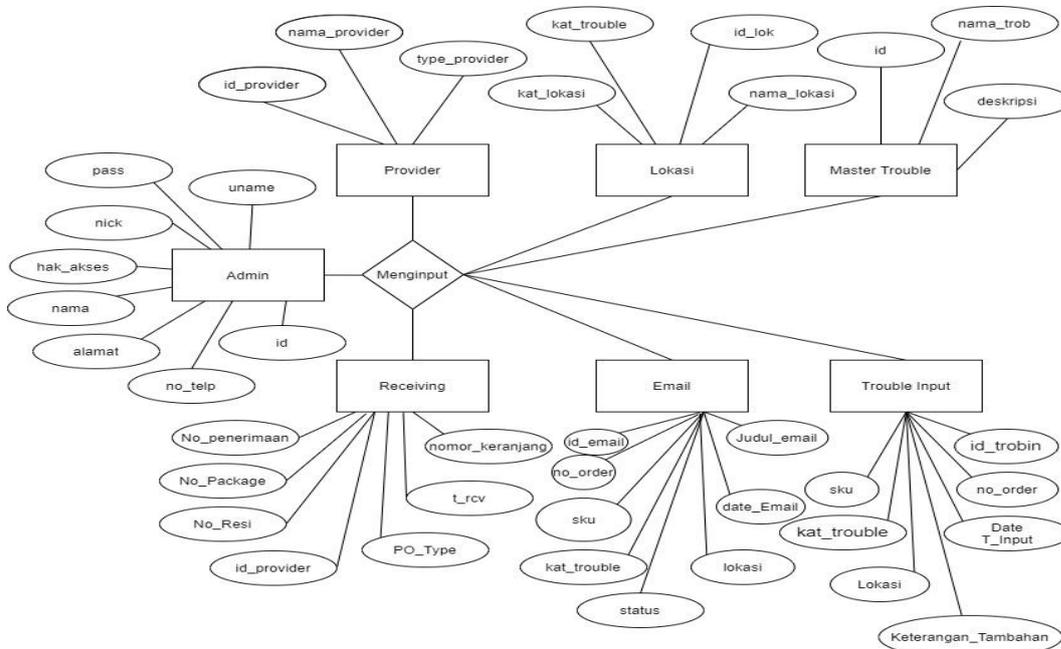
Diagram nol merupakan gambaran proses sistem diusulkan proses penerimaan dan *trouble* yang menggambarkan tahap-tahap proses dari diagram konteks, terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Diagram Nol yang Diusulkan

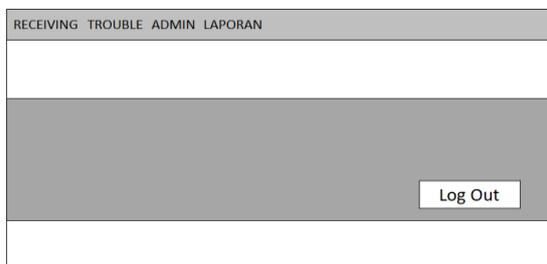
Entity Relationship Diagram (ERD)

Model ERD yang berisi komponen-komponen entitas dan relasi yang masing-masing dilengkapi dengan atribut-atribut yang mempresentasikan seluruh fakta yang ditinjau dan dikembangkan berdasarkan teori himpunan dalam bidang matematika (Fathansyah, 2012). *Entity Relationship Diagram* (ERD) pada sistem informasi *Stock Pending Trouble Dan Receiving RFC* terlihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Entity Relationship Diagram (ERD)

Rancangan dan Tampilan Menu Utama



Gambar 5. Rancangan Menu Utama



Gambar 6. Tampilan Menu Utama

Pada rancangan menu utama (Gambar 5) dan tampilan layar menu utama (Gambar 6) ini terdapat beberapa menu yang dapat diproses dengan menampilkan form masukan dan keluaran sebagai berikut:

1. Menu menampilkan sub menu form transaksi penerimaan, form *before email*, form *after email*, form *master lokasi*, form *master provider*, form *master kategori trouble*.
2. Laporan menampilkan sub menu laporan admin, laporan kategori *trouble*, laporan lokasi, laporan *after email*, laporan *before email*, laporan penerimaan, laporan *provider*.

Rancangan dan Tampilan Form Receiving

Rancangan form *receiving* (Gambar 7) dan Tampilan form transaksi *receiving* (Gambar 8) berfungsi untuk memasukkan atau menambah data transaksi *receiving* kedalam basis data. Setiap ada pengiriman barang pengembalian dari pelanggan, maka *admin* bisa menggunakan *form* untuk mendata barang dengan memasukkan semua detail yang ada sesuai dengan kolom yang tersedia.

FORM RECEIVING RFC

Header Penerimaan

ID: Nama Provider:

TGL Penerimaan: ID Provider:

Type PO: Nomor Keranjang:

Detail Penerimaan

No Package:

Resi:

Gambar 7. Rancangan Form Transaksi Receiving

FROM RECEIVING RFC

Header Penerimaan

No Penerimaan: Nama Provider:

TGL Penerimaan: ID Provider:

Type PO: Nomor Keranjang:

Detail Penerimaan

No Package:

Resi:

Nomor Pen...	Nomor Pac...	Nomor Resi	Tanggal Ter...	ID Provider	Type PO	Nomor Ker...
0112	1212	AJAJA	2021-08-18	12	MP - Return	003
EWOQE	WEOEWOE...	WEOEWOE...	2021-08-11	9	CL - Return	EWOEWOE
wqe	eewq	qewqew	2021-08-12	1	MP - Return	123

Gambar 8. Tampilan Form Transaksi Receiving

Tampilan Laporan dan Cetak Laporan

Laporan akan tersedia sesuai dengan kebutuhan yang terdapat dalam menu, dengan melakukan penginputan data pada menu *receiving* atau menu *trouble* terlebih dahulu. Tampilan ini muncul ketika dipilih menu Laporan yang akan mencetak form master dan transaksi seperti pada Gambar 9.

RECEIVING TROUBLE ADMIN LAPORAN

- LAPORAN ADMIN
- LAPORAN KATEGORI TROUBLE
- LAPORAN LOKASI
- LAPORAN AFTER EMAIL
- LAPORAN BEFORE EMAIL
- LAPORAN PENERIMAAN
- LAPORAN PROVIDER

Gambar 9. Tampilan Cetak Laporan

PT Fashion Eservices Indonesia
BEKASI - JAWA BARAT
Jalan Raya Kalibang RT. 007 Rw. 006, Medan Satria, Kota Bekasi, Jawa Barat 17132

LAPORAN KATEGORI TROUBLE

Id Kategori Trouble	Nama Trouble	Deskripsi Trouble
2	BOX RUSAK	kondisi sepatu baik - baik saja , namun kondisi box rusak parah karena dalam proses perjalanan
3	BERBAU	Untuk item-item yang memiliki bau wangi apek , dll
4	MIX	MENUNGGU UPDATE DARI CS

Bekasi, Kamis 19 Agustus 2021
Supervisor Inbound
(Zulfikar)

Halaman 1

Gambar 10. Tampilan laporan kategori trouble

SIMPULAN

Perancangan Aplikasi Sistem Informasi *Stock Pending Trouble* dan *Receiving* tim *Return Form Customer* di PT Zalora Indonesia dapat disimpulkan sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan yang ada pada proses pendataan barang yang dikembalikan oleh pelanggan. Simpulan yang dihasilkan sebagai berikut :

- 1) Aplikasi sistem informasi ini bisa menjadi alat bantu bagi operator proses dan admin dalam memproses transaksi penerimaan barang dan pengolahan data barang yang dikembalikan secara akurat. Terutama Admin dalam memproses pengecekan paket sehingga data paket lebih terkontrol dan pencarian data paket pun menjadi lebih cepat.
- 2) Aplikasi sistem informasi ini juga membantu admin lebih mudah dalam proses pembuatan dan penyajian laporan-laporan setiap hari dan bulannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ernawati, R., Dwi, A. B., & Argo, J. G. (2021). Analisis Pengaruh Promosi, Harga, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian pada Situs E-commerce Zalora di Jakarta. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(2), 80–98. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i2.6663>
- Fathansyah. (2012). *Basis Data*. Bandung: Informatika.
- Hartanto, S. (2023). Standar Presentasi Produk Fesyen Untuk E-Commerce. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen, Desain & Aplikasi Bisnis Teknologi (SENADA)*, 6, 109–117.
- Hasanudin, M. (2018). Rancang Dan Bangun Sistem Informasi Inventori Barang Berbasis Web (Studi Kasus PT. Nusantara Sejahtera Raya. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 2(3), 24–37. <https://doi.org/10.29207/resti.v4i4.2218>
- Jogiyanto. (2012). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi offset.
- Mardiati, D., Saputra, Y., & Point, M. R. (2023). Rancang Bangun Inventory System Menggunakan Metode Reorder Point (ROP). *ZONAsi*, 5(1), 163–178.
- Setiawan, I., & Fadillah, R. (2023). Pengaruh Promosi Online Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Online Zalora (Studi Kasus Pada Mahasiswa Institut STIAMi Kampus Bekasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(1), 94–103.
- Subtari, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Buku Beta.
- Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Veza, O. (2017). Perancangan Sistem Informasi Inventory Data Barang Pada PT. Andalas Berlian Motors (Studi Kasus : PT Andalas Berlian Motors Bukit Tinggi). *Jurnal Teknik Ibnu Sina (JT-IBSI)*, 2(2), 121–134. <https://doi.org/10.36352/jt-ibsi.v2i2.63>