

Yayasan Menara Bhakti UNIVERSITAS MERCU BUANA Perpustakaan Pusat	
Sumber :	Sumbangan
Tanggal :	01-02-2014
No. Reg. :	1. T12131240
	2. T11631131045



**MERCU BUANA**

**BISNIS MODEL DALAM MEMBANGUN SISTEM  
E-COMMERCE BERBASIS E-CRM UNTUK PRODUK  
MINYAK KELAPA HCO**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Magister Teknik Industri**

**APRIYANI**

**55311110003**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**PROGRAM PASCA SARJANA**

**2013**

## PENGESAHAN TESIS

Judul : **BISNIS MODEL DALAM MEMBANGUN SISTEM E-COMMERCE  
BERBASIS E-CRM UNTUK PRODUK MINYAK KELAPA HCO**

Nama : Apriyani

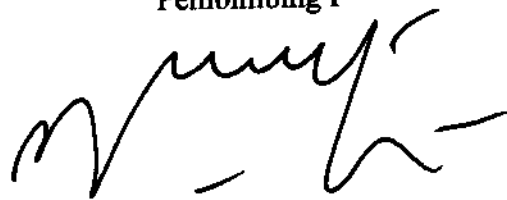
NIM : 55311110003

Program : Pascasarjana - Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 28 Agustus 2013

Mengesahkan

Pembimbing I




(Dr Bonivastius P. Ichtiarto, S.Si, M.Eng )

Ketua Program Studi  
Magister Teknik Industri



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

Direktur  
Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **BISNIS MODEL DALAM MEMBANGUN SISTEM E-COMMERCE  
BERBASIS E-CRM UNTUK PRODUK MINYAK KELAPA HCO**

Nama : Apriyani

NIM : 55311110003

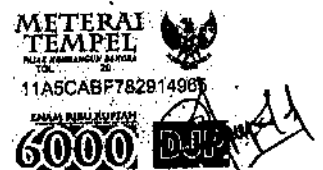
Program : Pascasarjana - Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 28 Agustus 2013

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 28 Agustus 2013



APRIYANI

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul: **BISNIS MODEL DALAM MEMBANGUN SISTEM E-COMMERCE BERBASIS E-CRM UNTUK PRODUK MINYAK KELAPA HCO.** Penyusunan tesis ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Pascasarjana Magister Teknik Industri di Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Dalam penyusunan tesis ini, berbagai pihak telah banyak memberikan dorongan, bantuan serta masukan sehingga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr Bonivasius P. Ichtianto, S.Si, M.Eng selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam penulisan dan penyusunan tesis ini.
2. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, MT selaku dosen mata kuliah seminar yang telah memberikan masukan-masukan dalam tata cara penulisan tesis.
3. Bapak Setya Widada selaku perwakilan UPKT Sun Coco.
4. Bapak Tanto selaku dosen penguji seminar, yang sudah memberikan banyak masukannya.
5. Yang terkasih, Arifin yang sudah memberikan dukungannya selama kuliah dan penyusunan tesis.
6. Teman-teman MTI angkatan IX : Bapak Subagyo selaku ketua kelas, Bapak Solihin, Bapak Sumanto, Bapak Basuki, Bapak Irman, Bapak Arghi, Bapak Dwi, Tim Cirebon, para ibu-ibu, dan teman-teman semuanya. Terima kasih atas kekompakan dan dukungan selama menempuh kuliah di MTI.
7. Ibu Ainun Nadia, teman seperjuangan dalam bimbingan tesis.
8. Dukungan seluruh keluarga besar.
9. Pak Mul yang sudah memberikan ide awal penyusunan tesis ini.

10. Seluruh staff dosen dan karyawan akademis dan non – akademis Universitas Mercu Buana yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah menunjang dalam penyelesaian tesis ini.
11. Serta semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih banyak kekurangan, oleh karenanya kritik dan saran sangat penulis harapkan guna menyempurnakan penulisan ini. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan semoga tesis ini dapat berguna bagi kita semua.

Jakarta, 23 Agustus 2013

Penulis

## **ABSTRACT**

*UPKT Sun Coco is an integrated coconut processing unit based on village-owned enterprises (BUMDes) in Petanahan, Kebumen, Central Java. One of the main products is Healthy Coconut Oil. HCO Coconut oil has many advantages, especially in terms of health when compared to other edible oils, for example, good for diet, good for people with heart disease, cancer, diabetes and other degenerative diseases, as well as help boost the body's immune system to help prevent attacks and infections disease. Now, the level of HCO oil sales is still very low compared to its production capacity. Therefore, this study proposed an e-commerce system based on e-CRM to increase public recognition of HCO oil products, and moreover to increase sales. Before designing a system of e-commerce, business model analysis in advance using the business model canvas by Osterwalder and Pigneur (2010). The next stage is to design a data flow diagram (DFD), which consists of the DFD level 0, level 1 and level 2. The results of this study are a website lay out design which has some features of e-CRM, such as online purchasing, customer complaints, permission email, e-cards, my account facilities, and so on.*

*Keywords: e-commerce, e-crm, DFD, HCO coconut oil, UPKT Sun Coco*

## ABSTRAK

UPKT Sun Coco merupakan unit pengolahan kelapa terpadu yang berbentuk Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Petanahan, Kebumen, Jawa Tengah. Salah satu produk unggulan yang dihasilkan yaitu minyak kelapa HCO (*Healthy Coconut Oil*). Minyak kelapa HCO ini memiliki banyak keunggulan terutama dari segi kesehatan bila dibandingkan dengan minyak goreng lainnya, antara lain baik untuk diet, baik untuk penderita penyakit jantung, kanker, diabetes dan penyakit degenerative lainnya, serta membantu meningkatkan sistem kekebalan sehingga membantu tubuh mencegah serangan infeksi dan penyakit. Namun tingkat penjualan minyak HCO masih sangat kecil dibandingkan kapasitas produksinya. Oleh karena itu, penelitian ini mengajukan sistem *e-commerce* berbasis e-CRM untuk meningkatkan pengenalan masyarakat akan produk minyak kelapa HCO sehingga dapat meningkatkan penjualan. Sebelum merancang suatu sistem *e-commerce*, dilakukan analisa model bisnis terlebih dahulu dengan menggunakan kanvas model bisnis menurut Osterwalder dan Pigneur (2010). Tahapan berikutnya adalah dengan merancang *data flow diagram* (DFD) yang terdiri dari DFD level 0, level 1 dan level 2. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah desain tampilan website yang memiliki beberapa fitur e-CRM antara lain fitur pembelian online, keluhan pelanggan, *permission email*, e-card, fasilitas my account.

Kata Kunci : e-commerce, e-crm, DFD, minyak kelapa HCO, UPKT Sun Coco

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Pembatasan Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Model Bisnis .....	7
2.2 <i>E-Commerce</i> .....	14
2.2.1 Definisi <i>e-Commerce</i> .....	14
2.2.2 Jenis-Jenis <i>e-Commerce</i> .....	16
2.2.3 Model Bisnis <i>e-Commerce</i> ..	17
2.2.4 Manfaat Menggunakan <i>e-Commerce</i> dalam Dunia Bisnis .....	19



2.2.5	Ancaman Menggunakan <i>e-Commerce</i> ( <i>Threats</i> ) .....	21
2.2.6	Peranan Desain Web Dalam <i>e-Commerce</i> .....	22
2.2.7	Perilaku Konsumen Dalam <i>e-Commerce</i> .....	23
2.3	<i>Customer Relationship Management</i> (CRM) .....	25
2.4	Minyak Goreng .....	32
2.4.1	Jenis-Jenis Minyak Goreng .....	32
2.4.2	Sifat-Sifat Minyak Goreng .....	33
2.4.3	Standarisasi Minyak Goreng .....	35
2.5	Tanaman Industri Kelapa .....	35
2.6	Minyak Kelapa HCO .....	39
2.7	Penelitian Terdahulu .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>46</b>
3.1	Sampel Penelitian .....	46
3.2	Peralatan dan Bahan .....	46
3.3	Pengambilan Data .....	47
3.4	Pengolahan dan Analisis Data .....	48
3.5	Kerangka Penelitian .....	51
<b>BAB IV DATA DAN ANALISIS .....</b>		<b>52</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	52
4.2	Gambaran Umum Minyak Goreng di Indonesia .....	59
4.3	Model Bisnis UPKT Sun Coco .....	60
4.3.1	Segmentasi Konsumen ( <i>Customer Segment</i> ) .....	61
4.3.2	Preposisi Nilai ( <i>Value Proposition</i> ) .....	62
4.3.3	Saluran ( <i>Channels</i> ) .....	63
4.3.4	Hubungan Pelanggan ( <i>Customer Relationship</i> ) .....	64
4.3.5	Arus Pendapatan ( <i>Revenue Stream</i> ) .....	64
4.3.6	Sumber Daya Utama ( <i>Key Resources</i> ) .....	65
4.3.7	Kegiatan Utama ( <i>Key Activities</i> ) .....	66
4.3.8	Kemitraan Utama ( <i>Key Partnership</i> ) .....	66
4.3.9	Struktur Biaya ( <i>Cost Structure</i> ) .....	67

4.4	Perancangan Sistem <i>E-Commerce</i> Berbasis E-CRM .....	69
4.4.1	Perancangan <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) .....	69
4.4.2	Tampilan <i>Layout Website</i> .....	78
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>		<b>98</b>
5.1	Analisa Model Bisnis .....	98
5.2	<i>Website</i> UPKT Sun Coco .....	99
5.3	<i>Customer Relationship Management</i> (CRM) .....	101
5.4	Keuntungan dan Kerugian Dalam <i>e-Commerce</i> .....	103
5.5	Pembahasan Mengenai Blog UPKT Sun Coco .....	106
5.6	Kondisi Industri Minyak Kelapa Saat Ini .....	108
5.7	Strategi Bersaing Untuk Minyak Kelapa HCO dan	
5.8	UPKT Sun Coco Dalam Menghadapi Persaingan Bebas .....	113
5.9	Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu .....	118
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>120</b>
6.1	Kesimpulan .....	120
6.2	Saran .....	120
DAFTAR PUSTAKA .....		123
LAMPIRAN .....		128
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....		130

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perspektif Mengenai <i>E-Commerce</i> .....	15
Tabel 2.2 Perbedaan antara CRM dan e-CRM .....	30
Tabel 2.3 Perbedaan CRM dan e-CRM Secara Teknis .....	31
Tabel 2.4 Standar Mutu Minyak Goreng Indonesia Menurut SNI nomor 01-3741-2002 .....	35
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu Mengenai Model Bisnis .....	43
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu Mengenai e-commerce .....	44
Tabel 4.1 Kapasitas Produksi UPKT Sun Coco .....	54
Tabel 4.2 Konsumsi Rata-Rata per Kapita Setahun Beberapa Bahan Makanan di Indonesia, 2007-2011 .....	60
Tabel 4.3 Perbedaan Minyak Kelapa vs Minyak Sawit .....	62
Tabel 4.4 Biaya Instalasi Bisnis e-Commerce UPKT Sun Coco .....	68
Tabel 5.1 Kebijakan Perdagangan Kelapa di Indonesia, 2003 .....	112
Tabel 5.2 Penelitian Terdahulu Mengenai Model Bisnis .....	118
Tabel 5.3 Penelitian Terdahulu Mengenai <i>e-commerce</i> .....	119

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rata-Rata Penjualan Minyak Kelapa HCO Sun Coco .....	3
Gambar 2.1 Desain <i>Website e-commerce</i> .....	23
Gambar 2.2 Perilaku Konsumen Dalam <i>e-commerce</i> .....	25
Gambar 2.3 Pohon Industri Kelapa .....	36
Gambar 2.4 Produk-Produk Oleokimia Dari Kelapa .....	37
Gambar 2.5 Pengolahan Sabut Kelapa .....	38
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran .....	45
Gambar 3.1 <i>Block Building Business Model</i> .....	49
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian .....	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BUMDes Petanahan .....	53
Gambar 4.2 Produk-Produk Olahan UPKT Sun Coco .....	55
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Minyak HCO dan VCO .....	56
Gambar 4.4 Diagram Alir Proses Pembuatan VCO .....	57
Gambar 4.5 Diagram Alir Proses Pembuatan Minyak Kelapa HCO dari VCO ..	58
Gambar 4.6 Model Bisnis <i>e-Commerce</i> Minyak Kelapa HCO UPKT Sun Coco .....	61
Gambar 4.7 DFD Level 0 .....	71
Gambar 4.8 DFD Level 1 .....	72
Gambar 4.9 DFD Level 2 Proses Pendataan .....	75
Gambar 4.10 DFD Level2 Proses Transaksi .....	76
Gambar 4.11 DFD Level 2 Proses Pelaporan .....	77
Gambar 4.12 Tampilan Halaman <i>Home</i> .....	78
Gambar 4.13 Tampilan Halaman <i>About Us</i> .....	79
Gambar 4.14 Tampilan Halaman <i>Our Product</i> .....	80
Gambar 4.15 Tampilan Halaman <i>News</i> .....	81
Gambar 4.16 Tampilan Halaman <i>Order</i> .....	82
Gambar 4.17 Tampilan Halaman <i>Contact Us</i> .....	83
Gambar 4.18 Tampilan Halaman <i>Register</i> .....	84
Gambar 4.19 Tampilan Halaman <i>Log In</i> .....	85
Gambar 4.20 Tampilan <i>My Account</i> .....	86

Gambar 4.21 Tampilan Halaman <i>Log In Admin</i> .....	87
Gambar 4.22 Tampilan Halaman <i>Web Admin</i> .....	89
Gambar 4.23 Tampilan Halaman <i>Password Admin</i> .....	90
Gambar 4.24 Tampilan Halaman Galeri Foto Admin .....	91
Gambar 4.25 Tampilan Halaman Produk Admin .....	92
Gambar 4.26 Tampilan Halaman <i>News Admin</i> .....	93
Gambar 4.27 Tampilan Halaman Data Pelanggan.....	94
Gambar 4.28 Tampilan Halaman Pesan Admin .....	95
Gambar 4.29 Tampilan Halaman <i>Order Detail</i> .....	96
Gambar 4.30 Tampilan Halaman <i>e-Card</i> .....	97
Gambar 5.1 Tampilan <i>Blog</i> UPKT Sun Coco .....	107
Gambar 5.2 Tampilan <i>Blog</i> UPKT Sun Coco (lanjutan) .....	108
Gambar 5.3 Contoh Kemasan Minyak Goreng .....	114
Gambar 6.1 Contoh Tampilan Halaman Home Website UPKT Sun Coco .....	121