

## STRATEGI UP SELLING PADA WEBSITE PENJUALAN

**Fitri Purwaningtias**

Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi  
Universitas Bina Darma  
Email: fitri.purwaningtias@binadarma.ac.id

### ABSTRAK

Teknologi informasi yang semakin berkembang di setiap aspek kehidupan, termasuk dalam aspek perdagangan guna bisa bersaing di dunia pasar dan bisa mengikuti perkembangan untuk memajukan usaha yang dimiliki. Tanpa mengikuti perkembangan teknologi ini maka usaha yang dimiliki tidak akan mengalami kemajuan dan bersifat statis. Karena bagi pebisnis saat ini dalam dunia perdagangan telah menggunakan media internet sebagai media penjualan untuk mengikuti kebutuhan konsumen sekarang yang ingin serba praktis dan bisa melakukan pembelian kapan dan dimana saja. Penggunaan internet membuat usaha menjadi lebih mudah untuk dikenal masyarakat luas dan bisa sebagai media promosi untuk memperkenalkan usaha yang dijalani. Pada Toko Diah Fashion metode penjualannya masih menggunakan sistem penjualan yang konvensional. Dengan sistem pemasarannya masih kurang efektif dan membuat toko menjadi sulit untuk menjangkau penjualan lebih luas lagi. Untuk itu perlu dibangun sistem informasi penjualan pada toko Diah menggunakan komputerisasi atau online berbasis Web. Selanjutnya sistem informasi ini akan dikombinasikan dengan menerapkan strategi *upselling* didalam sistem informasi penjualan ini untuk menawarkan produk yang mana memiliki produk komplementer dengan nilai (*value*) lebih tinggi dari produk yang bersangkutan dan keduanya memiliki tingkat *confidence* 100% guna meningkatkan omzet penjualan pada toko Diah Fashion ini. Penelitian ini hasilnya berupa sistem informasi penjualan berbasis web dengan menggunakan metode *upselling* di dalamnya. Dengan diterapkannya sistem terkomputerisasi dan metode *upselling* untuk penjualan berbasis online ini bisa menguntungkan toko Diah untuk mendorong *customer* bisa membeli produk yang lebih mahal dan *upgrade*. Selain itu dengan diterapkannya berbasis online bisa mempermudah *customer* dalam pembelian barang tanpa harus datang ke Toko Diah Fashion.

**Kata kunci:** strategi *up selling*, berbasis web, website.

### ABSTRACT

*Information technology is increasingly growing in every aspect of life, including in the aspect of trade in order to be able to compete in the world market and could follow the development to advance the effort. Without following the development of technology then business owned will not progress and is static. As for businessman currently in world trade has been using the internet as a sales medium to follow the needs of consumers who want the convenience practical now and can make purchases anytime and anywhere. The use of the internet to make business easier for the public and can be known as media promotion of the effort to introduce a living. In Store sales method Fashion Diah still use conventional sales system. With the system of the game are still less effective and make the store become difficult to reach sales of more broadly. For it needs to be built on the store sales information system using computerized Diah online or Web-based. This information system will be further combined with upselling strategy in the information system of sales is to offer products which have complementary products with the value (value) is higher than the corresponding products and both have 100% confidence level in order to increase turnover in this Fashion store Diah. This research results in the form of web-based sales information system by using the method of upselling in it. By implementing a computerized system and method of upselling for this online-based sales can be profitable stores Diah to encourage customer could buy a more expensive product and the upgrade. In addition with implementing online based can facilitate customer in purchasing goods without having to come to the store Diah Fashion.*

**Keywords:** *up selling*, web, website.

### 1. PENDAHULUAN

*Internet* merupakan kumpulan jaringan seluruh dunia yang menghubungkan miliaran bisnis, lembaga pemerintahan, institusi pendidikan serta banyak orang. Sehingga orang-orang yang memiliki

usaha juga telah memanfaatkan internet untuk media perdagangan mereka khususnya untuk penjualan barang[1]. Penggunaan internet sekarang ini yang semakin canggih bisa membantu manusia dalam mempermudah pekerjaan yang akan dilakukan seperti juga dalam belanja. Karena dengan menggunakan internet, *customer* bisa membeli barang yang diinginkan tanpa harus datang langsung ke toko dan perlu waktu khusus untuk berbelanja. Namun berbeda pada Toko Diah Fashion yaitu toko yang menjual berbagai produk pakaian wanita di Palembang yang proses penjualannya belum menggunakan media internet sebagai media untuk transaksi penjualan barang. Toko Diah Fashion ini masih menggunakan sistem secara konvensional. Penggunaan sistem konvensional membuat pemilik toko mengalami kesulitan dalam memperkenalkan produk barang yang dijual ke masyarakat luas dan juga *customer* kesulitan untuk mendapat informasi tentang toko Diah Fashion. Selain itu juga *customer* harus memiliki waktu khusus untuk bisa berbelanja dan datang ke toko padahal belum tentu ada produk barang yang diinginkan. Guna meminimalisir masalah tersebut diperlukan untuk membangun sistem penjualan yang terkomputerisasi yang berbasis web sehingga bisa memperbaiki kinerja penjualan toko dan website yang akan dibangun juga bersifat *user friendly* bagi pengguna. Selain membangun website untuk menopang dalam peningkatan kinerja penjualan sistem toko Diah juga memerlukan strategi untuk penjualan agar penjualan yang dilakukan bisa sesuai dengan yang diharapkan, salah satu strategi penjualan yang digunakan yaitu metode *Up Selling*. Menurut Cohen, *up selling* merupakan suatu teknik penjualan agar mendorong pelanggan membeli produk yang lebih mahal dan *upgrade* dalam upaya untuk membuat penjualan lebih menguntungkan. Dengan adanya *website* penjualan pada toko ini diharapkan menjadi lebih banyak pengetahuan masyarakat tentang produk-produk yang ada pada toko Diah Fashion dan juga bisa memasarkan produk-produk pakaian wanita yang ada di toko diah fashion menjadi lebih luas jangkauan penjualannya bukan hanya di Palembang saja.[2]

Adapun penelitian yang mendukung penelitian ini yaitu penelitian Herpin dengan judul penerapan *metode up selling* terhadap sistem informasi penjualan pada toko Seth Sport berbasis Web menyatakan bahwa sistem aplikasi ini mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi pembelian terhadap toko Seth[3]. Sedangkan menurut penelitian Malkus Willybrodus dalam penelitiannya *re-desain* website CV Planktoon dengan metode *Up Selling* dikombinasikan dengan sosial media untuk peningkatan penjualan menyatakan bahwa sistem ini dapat membantu pelanggan dalam melakukan proses pencarian dan proses pendaftaran *member*. Selain itu juga bisa membantu melakukan penyebaran promosi toko melalui sosial media dan website memberikan rekomendasi pilihan produk terhadap produk serupa yang mempunyai nilai lebih tinggi dari produk yang bersangkutan dan mampu menghasilkan dan mencetak laporan yang berisi laporan transaksi penjualan yang berisi data transaksi penjualan, barang terlaris dan stok harian[4]. Pada kajian penelitian lain yang dilakukan oleh Radiant V. Imbar berjudul aplikasi penjualan komputer dengan metode *Cross Selling* dan *Up Selling* dilengkapi algoritma *greedy* dalam pengambilan keputusan merupakan membangun sistem untuk konsumen dapat memilih komputer yang dibutuhkan dengan dana yang dimiliki dengan mudah serta sistem memberikan rekomendasi barang dengan harga lebih tinggi kepada konsumen[5]. Selanjutnya pada penelitian Arif Atoillah berjudul rancang bangun *website* toko online dengan strategi pemasaran *up selling* pada akadha shop menghasilkan *website* toko online dengan penyediaan fitur pencarian, pemesanan, pembuatan suggest *up selling* dan pembuatan laporan transaksi penjualan yang berisi data penjualan, stok harian, omzet penjualan dan barang terlaris[6]. Kemudian penelitian yang telah dilakukan Priyantina, dkk dengan judul rancang bangun *website* toko online dengan penerapan *produk knowledge* dan strategi *up selling* pada MC Store Surabaya menyimpulkan bahwa *website* pada toko online selain memberikan rekomendasi produk, bisa dikombinasikan dengan penerapan *product knowledge* berupa tentang detailnya produk yang ada pada toko MC Store Surabaya berdasar spesifikasi produk[7]. Oleh karena itu, perlu adanya sebuah *website* penjualan toko online pada toko Diah Fashion menggunakan metode strategi *up selling*.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara pengamatan berupa mengobservasi secara langsung ke objek penelitian untuk mengambil data yang sesuai dengan penelitian yaitu data produk-produk pakaian wanita pada toko Diah Fashion. Selanjutnya metode wawancara yang dilakukan dengan pemilik toko diah fashion serta studi pustaka yang berhubungan dengan penelitian.

### 2.2 Metode Pengembangan Sistem

Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem *RUP (Rational Unified Process)*. Menurut Rosa dan Shalahudin, *RUP (Rational Unified Process)* adalah suatu pendekatan pada

pengembangan perangkat lunak yang dilakukan secara berulang-ulang (*iterative*), berfokus pada arsitektur (*architecture centric*), dan lebih diarahkan berdasarkan penggunaan kasus (*use case driven*)[8]. RUP (*Rational Unified Process*) terdapat empat fase atau tahap yang dapat dilakukan secara iteratif, yakni sebagai berikut :

- a. *Inception* (Permulaan) adalah tahap untuk melakukan pemodelan proses bisnis yang dibutuhkan (*business modeling*) dan pendefinisian kebutuhan sistem yang akan dibuat (*requirements*).
- b. *Elaboration* (Perluasan/Perencanaan) adalah tahap untuk perencanaan arsitektur sistem. Pada tahap ini akan dideteksi apakah arsitektur sistem yang diinginkan dapat dibuat atau tidak serta resiko yang mungkin terjadi dari arsitektur sistem yang dibuat tersebut.
- c. *Construction* (Konstruksi) adalah tahap untuk melakukan pengembangan komponen dan fitur sistem serta implementasi perangkat lunak pada program dan pengujian sistemnya.
- d. *Transition* (Transisi) adalah tahap untuk melakukan instalasi atau *deployment* sistem agar mampu dimengerti oleh *user*.

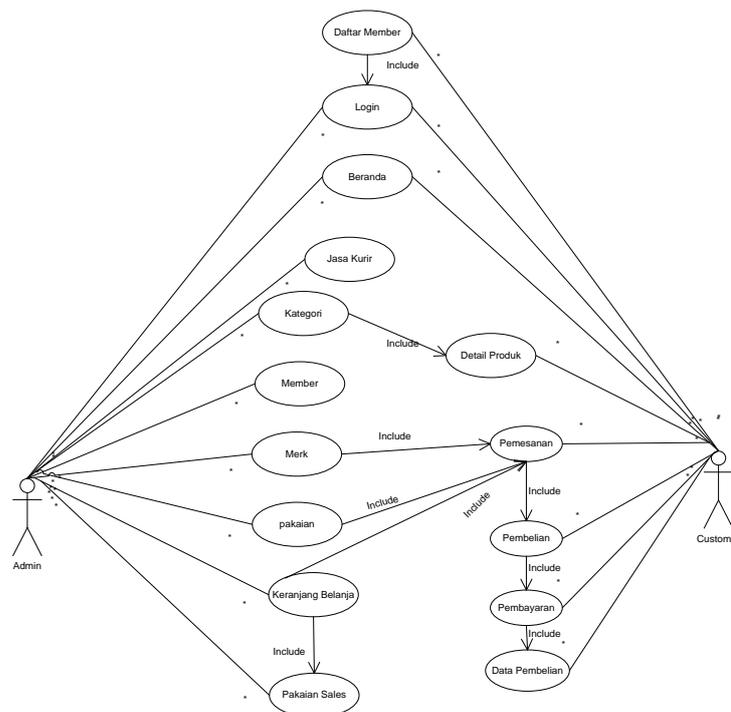
### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Tahap Inception

Pada tahap ini menganalisis permasalahan yang dihadapi oleh toko Diah Fashion saat ini dalam proses transaksi penjualan dengan *customer* bahwa *customer* harus datang secara langsung ke toko untuk melakukan pembelian produk dan *customer* harus memiliki waktu khusus untuk berbelanja sehingga kurang efektifnya waktu *customer* untuk berbelanja. Selain itu, pihak toko juga mengalami kesulitan dalam menjangkau *customer* selain yang datang ke toko karena kurangnya promosi pemasaran dari toko sehingga penjualan toko hanya tergantung dari *customer* yang datang. Setelah mengetahui adanya kelemahan dari sistem selama ini, selanjutnya mendefinisikan kebutuhan sistem yang akan digunakan pada penelitian ini bahwa pihak toko untuk membangun sistem penjualan toko online berbasis web dengan menggunakan strategi upselling guna sebagai sarana promosi penjualan dan rekomendasi produk yang dijual oleh pihak toko.

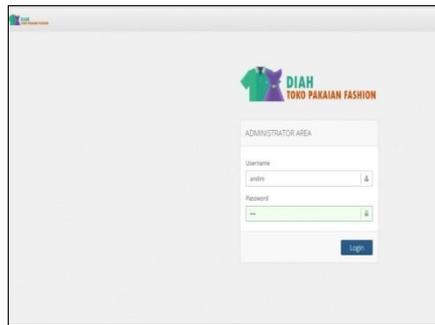
#### 3.2 Tahap Elaboration

Tahap ini peneliti membuat rancangan proses menggunakan *use case diagram* dan *activity diagram*, kemudian merancang *database* serta struktur menu sistem yang akan dibangun. Gambaran rancangan proses berupa *usecase diagram* sebagai berikut:



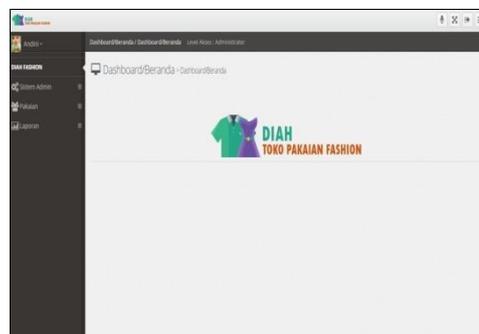
Gambar 1. Use Case Diagram

Selanjutnya adalah desain dari program yang dibuat untuk toko diah fashion sebagai berikut **Log in**, pada halaman ini berupa admin login dengan username dan password untuk masuk ke sistem.



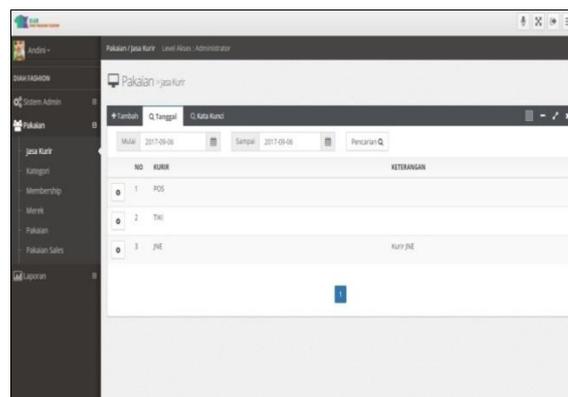
**Gambar 2. Tampilan Log in Admin**

Setelah *log in*, *admin* akan masuk ke halaman beranda yang terdiri dari menu level pengguna dan pengguna sistem, pakaian yang terdiri dari menu jasa kurir, kategori, *membership*, merk, pakaian, pakaian stok, serta laporan penjualan.



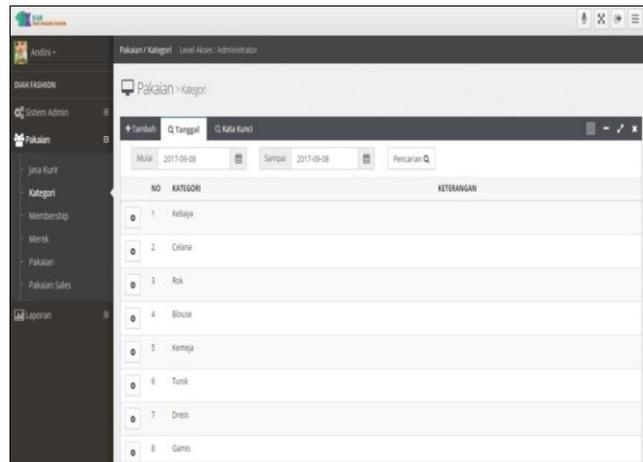
**Gambar 3. Tampilan Beranda Admin**

Halaman jasa kurir ini berupa informasi mengenai jasa kurir untuk pengiriman barang pelanggan dimana terdapat beberapa jasa kurir yang kerjasama dengan pihak toko.



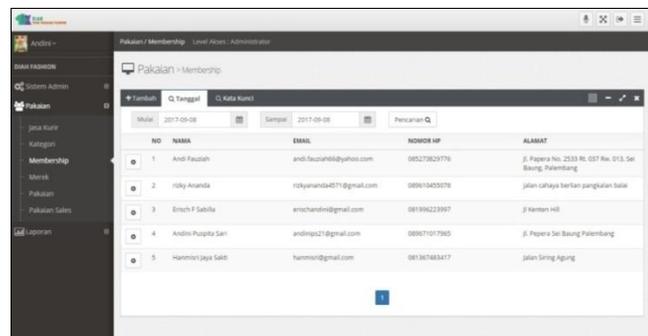
**Gambar 3. Tampilan Jasa Kurir**

Admin bisa membuat dan merubah apa saja kategori pakaian yang akan dijual pada toko Diah Fashion.



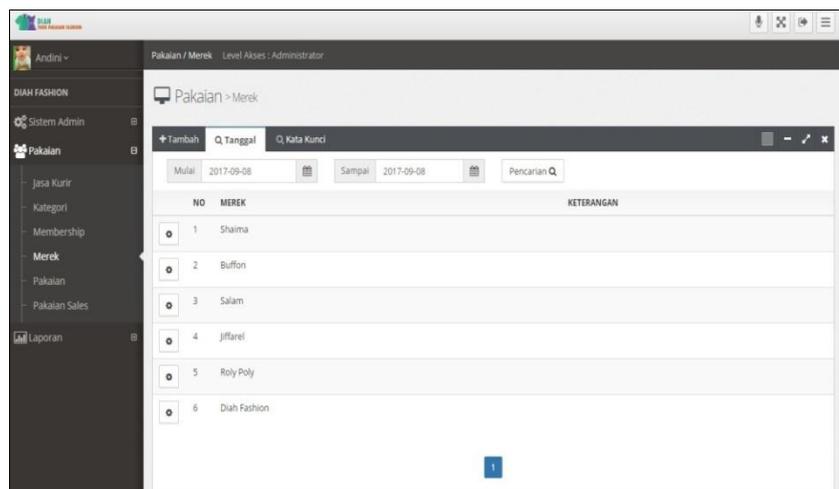
**Gambar 4. Tampilan Kategori**

Halaman ini berisi anggota yang telah mendaftar pada halaman *customer* sebagai member dari toko untuk melakukan proses pembelian pakaian.



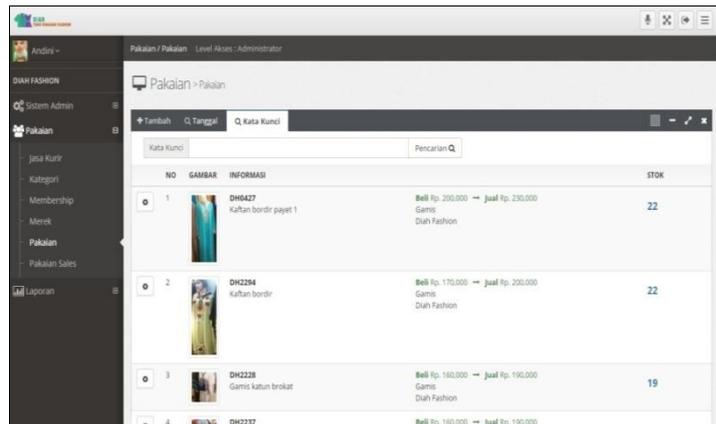
**Gambar 5. Tampilan Anggota**

Pada halaman ini terdapat beberapa informasi mengenai berbagai jenis merk pakaian yang dijual.



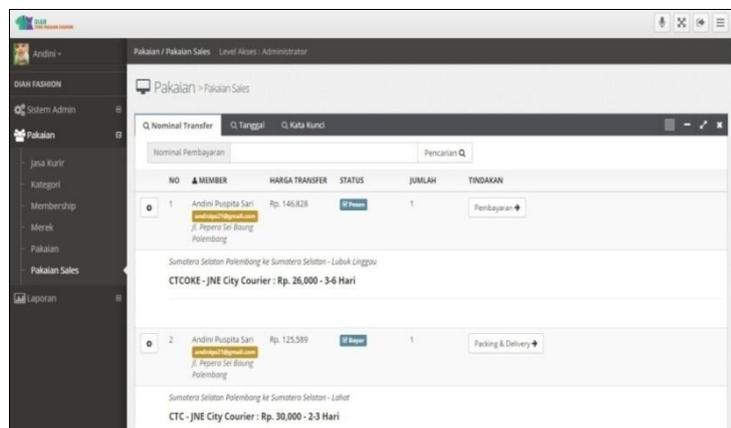
**Gambar 6. Tampilan Merek**

*Admin* bisa menambah stok pakaian, melakukan pencarian, mengupdate, mendelete dan mengedit pakaian yang akan dijual oleh pihak toko.



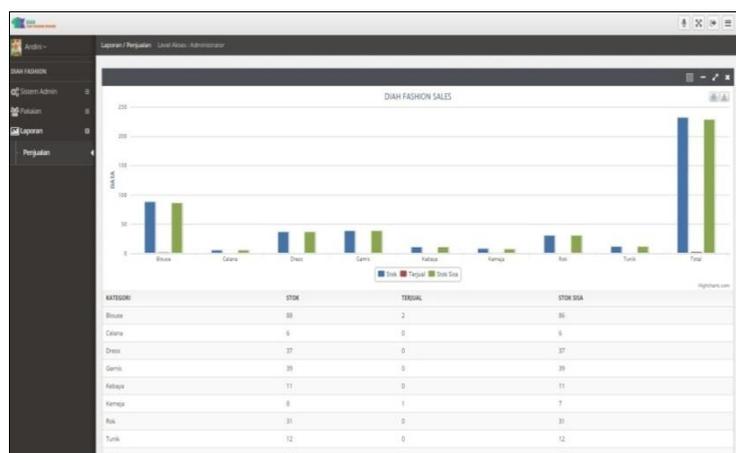
**Gambar 7. Tampilan Pakaian**

Halaman ini mengenai transaksi penjualan pada sistem informasi penjualan toko diah *fashion*.



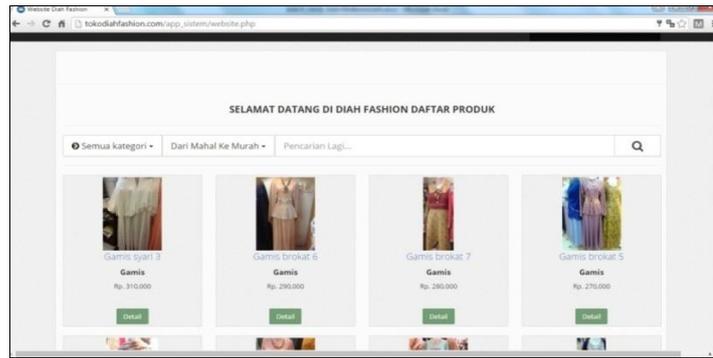
**Gambar 8. Tampilan Pakaian Sales**

Halaman ini terdapat grafik yang menyajikan informasi mengenai perkembangan penjualan pakaian pada sistem informasi penjualan toko diah *fashion*.



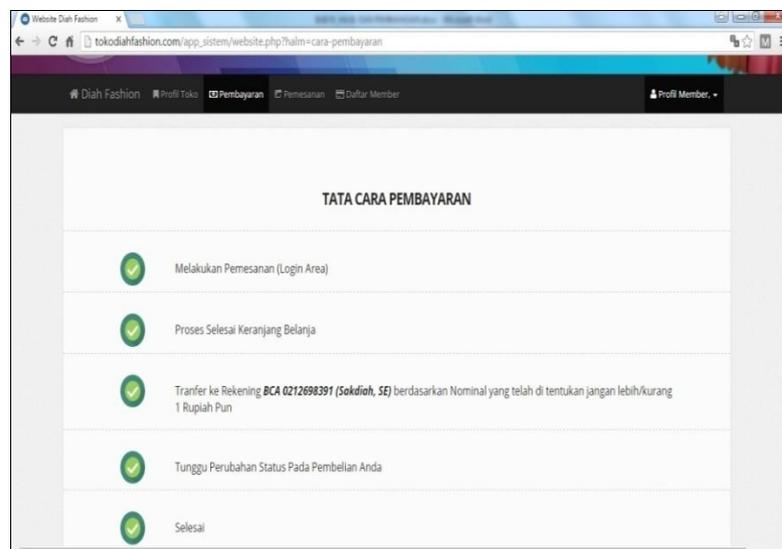
**Gambar 9. Tampilan Laporan Penjualan**

Halaman ini merupakan halaman depan ketika *customer* membuka website Diah Fashion.



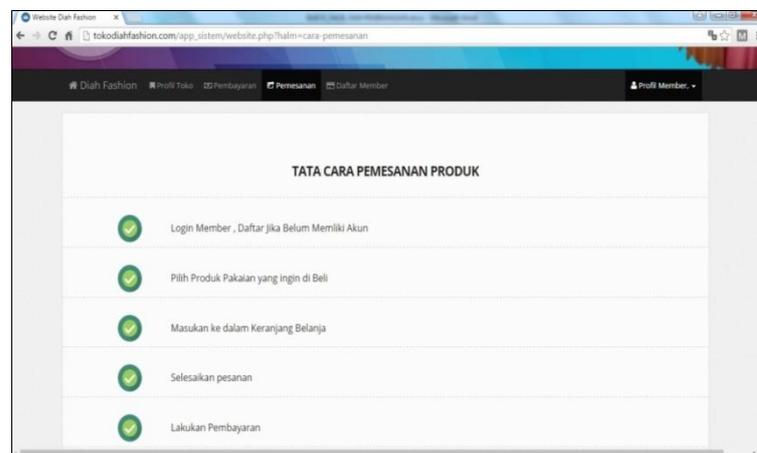
**Gambar 10. Tampilan Diah Fashion**

Pada halaman berisi informasi cara pembayaran pada sistem informasi penjualan toko diah fashion.



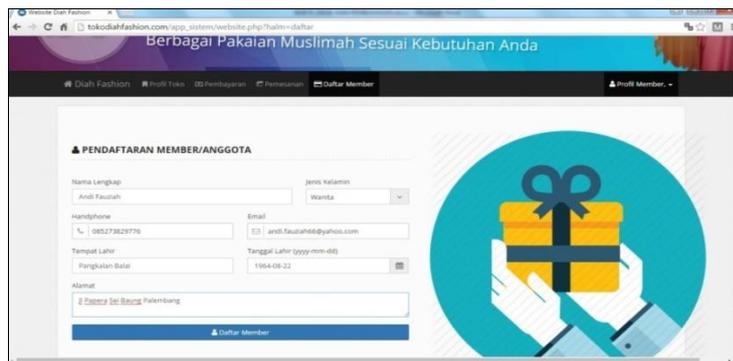
**Gambar 11. Tampilan Pembayaran**

Halaman ini terdapat informasi mengenai cara pemesanan customer.



**Gambar 12. Tampilan Pemesanan**

Halaman ini untuk pendaftaran anggota baru pada toko diah *fashion*.



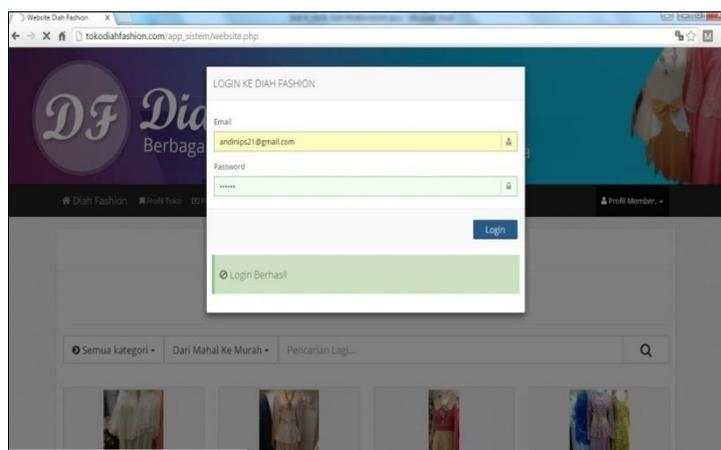
**Gambar 13. Tampilan Member Baru**

Kemudian setelah pendaftaran selesai maka *customer* mendapatkan user dan password.



**Gambar 14. Tampilan Notifikasi**

Halaman ini berupa login buat member untuk bisa masuk ke halaman web.



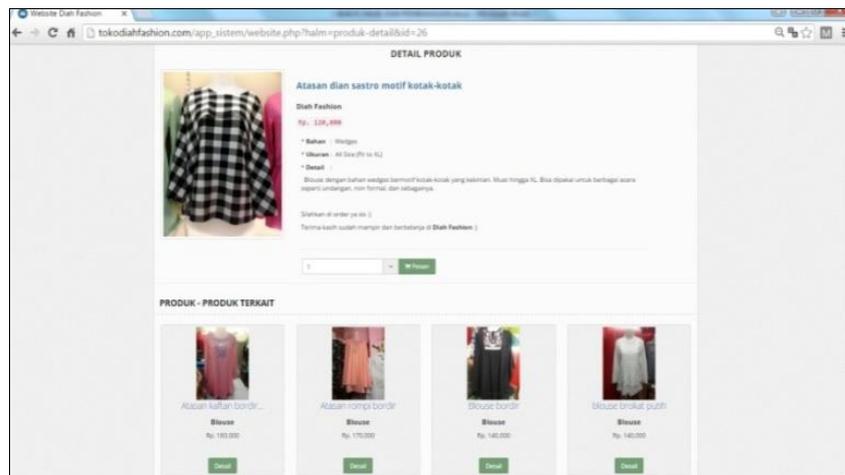
**Gambar 15. Tampilan Member Login**

Kemudian *customer* akan masuk ke halaman beranda.



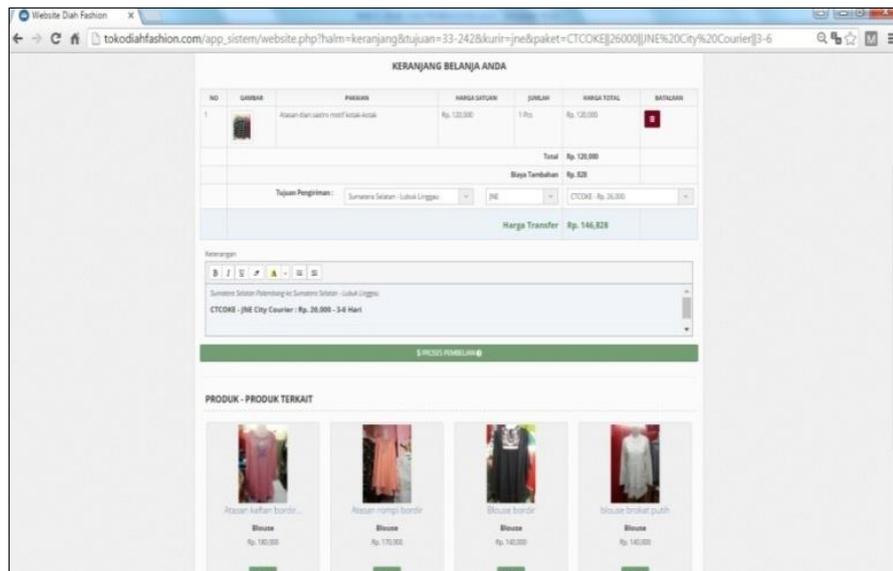
Gambar 16. Beranda Website

Halaman ini mengenai detail produk yang ditawarkan dan juga terdapat metode *up selling*, yaitu menawarkan barang dengan kategori yang sama namun harganya lebih mahal dibandingkan produk yang dilihat pelanggan.



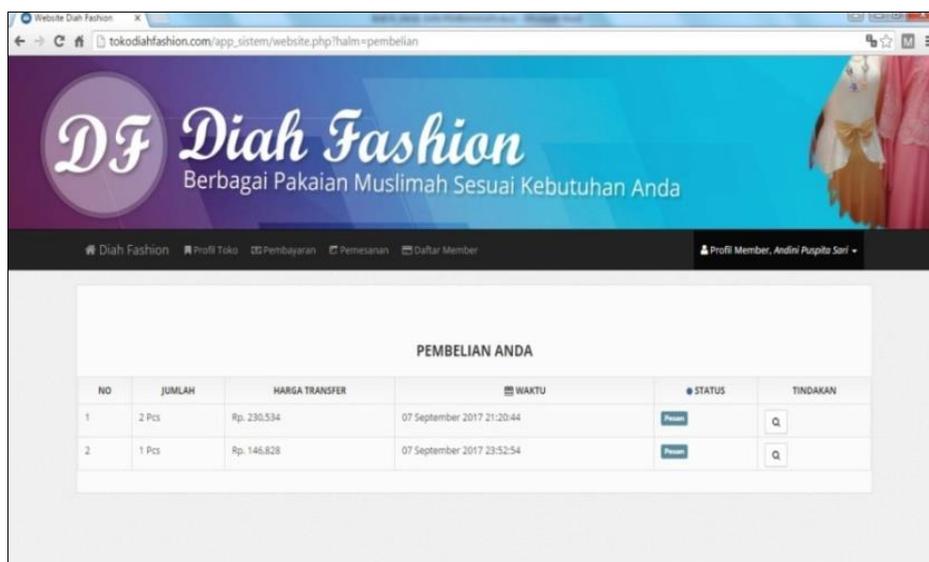
Gambar 17. Tampilan Detail Produk

Halaman ini berupa keranjang belanja, digunakan setelah customer memilih produk yang akan dibeli.



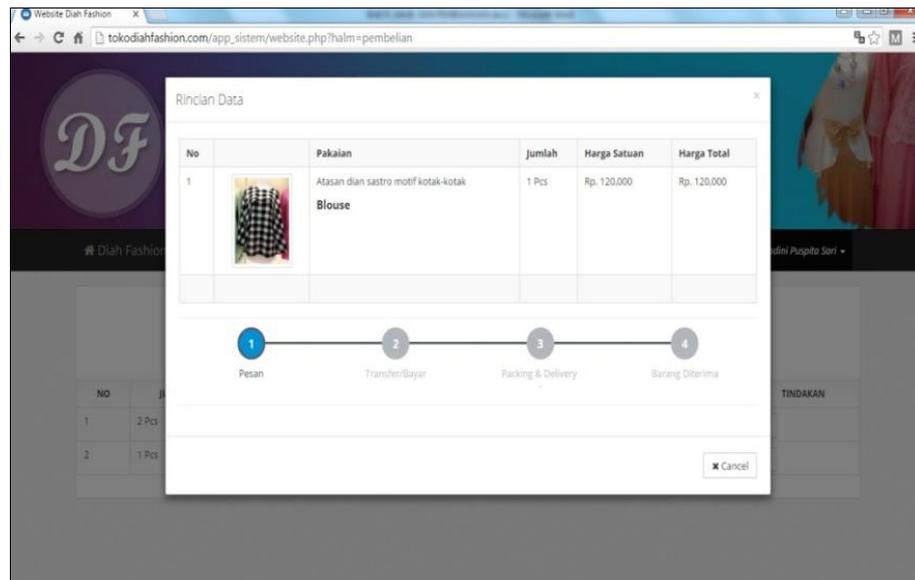
**Gambar 18. Tampilan Keranjang Belanja**

Halaman ini mengenai pembelian yang telah dilakukan *customer*.



**Gambar 19. Tampilan Pembelian *Customer***

Halaman ini berupa rincian data pembelian yang telah dilakukan *customer* serta status transaksi yang dilakukan oleh pelanggan dan juga terdapat rincian status pengiriman barang yang dilakukan apakah telah sampai kepada *customer*.



**Gambar 20. Tampilan Rincian Data Pembelian**

### 3.3 Tahap Construction

Pada tahap ini penulis pengkodean program (*coding*) menggunakan bahasa pemrograman PHP dan pengujian rancang bangun (*testing*). Pada tahap ini penulis membuat *database* dan tabel-tabel yang dibutuhkan dalam membangun sistem, lalu dilanjutkan dengan membuat tampilan struktur menu sistem informasi penjualan toko diah *fashion* dengan *software dreamweaver cs5* sesuai dengan rancangan yang telah dibuat pada tahap sebelumnya. Pembuatan program menggunakan bahasa pemrograman *web PHP*.

Pada tahap ini akan dilakukan pengujian sistem untuk mengetahui apakah sistem yang dibangun sesuai dengan metode *Up Selling* dan bisa berjalan sesuai dengan semestinya.

**Tabel 1. Pengujian layanan customer**

<i>Komponen Uji</i>	<i>Teknik Pengujian</i>	<i>Diterima</i>
Login	Pengujian/ <i>Blackbox</i>	√
Member	Pengujian/ <i>Blackbox</i>	√
Upload Bukti Bayar	Pengujian/ <i>Blackbox</i>	√
Status Pengiriman	Pengujian/ <i>Blackbox</i>	√

**Tabel 2. Pengujian layanan admin**

<i>Komponen Uji</i>	<i>Teknik Pengujian</i>	<i>Diterima</i>
Login	Pengujian/ <i>Blackbox</i>	√
Member	Pengujian/ <i>Blackbox</i>	√
Pembayaran belum divalidasi	Pengujian/ <i>Blackbox</i>	√
Pembayaran telah divalidasi	Pengujian/ <i>Blackbox</i>	√
Validasi status pengiriman	Pengujian/ <i>Blackbox</i>	√

### 3.4. Tahap Transition

Tahap ini merupakan tahap akhir sehingga dilakukan instalasi program dan pengaturan *database* agar sistem dapat dimengerti dan digunakan oleh pihak toko diah *fashion*.

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

- a. Pihak toko diah *fashion* bisa mempromosikan produk yang dimilikinya dan juga dapat dijangkau oleh masyarakat luas di seluruh wilayah.
- b. Mempermudah pelanggan dalam memperoleh informasi mengenai toko diah *fashion* dan juga dalam pembelian barang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Vermaat, Shelly Cashman. 2011. *Discovering Computers “Menjelajah Dunia Komputer” Fundamental Third Edition*. Infotek. Salemba
- [2] Cohen, M. 2004. *Exploiting response models—optimizing cross-sell and up-sell opportunities in banking*, *Information Systems*, 39, 327–341, IBM.
- [3] Herpin. 2016. *Penerapan Metode Up Selling Terhadap Sistem Informasi Penjualan Pada Toko Seth Sport Berbasis Web*. *Jurnal Sistem Informasi*, Maret 2016.
- [4] Rosa dan Shalahuddin. 2013. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Informatika. Bandung.
- [5] Imbar, Radiant V. Dan Deny Gunawan. 2013. *Aplikasi Penjualan Komputer dengan Metode Crossselling dan Upselling dilengkapi Algoritma Greedy dalam Pengambilan Keputusan*. *Jurnal Sistem Informasi Vol. 8 No.1*, pp 95-111.
- [6] Arif Atoillah. 2012. *Rancang Bangun Website Toko Online Dengan Strategi Pemasaran Up Selling Pada Akadha Shop*. Skripsi. Jurusan Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer Surabaya.
- [7] Priyantina, Reza Amalia, Arifin Puji Widodo dan Teguh Sutanto. 2016. *Rancang Bangun Website Toko Online dengan Penerapan Produk Knowledge dan Strategi Up Selling pada MC Store Surabaya*. *JSIKA Vol. 5 No.4*, pp 1-7