

IMPLEMENTASI CONTENT MANAGEMENT SYSTEM (CMS) DAN FITUR PEMESANAN *ONLINE* UNTUK Mendukung PROSES Ekspor: STUDI KASUS GOCEAN EXPORT

Stevano Hizkia Adiratama S¹, Yulia Nur Hasanah²

Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom
shizkiaadiratama@student.telkomuniversity.ac.id, yulianh@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi teknologi informasi pada Gocean Export, sebuah startup di bidang ekspor produk perikanan. Fokus utama penelitian adalah pengembangan Content Management System (CMS) dan fitur pemesanan online untuk meningkatkan efisiensi operasional serta pengalaman pengguna. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi CMS memungkinkan tim internal mengelola konten website secara mandiri tanpa memerlukan keahlian teknis, sehingga mempercepat pembaruan informasi produk dan menjaga relevansi data. Fitur pemesanan online memberikan kemudahan akses bagi pelanggan untuk melakukan pemesanan langsung melalui website, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mempercepat proses transaksi. Penerapan teknologi ini terbukti efektif dalam mengatasi kendala operasional yang sebelumnya dihadapi Gocean Export, sekaligus memberikan keunggulan kompetitif di pasar internasional. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan teknologi informasi lebih lanjut untuk memperluas daya saing dan jangkauan pasar perusahaan di sektor ekspor perikanan.

Kata Kunci: teknologi informasi, content management system, pemesanan online, efisiensi operasional, pengalaman pengguna.

Abstrack

This research aims to analyze the implementation of information technology at Gocean Export, a startup in the field of fishery product exports. The main focus of the research is the development of a Content Management System (CMS) and online ordering features to improve operational efficiency and user experience. The method used is a qualitative approach with data collection through in-depth interviews, observation and document analysis. The research results show that CMS implementation allows internal teams to manage website content independently without requiring technical expertise, thereby speeding up product information updates and maintaining data relevance. The online ordering feature provides easy access for customers to place orders directly via the website, increasing customer satisfaction and speeding up the transaction process. The application of this technology has proven effective in overcoming operational obstacles previously faced by Gocean Export, while providing a competitive advantage in international markets. This research recommends further development of information technology to expand the competitiveness and market reach of companies in the fisheries export sector.

Keywords: information technology, content management system, online ordering, operational efficiency, user experience.

1. Pendahuluan

Sektor perikanan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian Indonesia, terutama melalui aktivitas ekspor. Sebagai negara kepulauan, Indonesia memiliki potensi kelautan yang melimpah, namun tantangan seperti manajemen informasi yang tidak efisien dan kurangnya integrasi teknologi informasi sering menghambat daya saing perusahaan di pasar internasional. Untuk menghadapi tantangan ini, penerapan sistem berbasis teknologi telah menjadi solusi yang efektif. Seperti yang dikemukakan oleh (Sulistijono, et al., 2020), 'Aplikasi program dirancang untuk memfasilitasi proses operasional dan memastikan pengelolaan data yang sistematis, memungkinkan pengguna mengakses informasi terbaru secara efisien.' Pernyataan ini sejalan dengan kebutuhan perusahaan ekspor, termasuk Gocean Export, untuk meningkatkan efisiensi operasional melalui teknologi informasi seperti Content Management System (CMS) dan fitur pemesanan online.

Sebagai startup yang didirikan pada tahun 2023, Gocean Export berfokus pada ekspor produk kelautan seperti tuna, udang, dan berbagai hasil laut lainnya. Dalam perjalanannya, Gocean Export menyadari bahwa pengelolaan operasional yang manual dan ketergantungan pada pihak ketiga untuk pembaruan informasi merupakan hambatan yang perlu diatasi untuk tetap relevan di pasar global. Untuk itu, perusahaan

mengembangkan sistem berbasis teknologi, yaitu Content Management System (CMS) untuk mendukung pengelolaan konten website secara mandiri, serta fitur pemesanan online untuk memberikan aksesibilitas yang lebih baik kepada pelanggan. CMS dirancang untuk memungkinkan tim internal memperbarui konten tanpa memerlukan keterampilan teknis, sementara fitur pemesanan online memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam menyampaikan kebutuhan mereka secara langsung melalui website.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi teknologi informasi, khususnya CMS dan fitur pemesanan online, mampu meningkatkan efisiensi operasional, pengalaman pelanggan, dan daya saing Gocean Export di pasar internasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak terkait, observasi langsung, serta analisis dokumen internal perusahaan. Fokus utama penelitian adalah mengevaluasi bagaimana teknologi ini membantu mengatasi tantangan operasional yang dihadapi dan memberikan solusi strategis untuk keberlanjutan bisnis perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam dua aspek utama. Pertama, secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur tentang pentingnya integrasi teknologi informasi dalam bisnis ekspor, terutama pada sektor kelautan. Kedua, secara praktis, temuan ini dapat menjadi referensi bagi perusahaan ekspor lainnya yang ingin meningkatkan efisiensi, profesionalisme, dan daya saing melalui penerapan teknologi digital. Dengan menghadirkan solusi berbasis teknologi, Gocean Export tidak hanya meningkatkan proses internalnya tetapi juga memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik, yang pada akhirnya dapat memperkuat posisinya di pasar internasional.

2. Dasar Teori

2.1 Content Management System (CMS)

Content Management System (CMS) adalah perangkat lunak yang dirancang untuk mempermudah pengelolaan konten digital tanpa memerlukan pengetahuan teknis yang mendalam. Menurut (Boiko, 2020), CMS memungkinkan pengguna untuk membuat, mengedit, dan mempublikasikan konten secara efisien melalui antarmuka yang intuitif. CMS menyediakan fleksibilitas dalam pengelolaan informasi, memungkinkan pembaruan konten secara real-time tanpa memengaruhi tampilan atau fungsi situs web.

CMS memiliki berbagai manfaat, seperti:

1. Kemudahan Kolaborasi: Beberapa pengguna dapat bekerja secara bersamaan pada satu platform dengan hak akses yang disesuaikan.
2. Kontrol Versi: Memungkinkan pengguna melacak perubahan pada konten, memastikan konsistensi data.
3. Integrasi dengan Sistem Lain: CMS dapat diintegrasikan dengan Customer Relationship Management (CRM) atau alat analitik, meningkatkan fungsionalitas sistem secara keseluruhan.

Dalam konteks bisnis ekspor seperti Gocean Export, CMS tidak hanya menjadi alat pengelolaan konten tetapi juga platform yang mendukung efisiensi operasional melalui pembaruan informasi produk yang cepat dan relevan. CMS memberikan berbagai manfaat yang berkontribusi langsung pada pengelolaan bisnis, seperti meningkatkan kemandirian operasional, memperkuat reputasi perusahaan, menghemat biaya, dan memungkinkan integrasi teknologi masa depan. Manfaat ini menjadikan CMS elemen penting dalam strategi digital perusahaan, sebagaimana diuraikan berikut:

1. Kemandirian Operasional

Implementasi CMS memberikan tim internal Gocean Export kendali penuh atas pengelolaan konten website, tanpa ketergantungan pada pihak eksternal. Hal ini mempercepat proses kerja dan memberikan fleksibilitas tinggi dalam merespons kebutuhan pasar. Kemampuan ini memastikan perusahaan dapat beradaptasi dengan perubahan pasar dan kebutuhan buyer secara efisien, memperkuat efektivitas operasional.

2. Penguatan Reputasi Perusahaan

Website yang informatif, terkelola dengan baik, dan selalu diperbarui mencerminkan citra profesional perusahaan. Dalam industri ekspor seafood yang kompetitif, kepercayaan buyer menjadi faktor krusial. CMS memungkinkan tim untuk menjaga informasi tetap relevan dan terkini, seperti katalog produk dan berita perusahaan. Hal ini meningkatkan kredibilitas perusahaan dan memperkuat kepercayaan buyer internasional.

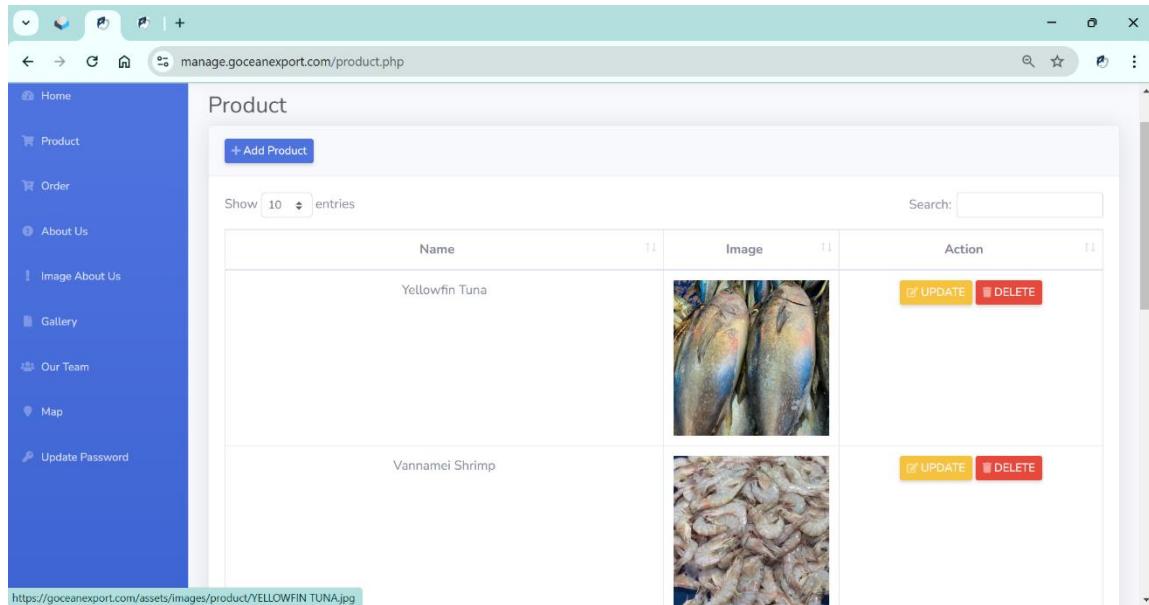
3. Efisiensi Biaya

Implementasi CMS memberikan efisiensi biaya yang signifikan. Sebelumnya, Gocean Export harus mengalokasikan anggaran untuk outsourcing pengelolaan konten website. Dengan CMS, anggaran tersebut dapat dialihkan untuk:

- Investasi dalam pemasaran digital.
- Pelatihan karyawan untuk meningkatkan keahlian.
- Penambahan fitur inovatif di website. CMS telah menjadi alat utama perusahaan untuk mencapai efisiensi, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat daya saing di pasar internasional.

4. Kemampuan Beradaptasi dengan Teknologi Masa Depan

CMS dirancang untuk mendukung pengembangan berkelanjutan, memungkinkan integrasi dengan teknologi atau fitur baru di masa depan, seperti sistem analitik atau e-commerce, tanpa perlu membangun ulang website. Hal ini menjadikan CMS elemen strategis yang mendukung fleksibilitas, efisiensi, dan daya saing jangka panjang, memastikan Gocean Export tetap relevan di industri yang dinamis.



Gambar 1. Tampilan CMS Gocean Export pada halaman *Product*

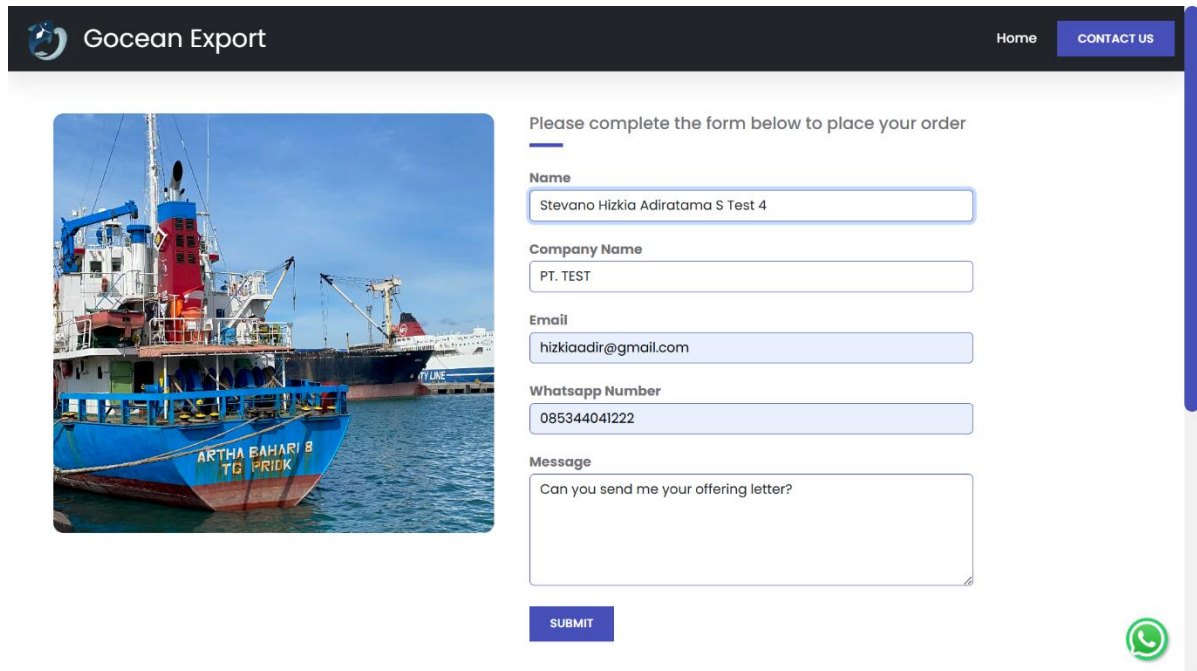
2.2 E-commerce dan Fitur Pemesanan Online

E-commerce adalah sistem perdagangan digital yang memungkinkan transaksi barang dan jasa melalui platform daring. Menurut (Zangana, et al., 2024), e-commerce telah merevolusi cara bisnis beroperasi dengan menyediakan akses tanpa batas ke pasar global. Platform e-commerce yang dilengkapi dengan fitur pemesanan online memberikan pelanggan kemudahan untuk mengajukan permintaan atau membeli produk tanpa hambatan geografis atau waktu. E-Service Quality adalah kapabilitas suatu pelayanan untuk menghadirkan kinerja secara tepat dan efisien saat melakukan kegiatan perbelanjaan, pembelian, hingga pengiriman produk kepada konsumen melalui media elektronik (Putri, et al., 2021)

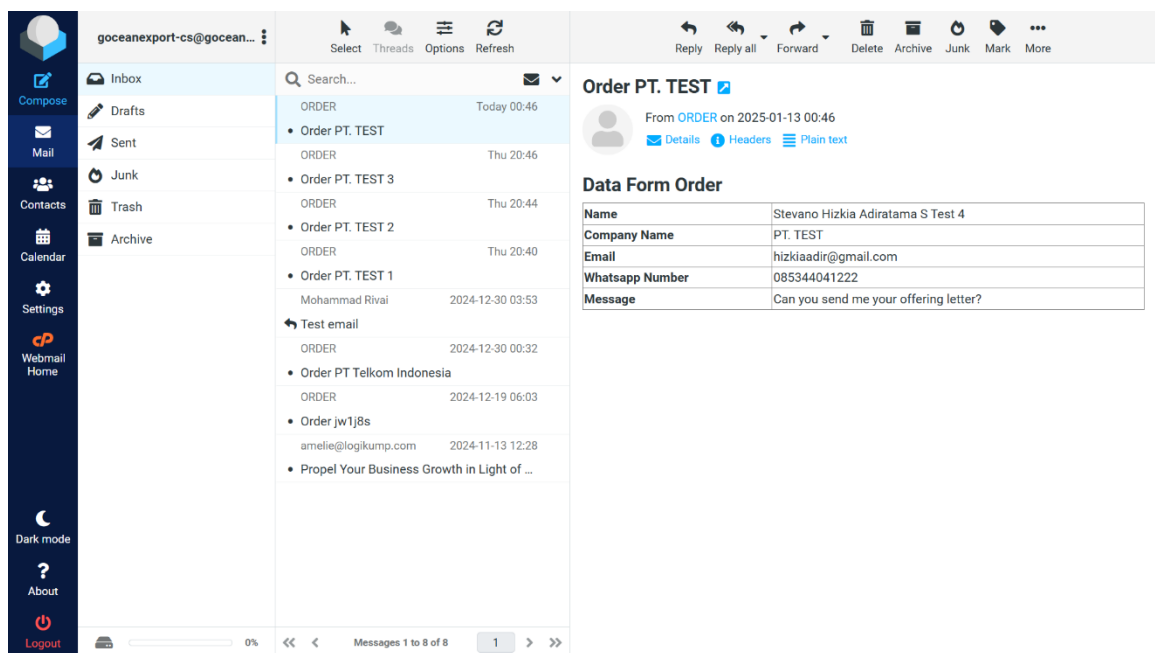
Fitur pemesanan online yang terintegrasi dengan CMS memiliki beberapa keunggulan:

1. Kemudahan Akses: Pelanggan dapat mengajukan pesanan kapan saja melalui formulir digital.
2. Pengurangan Kesalahan: Data pesanan yang diinput langsung oleh pelanggan mengurangi risiko kesalahan akibat komunikasi manual.
3. Peningkatan Efisiensi Transaksi: Data pesanan tersimpan secara otomatis di sistem, memudahkan tim internal dalam memproses permintaan pelanggan.

Studi oleh (Candra, et al., 2024) menunjukkan bahwa fitur pemesanan online berbasis CMS dapat meningkatkan akurasi data hingga 60%, sementara waktu pemrosesan pesanan dapat dikurangi hingga 50%. Dalam konteks Gocean Export, fitur ini membantu menyederhanakan alur kerja tim internal, memberikan layanan yang lebih cepat dan terstruktur kepada pelanggan.



Gambar 2. Formulir Pengisian Data di Website Gocean Export



Gambar 3. Data dari Formulir Calon Buyer pada Webmail CPanel

2.3 Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional merujuk pada kemampuan suatu organisasi untuk memanfaatkan sumber daya dengan cara yang optimal guna mencapai hasil yang diinginkan. Menurut (Johnson, 2021), penerapan teknologi informasi seperti CMS dan e-commerce dapat mengurangi ketergantungan pada proses manual, mempercepat alur kerja, dan meminimalkan kesalahan.

Pada Gocean Export, efisiensi operasional diwujudkan melalui:

1. Pengelolaan Mandiri: Tim internal dapat memperbarui konten produk tanpa bantuan teknis eksternal.
2. Kecepatan Respon: Sistem yang terintegrasi memungkinkan respons lebih cepat terhadap permintaan pelanggan.
3. Produktivitas Tim: Dengan alur kerja yang lebih terstruktur, tim dapat fokus pada tugas strategis lainnya.

Efisiensi ini tidak hanya meningkatkan produktivitas tetapi juga memperkuat daya saing perusahaan di pasar internasional.

2.4 Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis implementasi teknologi informasi di Gocean Export. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam dampak sistem terhadap proses operasional perusahaan.

Metode pengumpulan data meliputi:

1. Wawancara Mendalam: Menggali pengalaman dan pandangan tim internal Gocean Export terkait implementasi CMS dan fitur pemesanan online.
2. Observasi: Mengamati langsung proses pengelolaan konten dan pemrosesan pesanan dalam sistem baru.
3. Analisis Dokumen: Mengkaji laporan operasional, data transaksi, dan dokumen internal sebelum dan sesudah implementasi sistem.

2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan utama:

1. Reduksi Data: Data yang tidak relevan disaring, sementara data penting disederhanakan untuk fokus pada inti penelitian.
2. Penyajian Data: Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk tabel, grafik, atau narasi untuk mempermudah analisis.
3. Penarikan Kesimpulan: Pola dan hubungan dari data yang disajikan dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan yang relevan dengan tujuan penelitian.

Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi dampak implementasi teknologi secara sistematis dan mendalam, memberikan gambaran yang jelas mengenai keberhasilan serta tantangan yang dihadapi dalam proses implementasi.

3. Pembahasan

3.1 Peningkatan Efisiensi Operasional

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Content Management System (CMS) di Gocean Export secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Sebelum implementasi, pembaruan informasi produk pada website membutuhkan waktu rata-rata tiga hari dan sering kali harus melibatkan pihak ketiga. Setelah CMS diterapkan, proses ini dapat diselesaikan dalam satu hari oleh tim internal tanpa memerlukan keahlian teknis khusus. Menurut (Boiko, 2020), CMS memberikan fleksibilitas kepada perusahaan untuk mengelola konten secara mandiri melalui antarmuka yang ramah pengguna, sehingga mempercepat alur kerja internal.

Selain itu, CMS juga memungkinkan Gocean Export untuk menjaga konsistensi dan akurasi data produk, yang merupakan aspek penting dalam sektor ekspor. Sebagai contoh, informasi seperti spesifikasi produk dan harga dapat diperbarui secara real-time, mengurangi risiko kesalahan informasi yang dapat memengaruhi keputusan pelanggan. Efisiensi ini berdampak pada peningkatan produktivitas tim pemasaran dan pengurangan ketergantungan pada stakeholder eksternal.

3.2 Kemudahan Akses dan Peningkatan Pengalaman Pengguna

Fitur pemesanan online yang diintegrasikan ke dalam website memberikan kemudahan akses bagi pelanggan untuk melakukan transaksi. Sebelumnya, calon pelanggan harus menghubungi tim Gocean Export melalui WhatsApp atau email, yang sering kali menyebabkan keterlambatan respons dan miskomunikasi. Dengan fitur pemesanan online, pelanggan dapat langsung mengisi formulir digital di website, yang secara otomatis terintegrasi dengan sistem internal perusahaan.

Menurut studi oleh (Adi, et al., 2024), sistem pemesanan berbasis CMS dapat meningkatkan akurasi data pesanan hingga 60% dan mengurangi waktu pemrosesan pesanan hingga 50%. Dalam konteks Gocean Export, hasil ini tercermin dalam peningkatan volume pesanan sebesar 40% dalam enam bulan pertama setelah fitur pemesanan online diterapkan. Pelanggan juga melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terkait kemudahan navigasi website dan kecepatan respons perusahaan. Hal ini didukung oleh temuan (Madiawati, et al., 2023), yang menegaskan bahwa kepercayaan pelanggan adalah faktor kunci yang memengaruhi kepuasan dan niat pembelian ulang dalam platform online, yang dimediasi oleh persepsi risiko dan sikap konsumen.

Dengan integrasi sistem yang terstruktur dan kepercayaan yang dibangun melalui kemudahan akses, fitur ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pelanggan tetapi juga mendukung efektivitas operasional perusahaan.

3.3 Tantangan Implementasi

Meskipun hasil yang dicapai cukup signifikan, beberapa tantangan dihadapi selama proses implementasi. Salah satu tantangan utama adalah adaptasi tim internal terhadap sistem baru. Tim Gocean Export, yang sebelumnya terbiasa dengan proses manual, memerlukan waktu untuk memahami cara kerja CMS dan fitur pemesanan online. Menurut (Johnson, 2021), keberhasilan implementasi teknologi baru sangat bergantung pada pelatihan yang memadai dan dukungan teknis selama fase transisi. Untuk mengatasi hal ini, Gocean Export menyelenggarakan pelatihan intensif selama dua minggu dan menyediakan panduan pengguna yang dirancang khusus untuk membantu tim beradaptasi.

Selain itu, tantangan teknis juga muncul dalam integrasi CMS dengan fitur pemesanan online. Beberapa bug pada tahap awal implementasi memengaruhi kelancaran sistem, tetapi masalah ini berhasil diselesaikan melalui kolaborasi dengan konsultan teknologi.

3.4 Keterkaitan dengan Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa teknologi informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pengguna. Studi oleh (Zangana, et al., 2024) menekankan bahwa CMS dan fitur pemesanan online dapat menciptakan sistem yang terintegrasi, yang memungkinkan perusahaan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap kebutuhan pasar global. Dalam konteks Gocean Export, teknologi ini membantu perusahaan bersaing di pasar internasional dengan memberikan layanan yang lebih cepat dan lebih terorganisir.

3.5 Dampak Terhadap Daya Saing

Implementasi CMS dan fitur pemesanan online memberikan keunggulan kompetitif yang signifikan bagi Gocean Export. Dengan sistem yang lebih efisien, perusahaan mampu meningkatkan kapasitas operasional tanpa menambah jumlah staf. Selain itu, teknologi ini juga memungkinkan perusahaan untuk memperluas jangkauan pasar mereka, menarik lebih banyak pelanggan internasional melalui platform digital. Menurut (Martinez, 2022), perusahaan yang menerapkan teknologi informasi dengan baik cenderung memiliki keunggulan kompetitif yang lebih tinggi dibandingkan dengan pesaing yang masih menggunakan metode konvensional.

3.6 Potensi Pengembangan

Meskipun hasil yang dicapai cukup signifikan, penelitian ini juga mengidentifikasi peluang pengembangan lebih lanjut. Integrasi CMS dengan fitur analitik berbasis data dapat membantu Gocean Export memahami pola pembelian pelanggan secara lebih mendalam. Selain itu, penerapan chatbot berbasis kecerdasan buatan (AI) dapat meningkatkan kecepatan respons terhadap pertanyaan pelanggan, sebagaimana direkomendasikan oleh (Johnson, 2021).

Daftar Pustaka

Adi Candra Rizky and Karnalim Oscar Pembuatan Aplikasi untuk Meningkatkan Efektivitas Proses Ekspor dengan Pemanfaatan Fungsi Pertanyaan dalam Konteks Pemesanan Produk Berbasis Content Management System (CMS) [Book]. - 2024.

Aisyah S. Tantangan dan Peluang Sektor Perikanan Indonesia di Era Globalisasi [Journal] // Jurnal Ilmu Perikanan. - 2021.

Anugrah A. N. Pengelolaan Sumber Daya Perikanan Laut di Indonesia [Journal] // Jurnal Sains Edukatika Indonesia (JSEI). - 2021.

Boiko Bob Content Management Bible [Journal]. - 2020. - pp. 100-120.

Candra Rizky Adi and Oscar Karnalim S.T., M.T., Ph.D. Pembuatan Aplikasi untuk Meningkatkan Efektivitas Proses Ekspor dengan Pemanfaatan Fungsi Pertanyaan dalam Konteks Pemesanan Produk Berbasis Content Management System (CMS) [Journal] // Jurnal STRATEGI. - 2024. - pp. 165-177.

Johnson Mark The Role of Technology in Enhancing Export Business [Journal] // Journal of International Trade and Technology. - 2021. - pp. 30-45.

Madiawati Putu Nina and Wijaksana Tri Indra How Consumer Attitude Mediates Risk Perception and Trust in Using Food Delivery Application [Journal]. - Malang : Asia Pacific Management and Business Application (APMBA), 2023. - 3 : Vol. 11.

Martinez Susan Information Management Strategies for Export-Oriented Businesses [Journal] // Journal of Global Business Information. - 2022. - pp. 78-92.

Putri Putu Puspita Sari Sastradi and Setiawati Cut Irna Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Consumer Satisfaction yang Berdampak pada Repurchase Intention E-Commerce Bukalapak [Journal]. - Bandung : Universitas Telkom, 2021.

Putri Putu Puspita Sari Sastradi and Setiawati Cut Irna Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Consumer Satisfaction yang Berdampak pada Repurchase Intention E-Commerce Bukalapak [Journal]. - Bandung : Universitas Telkom, 2021.

Sulistijono Sulistijono, Pradana Mahir and Hasbi Imanuddin Web-based Web-Based Application of High School Laboratory Administration: Case Study at SMA Pasundan 8, Bandung, Indonesia [Journal]. - Bandung : IEOM Society International, 2020.

Thomas Andreas Mauthe & Peter Professional Content Management System: Handling Digital Media Assets [Journal]. - 2021. - pp. 45-60.

Yuliani Nafisah, Yuniarto Andika and Marnis Implementasi E-Commerce Berbasis Web dengan Menggunakan Content Management System (CMS) pada Toko Andin Collection [Journal] // Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi (SENAFTI). - 2024. - pp. 123-138.

Zangana Hewa Majeed, Ali Natheer Yaseen and Mohammed Ayaz Khalid Navigating the Digital Marketplace: A Comprehensive Review of E-Commerce Trends, Challenges, and Innovations [Journal] // TIJAB (The International Journal of Applied Business). - 2024. - pp. 1-15.

