

UNES Journal of Information System

Volume 8, Issue 2, December 2023

P-ISSN 2528-3502

E-ISSN 2528-5955

Open Access at: <https://fe.ekasakti.org/index.php/UJIS>

PENGAPLIKASIAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DI PT. XYZ BERBASIS WEB

APPLICATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) AT PT. XYZ WEB BASED

Putri Ayu Monika¹, Khairul Umami², Dahri Yani Hakim Tanjung³

^{1,2} Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Potensi Utama, Indonesia.

Email : putriayumonika99@gmail.com, ummi12gibmie@gmail.com

INFO ARTIKEL

Kata kunci

Penerapan, Customer Relationship Management (CRM), Web

ABSTRAK

PT. XYZ melayani transaksi penjualan bahan baku setiap satuannya kepada grosir-grosir maupun masyarakat dari seluruh wilayah dan juga dapat menerima orderan dropshipping yang akan menawarkan berbagai program, promo atau sale yang menarik untuk setiap konsumen aktif. Masalah yang terjadi dalam bidang penjualan di PT. XYZ yaitu proses transaksi jual beli yang masih mengharuskan para customer untuk datang langsung ke PT. XYZ. Sehingga hal ini menyulitkan customer untuk datang jika berada di tempat yang jauh. Disisi lain customer juga merasakan pelayanan yang kurang maksimal dari transaksi jual beli yang dilakukan diantaranya komentar yang kurang direspon, tidak ada wadah pemberian rating. Tujuan dari penelitian ini membuat aplikasi yang menggunakan Customer Relationship Management (CRM) berbasis web, dengan mengandalkan fitur dan manfaat yang lengkap yang disediakan maka para pelanggan mendapatkan pelayanan maksimal. Dengan menggunakan aplikasi Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada PT. XYZ berbasis web maka customer tidak lagi datang ke perusahaan untuk transaksi jual beli.

Copyright © 2023 UJIS. All rights reserved.

ARTICLE INFO

Keywords:

Implementation,
Customer
Relationship
Management (CRM),
Web

ABSTRACT

PT. XYZ serves raw material sales transactions per unit to wholesalers and the public from all regions and can also accept dropshipping orders which will offer various attractive programs, promos or sales for every active consumer. Problems that occur in the field of sales at PT. XYZ is the process of buying and selling transactions that still require customers to come directly to PT. XYZ. So this makes it difficult for customers to come if they are in a far away place. On the other hand, customers also feel that service is less than optimal from buying and selling transactions, including comments that are not responded to, there is no place for giving ratings. The purpose of this research is to create an application that uses Customer Relationship Management (CRM) based WEB, by relying on the complete features and benefits provided, so by using the Application of Customer Relationship Management (CRM) at PT. XYZ is web-based, so customers no longer come to the company for buying and selling transactions.

Copyright © 2023 UJIS. All rights reserved.

PENDAHULUAN

PT. XYZ melayani transaksi penjualan bahan baku material setiap satuannya kepada grosir-grosir maupun masyarakat dari seluruh wilayah dan juga dapat menerima orderan dropshipping yang akan menawarkan berbagai program, promo atau sale yang menarik untuk setiap konsumen aktif. Masalah yang terjadi dalam bidang penjualan di PT. XYZ yaitu menurunnya omset penjualan yang diakibatkan oleh penjualan yang dilakukan hanya dengan menunggu Customer yang datang membeli tanpa adanya aplikasi yang dipublikasikan. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah sistem yang dapat membantu PT. XYZ dalam bidang penjualan khususnya untuk memberikan kemudahan Customer dalam melakukan transaksi pembelian.

Perkembangan teknologi komputer berkembang pesat pada saat ini, sehingga dengan memanfaatkan teknologi komputer orang-orang dapat dengan mudah mendapatkan informasi, bertransaksi dan bertemu melalui perangkat komputer. Oleh karena itu peneliti memanfaatkan komputer untuk membuat sebuah aplikasi yang dapat membantu PT. XYZ dalam bidang penjualan yaitu dengan membuat aplikasi berbasis web untuk dapat melakukan penjualan serta memberikan fitur yang diinginkan para customer. Akan tetapi dibutuhkan sebuah strategi yang dapat memaksimalkan pelayanan PT. XYZ pada aplikasi yang akan dibuat.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan Customer Relationship Management dan telah berhasil mengatasi masalah penjualan maka penelitian ini membuat aplikasi yang menggunakan Customer Relationship Management (CRM). Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi yang

diimplementasikan secara luas untuk mengatur hubungan antara perusahaan dengan pelanggan dan calon pelanggan. Customer Relationship Management sebagai suatu proses pengumpulan informasi yang akan meningkatkan pemahaman terhadap bagaimana mengelola hubungan organisasi dengan pelanggannya. (MAE Nst, 2017). Sehingga dengan adanya Customer Relationship Management (CRM) maka customer akan mendapatkan pelayanan yang lebih maksimal dan PT. XYZ mendapatkan customer yang setia.

METODE PENELITIAN

Di dalam menyelesaikan penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode studi yaitu :

Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan oleh penulis dengan mengadakan studi langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data yaitu peninjauan langsung ke lokasi studi. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah :

a. Pengamatan (Observation)

Penulis melakukan pengamatan terhadap bagaimana proses kerja dalam pada PT. XYZ yang masih manual , dan data yang didapatkan yaitu data penjualan untuk mendukung sistem yang akan dibuat.

b. Wawancara (Interview)

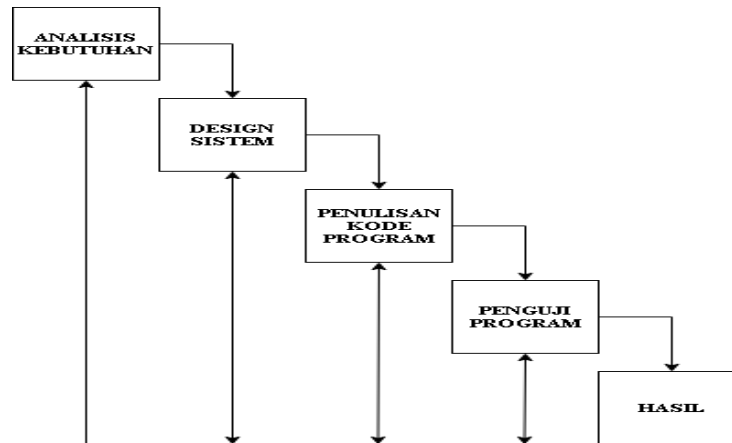
Penulis melakukan wawancara dengan salah satu petinggi yang ada di perusahaan yaitu Bapak Misnan selaku manager perusahaan guna mendapatkan informasi mengenai sistem penjualan yang berjalan pada perusahaan.

c. Studi Kepustakaan (Library Research)

Penulis melakukan studi pustaka untuk memperoleh data-data yang berhubungan dengan penulisan skripsi dari berbagai sumber bacaan seperti jurnal yang membahas tentang konsep Customer Relationship Management.

Metode Pengembangan Perangkat Lunak

Metode yang penulis pilih sebagai dasar untuk menentukan pembuatan aplikasi berdasarkan model pengembangan perangkat lunak yaitu model air terjun (waterfall). Menurut Rosa dan Shalahuddin (2018:28), "Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain pengodean, pengujian dan tahap pendukung (support)". Model Waterfall bisa dilihat pada gambar 1



Gambar 1. Gambar Diagram Waterfall.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Masalah

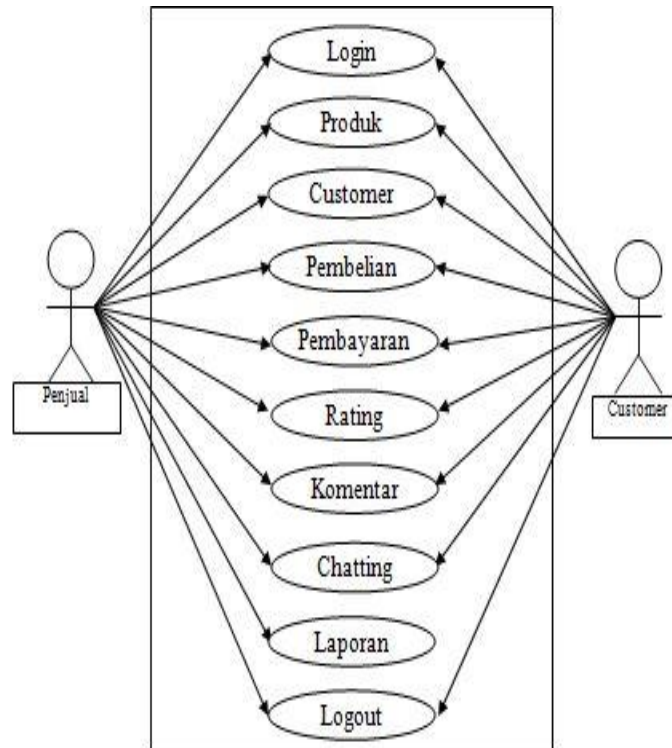
PT. XYZ melayani transaksi penjualan bahan baku setiap satuannya kepada grosir maupun masyarakat dari seluruh wilayah dan juga dapat menerima orderan dropshipping yang akan menawarkan berbagai program, promo atau sale yang menarik untuk setiap konsumen aktif. Masalah yang terjadi dalam bidang penjualan di PT. XYZ yaitu proses transaksi jual beli yang masih mengharuskan para Customer untuk datang langsung ke perusahaan. Sehingga hal ini menyulitkan Customer untuk datang jika berada di tempat yang jauh. Disisi lain Customer juga merasakan pelayanan yang maksimal dari transaksi jual beli yang dilakukan diantaranya komentar yang kurang direspon, tidak ada wadah pemberian rating dan sulit melakukan transaksi jual beli jika harus datang langsung. Oleh karena itu penelitian ini membuat aplikasi yang menggunakan teknik Customer Relationship Management (CRM). Sehingga dengan adanya Customer Relationship Management (CRM) maka Customer akan mendapatkan pelayanan yang lebih maksimal dan PT. XYZ mendapatkan Customer yang setia. Berikut Merupakan fitur strategi CRM pada tabel 1.

Tabel 1. Fitur-Fitur CRM

Strategi	Fitur
1. Memberikan Informasi Mengenai Produk Yang Dijual	1. Informasi Detail Tentang Produk
2. Memberikan Kemudahan Dalam Transaksi Pembelian	2. Pembelian Dapat Dilakukan Dimana Saja
3. Pembayaran Dilakukan Dengan Tidak Mempersulit Pelanggan	3. Rating Pada Setiap Produk
4. Mengizinkan Pelanggan Memberikan Rating Terhadap Produk	4. Komentar Pada Setiap Produk
5. Menyediakan Kotak Saran/Komentar	5. Chatting
6. Pelanggan Dapat Bertanya Langsung Untuk Informasi Yang Jelas Mengenai Produk Yang Dijual	

Desain Sistem

Menjelaskan Use Case Diagram tentang penerapan customer relationship management (CRM) pada PT. XYZ berbasis web. Gambar Use case diagram dapat dilihat pada gambar 2



Gambar 2. Use Case Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada PT. XYZ

Tampilan web

Berikut merupakan tampilan aplikasi hasil yang dirancang adalah sebagai berikut :

a. Tampilan form login

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk melakukan login admin atau user dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

The screenshot shows a login form with two input fields labeled 'USERNAME' and 'PASSWORD'. Below the fields is a 'SUBMIT' button. At the bottom of the page, there are three columns of text: 'Relationship' (Hubungan), 'Management' (Manajemen), and 'Customer' (Pelanggan), each with a brief description of the concept.

b. Tampilan Form Produk

Tampilan FormProduk disajikan untuk menampilkan data Produk, tampilan form Penyajian dapat dilihat pada gambar dibawah

Data Produk					
Produk	Nama Produk	Harga	Stok	Gambar	Aksi
bahan cat	Putih	10000	277		
bahan pasta	lantai lantai 10mm	3000000	97		
bahan pasta	basalbas cat 1000	4000	1010		
bahan pasta	gips 1000	270000	92		
bahan pasta	sepatu 1000	120000	93		
bahan pasta	sepatu 1000	470000	79		

c. Tampilan Form Konsumen

Tampilan Form Konsumen disajikan untuk menampilkan data Konsumen, tampilan form Konsumen dapat dilihat pada gambar dibawah

Data Customer				
Nama Customer	No Handphone	Email	Alamat	Aksi
hendi	33333333	hendi@gmail.com	medan	
randi	32334433	randi@gmail.com	medan	
gusti	983333333333	gusti@gmail.com	medan	
medy susanti	983333333333	medy@gmail.com	medan	
medy susanti	983333333333	medy@gmail.com	medan	

d. Tampilan Form Pembelian

Tampilan Form Pembelian disajikan untuk menampilkan data Pembelian yang tersedia, tampilan form Pembelian dapat dilihat pada gambar dibawah

Data Pembelian				
Customer	Produk	Tanggal	Jumlah	Total
hendi	gips 1000	2023-10-12	9	2700000
hendi	sepatu 1000	2023-10-13	2	1400000
hendi	sepatu 1000	2023-10-14	6	2820000
hendi	sepatu 1000	2023-10-14	9	4230000
hendi	sepatu 1000	2023-10-14	7	3010000
hendi	sepatu 1000	2023-10-14	6	1400000
hendi	sepatu 1000	2023-10-14	6	1400000
hendi	sepatu 1000	2023-10-14	6	1400000

e. Tampilan Form Pembayaran

Tampilan Form Pembayaran disajikan untuk menampilkan data Pembayaran yang tersedia, tampilan form Pembayaran dapat dilihat pada gambar dibawah

Data Pembayaran				
Customer	Status Admin	Status Pembeli	Tanggal	Jumlah Bayar
h	ADMIN		2023-10-15	17

f. Tampilan Form Chatting

Tampilan Form Chatting disajikan untuk menampilkan data Chatting yang tersedia, tampilan form Pembayaran dapat dilihat pada gambar dibawah

Data Chating

ID Customer	Customer	Penjual	AKSI
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="AKSI"/>

g. Tampilan Form Rating

Tampilan Form Rating disajikan untuk menampilkan data Rating yang tersedia, tampilan form Pembayaran dapat dilihat pada gambar dibawah

Data Rating

Produk	Suka	Tidak Suka	AKSI
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="AKSI"/>
thiner	1	1	<input type="button" value="Suka"/> <input type="button" value="Tidak Suka"/>
hanger bearing 90mm	1	1	<input type="button" value="Suka"/> <input type="button" value="Tidak Suka"/>
baut/mur c/w 5/8"x2	2	1	<input type="button" value="Suka"/> <input type="button" value="Tidak Suka"/>
pipa SCH 6mtr	1	2	<input type="button" value="Suka"/> <input type="button" value="Tidak Suka"/>
seng gelombang 180x80	1	1	<input type="button" value="Suka"/> <input type="button" value="Tidak Suka"/>
siku 65x65x6	4	1	<input type="button" value="Suka"/> <input type="button" value="Tidak Suka"/>

Management Customer Relationship

h. Tampilan Form Komentar

Tampilan Form Komentar disajikan untuk menampilkan data Komentar yang tersedia, tampilan form komentar dapat dilihat pada gambar dibawah

Data Komentar

Produk	Customer	Komentar	AKSI
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="AKSI"/>
seng gelombang 180x80	Hendri	nicee	<input type="button" value="Suka"/> <input type="button" value="Tidak Suka"/>
siku 65x65x6	Fikri Prastio	ok	<input type="button" value="Suka"/> <input type="button" value="Tidak Suka"/>
siku 65x65x6	Khairul Ummi	bagus	<input type="button" value="Suka"/> <input type="button" value="Tidak Suka"/>

Customer Relationship Management

Pelanggan adalah seseorang atau kelompok tertentu yang membeli, Hubungan adalah kesinambungan interaksi antara dua orang atau lebih, Manajemen adalah seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain dan

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan telah dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan aplikasi Penerapan Customer Relationship Managament (CRM) Pada PT. XYZ Berbasis Web maka Customer tidak lagi datang perusahaan untuk transaksi jual beli.

2. Dengan menggunakan aplikasi Penerapan Customer Relationship Managament (CRM) Pada PT. XYZ Berbasis Web maka Customer Relationship Management (CRM) di PT. XYZ dapat diterapkan.
3. Dengan menggunakan pemrograman java android dan web maka dapat menghasilkan aplikasi Penerapan Customer Relationship Managament (CRM) Pada PT. XYZ Berbasis Web.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya berterima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu saya dalam mempublikasi hasil karya saya ini mudah mudahan bisa bermanfaat untuk semuanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Nst, M. A. E. (2017). Sistem Informasi Customer Relationship Management Pada Pt. Aneka Susu. IT (INFORMATIC TECHNIQUE) JOURNAL, 5(1), 93-108.
- Asep Toto Kartaman (2019) Perancangan E-Business Berbasis CRM (Costumer Relationship Management)" Universitas Pasundan.
- Widodo(2020) "Web online dengan penerapan CRM"IT Journal 7(2) Asraf(2018) "CRM of point importat" SISTEM INFORMASTIKA MEDIA NUSANTARA , 8 (20)
- D Fariz(2020) "Perancangan Bisnis Online menggunakan CRM" UNPAD 9(20)
- Muhammad Ardiansyah,2019, " Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Point of Sales Berbasis web CRM "Aplikasi Point Of Sales". Jurnal TELECOMATICS, VOL.04 No. 02, Desember 2019, pp. Eissn:2541-5678
- Menurut Riyanda Pratama 2020, "Perancangan E-CRM (Customer Relationship Management). Pada PT Sonya FM Medan "Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia ISSN :2302-3805
- Heru Purwanto 2018 "E-CRM Berbasis Web Pada Sistem Informasi Penjualan Furniture" Jurnal PILAR Nusa Mandiri Vol. 14, No. 1 Maret 2018.