

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 Ummi², 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 transactionstters.

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)

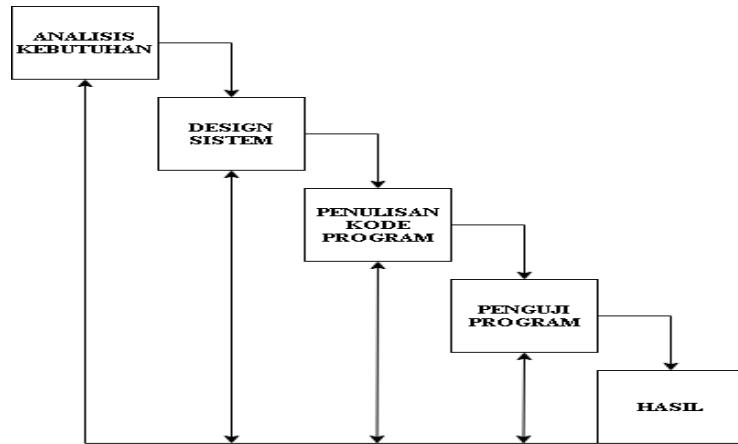
Penulis melakukan wawancara dengan salah satu petinggi yang ada di perusahaan yaitu Bapak Misnan selaku manager perusahaan guna mendapatkan informasi mengenai sistem penjualan yang berjalan pada perusahaan.

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

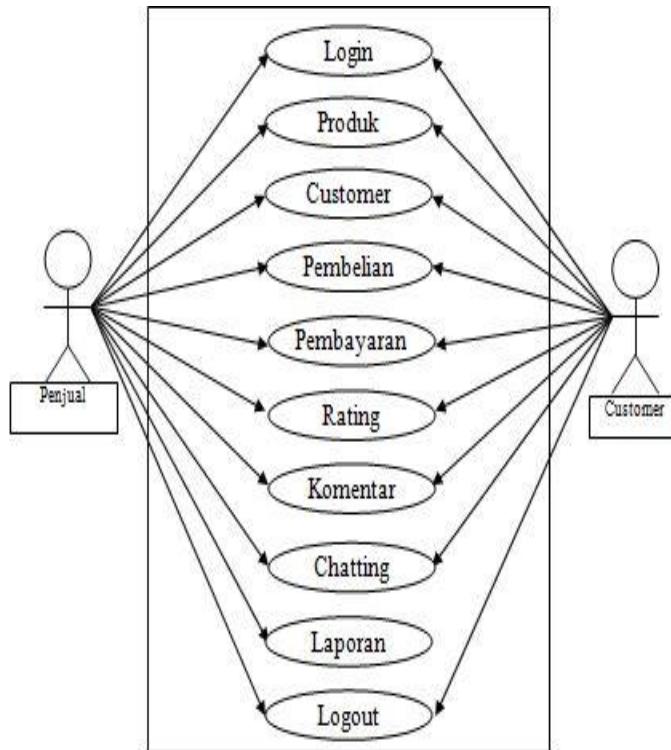
PT. XYZ melayani transaksi penjualan bahan baku setiap satuannya kepada grosir maupun masyarakat dari seluruh wilayah dan juga dapat menerima orderan dropshipping yang akan menawarkan berbagai program, promo atau sale yang menarik untuk setiap konsumen aktif. Masalah yang terjadi dalam bidang penjualan 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
<ol style="list-style-type: none"> Memberikan Informasi Mengenai Produk Yang Dijual Memberikan Kemudahan Dalam Transaksi Pembelian Pembayaran Dilakukan Dengan Tidak Mempersulit Pelanggan Mengizinkan Pelanggan Memberikan Rating Terhadap Produk Menyediakan Kotak Saran/Komentar Pelangan Dapat Bertanya Langsung Untuk Informasi Yang Jelas Mengenai Produk Yang Dijual 	<ol style="list-style-type: none"> Informasi Detail Tentang Produk Pembelian Dapat Dilakukan Dimana Saja Rating Pada Setiap Produk Komentar Pada Setiap Produk Chatting

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 :

b. Tampilan Form Produk

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

Data Produk						
Jenis Produk	Nama Produk	Harga	Stok	Gambar	Detail	Aksi
batuca	Winer	100000	277		View Detail	 
batuca	hanger bearing 100mm	300000	67		View Detail	 
batuca	beastimer che 50H2	4620	1670		View Detail	 
batuca	ppg 50H line	230000	92		View Detail	 
batuca	wang prilongku 180dB	120000	63		View Detail	 
batuca	aku bludzeluk	479000	70		View Detail	 

c. Tampilan Form Konsumen

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

Data Customer				
Name Customer	No Handphone	Email	Alamat	AKSI
herdi	3332525	herdi@gmail.com	medan	 
randi	52534426	randi@gmail.com	malang	 
putri	082233331764	putri@gmail.com	marikan	 
melly susanti	085071802674	mellysusanti@gmail.com	jl. veteran	 
melly susanti	089072982674	mellysusanti@gmail.com	jl. veteran	 

d. Tampilan Form Pembelian

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

e. Tampilan Form Pembayaran

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

Data Pembayaran					
Customer	Status Admin	Status Pembeli	Tanggal	Jenis Bayar	Aksi
4	DITERIMA		2022-09-16	TT	 

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="+"/> <input type="button" value="X"/>

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
thiner	1	1	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
hanger bearing 90mm	1	1	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
baut/mur c/w 5/8x2	2	1	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
pipa SCH 6mtr	1	2	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
seng gelombang 180x80	1	1	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
siku 65x65x8x6	4	1	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>

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
seng gelombang 180x80	Hendri	nicee	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
siku 65x65x8x6	Fiki Pratito	ok	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
siku 65x65x8x6	Khairul Ummi	bagus	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>

SIMPULAN

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

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

2. Dengan menggunakan aplikasi Penerapan Customer Relationship Management (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 Management (CRM) Pada PT. XYZ Berbasis Web.

UCAPAN TERIMAKASIH

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 INFORMASI 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.