

SISTEM INFORMASI HUBUNGAN PELANGGAN PADA PT. TOKO GAYA BARU PALEMBANG

Muhammad Denny Febrian¹, Merry Agustina²
Universitas Bina Darma^{1,2}

Jalan Jenderal Ahmad Yani No.3 Palembang
Sur-el : dennyfebrian93@gmail.com¹, merry_agst@binadarma.ac.id²

Abstract: *Maintaining good relations with customers for a company is a very important condition, because customer loyalty affects the progress of the company. Customer loyalty at PT. Toko Gaya Baru are also very important in determining the success of their business. The purpose of this research is to build a customer relationship information system in order to be a solution in solving existing problems. The research method used is iterative method by implementing the concept of Customer Relationship Management (CRM). The result of this research is a customer relationship information system that facilitates all the needs of users who can use it, namely admins, leaders and customers.*

Keywords: *System, Information, Customers, CRM*

Abstrak: *Menjaga hubungan baik dengan pelanggan bagi suatu perusahaan merupakan suatu kondisi yang sangat penting, karena loyalitas pelanggan berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan tersebut. Loyalitas pelanggan PT. Toko Gaya Baru juga merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan kemajuan usahanya. Tujuan penelitian ini adalah membangun sistem informasi hubungan pelanggan guna menjadi solusi dalam menyelesaikan masalah yang ada. Metode penelitian yang digunakan adalah metode iterasi dengan mengimplementasi konsep Customer Relationship Management (CRM). Hasil penelitian ini adalah sistem informasi hubungan pelanggan yang memfasilitasi semua kebutuhan user yang bisa menggunakan yaitu admin, pimpinan dan pelanggan.*

Kata kunci: *Sistem, Informasi, Pelanggan, CRM*

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, banyak perusahaan ataupun instansi-instansi yang menerapkan teknologi dalam membantu menyelesaikan pekerjaan serta meningkatkan kinerja perusahaan tersebut supaya jadi lebih baik. Kondisi seperti ini juga menjadi keinginan yang dilakukan oleh pengelola PT. Toko Gaya Baru. PT. Toko Gaya Baru yang lebih dikenal dengan Toko Gaya Baru merupakan salah satu produsen dan distributor material seperti Rangka Baja, Atap, Beton, dll. Pemanfaatan teknologi informasi ini diharapkan menjadi solusi dalam menyelesaikan

permasalahan yang terjadi seperti masih mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi produk atau pemasaran terbarunya kepada pelanggan dikarenakan media promosi yang sudah berjalan saat ini masih belum maksimal. Tidak hanya hal tersebut hubungan pelanggan dan terhambat dikarenakan tidak maksimalnya proses komunikasi antara PT. Toko Gaya Baru dan pelanggan. Serta sulitnya konsumen dalam mencari informasi produk yang diinginkan dan belum adanya informasi detail tentang pelanggan yang bertransaksi mengakibatkan sulitnya perusahaan dalam melakukan pengecekan kembali untuk menjaga loyalitas pelanggannya.

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam sebuah perusahaan yang berhubungan dengan pelanggan adalah teknologi *Customer Relationship Management* atau CRM. CRM adalah strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses – proses dan fungsi – fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para konsumen yang berkualitas dan teknologi informasi [1]. Sejalan dengan defenisi lain tentang CRM adalah keseluruhan proses membangun dan memelihara hubungan pelanggan yang menguntungkan dengan mengantarkan konsep yang paling penting dalam pemasaran modern [2]. Dari konsep CRM dan penerapannya maka perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggan, sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan hubungan bisnis yang erat dan terbuka serta komunikasi dua arah antara perusahaan dan pelanggan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan beberapa cara yaitu :

1. Observasi

Observasi, merupakan pengumpulan data yang dilakukan untuk melihat langsung bagaimana sistem yang lama berjalan berdasarkan fakta-fakta lapangan maupun teks, melalui pengalaman panca indra tanpa menggunakan manipulasi apapun [3].

Peneliti melakukan pengamatan langsung ke PT. Toko Gaya Baru seperti pengamatan

langsung ke pelanggan yang datang, cara perusahaan menawarkan produk yang dijual, keramahan toko dalam melayani pelanggan, kecepatan, tipe pelanggan yang datang.

2. Wawancara

Peneliti melakukan bentuk komunikasi verbal kepada pimpinan PT. Toko Gaya Baru mengenai permasalahan seputar hubungan perusahaan ke pelanggan. Teknik wawancara dilakukan untuk mendapatkan data, keterangan atau pendapat secara langsung dari narasumber [4].

3. Studi Literatur

Studi Pustaka, merupakan suatu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari buku, jurnal dan sumber lain yang berhubungan dengan masalah yang akan atau sedang diteliti. [5]

Peneliti mencari bahan yang mendukung dalam pendefinisian masalah, konsep-konsep dasar yang melandasi landasan teori penulis dalam melakukan penelitian ini melalui buku-buku, *internet*, yang erat kaitannya dengan objek permasalahan, untuk studi penulis banyak mengambil kutipan dari beberapa jurnal dan buku.

2.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, suatu pendekatan penelitian dalam memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut, peneliti mewawancarai narasumber penelitian dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Informasi tersebut kemudian dikumpulkan berupa kata maupun teks.

Kumpulan informasi tersebut kemudian dianalisis [6].

2.3 Metode Pengembangan Sistem

Dalam membangun sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada PT. Toko Gaya Baru ini peneliti menggunakan metode Iterasi. Metode iterasi memiliki beberapa fase pengembangan, yaitu sebagai berikut [7] :

1. Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan merupakan tahap sebelum melakukan pembuatan sistem. Pada tahap ini dilakukan observasi, wawancara, serta melihat kondisi kerja maupun laporan.

2. Tahap Analisis

Tahap analisis dilakukan ketika tahap perencanaan sudah dilakukan. Definisi dan analisis kebutuhan serta mengidentifikasi permasalahan yang ada di dalam PT. Toko Gaya Baru Palembang.

3. Tahap Design

Pada tahap ini, fitur dan operasi-operasi pada sistem akan dirancang dan dideskripsikan secara detail. Kegiatan yang akan dilakukan di antaranya adalah pembuatan *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram* dan rancangan antar muka.

4. Tahap Code

Pada tahap ini dilakukan pembuatan coding untuk membuat sistem informasi manajemen hubungan pelanggan berbasis web menggunakan PHP dan MySQL.

5. Tahap Tes/Implementasi

Pada tahap ini dilakukan pengujian untuk mengetahui kesalahan dan memastikan sistem berjalan dengan baik. Ketika sudah

melakukan pengujian sistem, maka dilakukan hosting program dan pelatihan ke bagian Administrasi, dan pimpinan supaya sistem dapat digunakan dengan baik.

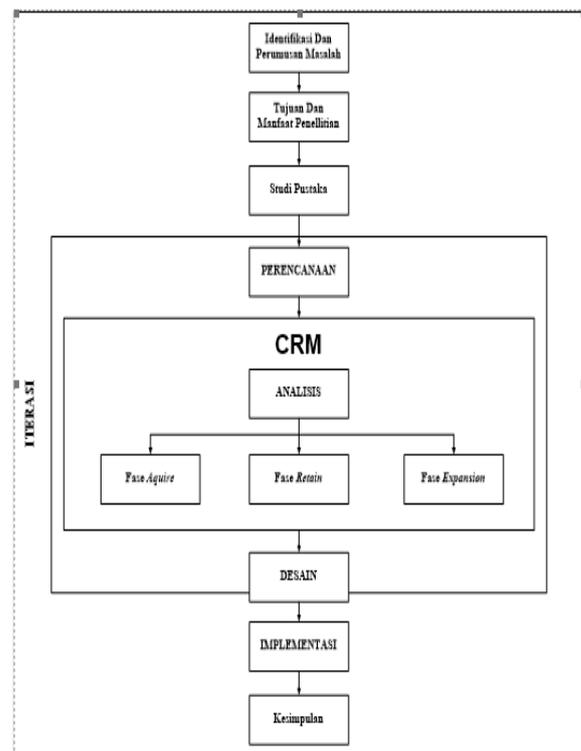
6. Tahap Pemeliharaan

Sistem informasi manajemen hubungan pelanggan yang sudah dibuat akan dipelihara secara berkala, supaya sistem dapat beroperasi dengan baik serta untuk menjaga keamanan data.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tahapan Penelitian

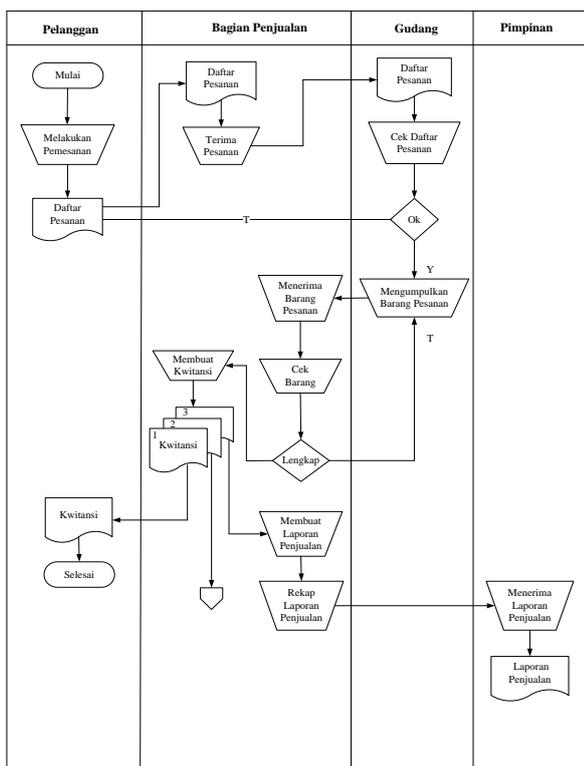
Tahapan penelitian yang dilakukan pada penelitian ini berdasarkan metode iterasi dengan mengimplentasi konsep CRM dalam tahapan analisis. Gambar 1 menunjukkan tahapan dalam penelitiina.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

3.2 Tahap Perencanaan

Pada tahapan ini dilakukan pembuatan modul dari spesifikasi kebutuhan perangkat lunak dengan menggunakan metode terstruktur dalam sistem yang berjalan dan orientasi objek dalam sistem yang diusulkan. Tahap ini merupakan tahap perencanaan dengan melakukan komunikasi ke PT. Toko Gaya Baru metode wawancara terhadap staff karyawan yang berkaitan di PT. Toko Gaya Baru, agar mendapatkan gambaran umum dalam membuat sistem. Sistem berjalan pada PT. Toko Gaya Baru peneliti gambarkan dalam *Flowchart*, berikut adalah *flowchart* yang sedang berjalan.



Gambar 2. Flowchart Sistem Berjalan

Dari gambar diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pelanggan akan mendatangi Toko Gaya Baru untuk memesan produk di bagian penjualan
2. Pada saat pelanggan menyebutkan produk apa saja yang akan dipesan bagian penjualan

akan mencatat nama-nama produk yang akan dipesan oleh pelanggan tersebut di kwitansi.

3. Bagian gudang akan menyediakan produk yang dipesan oleh pelanggan jika produk tersebut sudah disiapkan.
4. Setelah transaksi pembelian produk tersebut maka bagian penjualan akan menginputkan nama produk yang telah dilakukan transaksi tersebut ke Ms.Excel untuk dijadikan sebagai laporan penjualan produk.
5. laporan penjualan tersebut akan disampaikan ke pimpinan setelah laporan ditanda tangani oleh bagian penjualan.

3.3 Tahap Analisis

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap permasalahan yang ada, dengan menjelaskan mengenai data masukan dan data keluaran, serta perangkat keras dan perangkat lunak yang dibutuhkan dalam pembangunan sistem.

Dari hasil analisis maka didapatkan perencanaan Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Pada PT. Toko Gaya Baru Palembang menjelaskan mengenai data masukan dan data keluaran, serta perangkat keras dan perangkat lunak yang dibutuhkan dalam pembangunan sistem.

3.3.1 Pengolahan Data

Data merupakan masukan yang diperlukan baik berupa teks, gambar, maupun video. Data dalam sistem dikelompokkan menjadi dua kebutuhan yaitu:

a. Data Masukan

Kebutuhan data masukan pada sistem ini dibedakan menjadi dua, yaitu:

- Data yang dimasukkan oleh *administrator*, terdiri dari data otoritas sistem, dan data produk.
- Data yang dimasukkan oleh *Pelanggan* yaitu registrasi.

b. Data Keluaran

- Data keluaran bagi *administrator*, terdiri dari data pelanggan, data produk, saran kritik, dan FAQ.
- Data keluaran bagi *Pelanggan* yaitu data produk.

3.3.2 Kebutuhan Perangkat Keras

Spesifikasi perangkat keras yang digunakan pada saat pembangunansistem pada PT. Toko Gaya Baru Palembang yaitu:

1. *Processor* Core i5 2,8 Ghz
2. *2 GB Memory DDR 3*
3. *Harddisk 320 GB HDD*

3.3.3 Kebutuhan Perangkat Lunak

Perangkat lunak yang dibutuhkan dalam pembangunan system pada PT. Toko Gaya Baru Palembangyaitu:

1. *Windows 7 Professional*
2. *XAMPP*, terdiri atas *Apache, MySQL*, dan *phpMyAdmin*
3. *Adobe Dreamweaver CS6*
4. *Browser Mozilla Firefox*, dan *Google Chrome*

Kerangka kerja yang digunakan untuk mendapatkan fitur *e-commerce* didasarkan pada *Framework of Dynamic CRM* Strategi yang diperoleh melalui *framework* yang terdiri dari tiga fase CRM dipaparkan sebagai berikut :

a. Fase Acquire

Strategi ini dirancang untuk menarik pelanggan baru untuk bergabung menjadi member dengan memberikan fasilitas keanggotaan dengan keuntungan tertentu. Pada *Frequently Ask Questions*, dilakukan perancangan untuk menyediakan pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan dalam satu halaman utuh. Oleh karena hal tersebut, diharapkan calon pelanggan mendapatkan informasi awal yang memadai.

b. Fase Retain

Dalam *Request* produk, strategi yang disediakan adalah untuk membangun loyalitas pelanggan dengan memberikan layanan terbaik sesuai dengan kebutuhan pelanggan

c. Fase Expansion

Profil pelanggan yang telah terdaftar dapat mengelola profil pribadinya secara mandiri. Dalam forum diskusi, strategi yang disediakan adalah agar member dapat saling berdiskusi dengan admin.

3.4 Tahap Perancangan

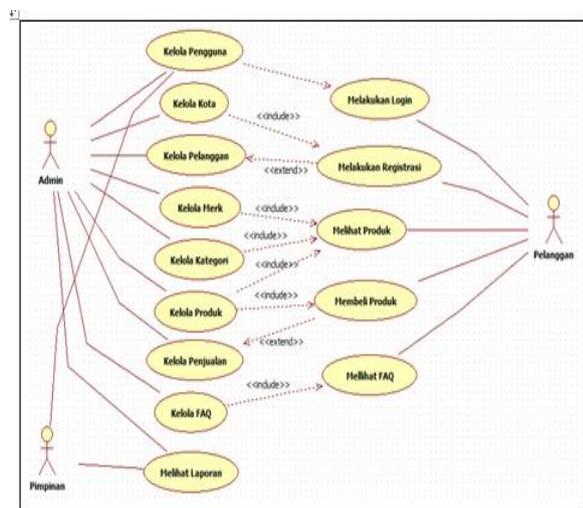
Sistem informasi hubungan pelaggan diimplementasikan menggunakan bahasa pemrograman PHP untuk database menggunakan *MySQL* serta *Dreamweaver CS6* digunakan sebagai editor untuk membangun website. Dalam tahapan perancangan yang dilakukan adalah merancang seluruh kebutuhan sistem, antara lain perancangan logika sistem, perancangan antar muka sistem dan data base sistem.

3.4.1 Unified Modeling Language (UML)

Perancangan sistem menggunakan permodelan berorientasi objek *Unified Modeling Language (UML)*, yaitu *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram*, dan *Class Diagram*.

1. Use Case Diagram

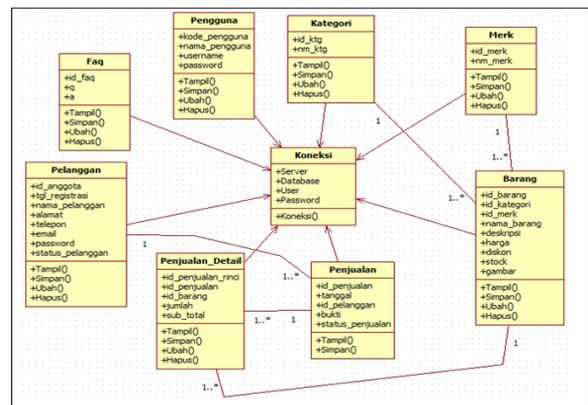
Use case diagram merupakan diagram yang menggambarkan semua kasus (*case*) yang akan ditangani oleh perangkat lunak beserta aktor atau pelakunya. Rancangan sistem yang diimplementasikan dalam bentuk diagram UML (*Unified Modeling Language*). Diagram *Use Case* untuk penerapan aplikasi ini terdapat 3 aktor yaitu Admin, Pimpinan dan Pelanggan, yang memiliki fungsi berbeda-beda. Pada bagian Admin Data yang dilibatkan yaitu Data Pengguna, Data Kota, Data Pelanggan, Data Kategori, Data Merk, Data Produk, Data FAQ, Data Transaksi, pada bagian pimpinan yaitu login, laporan penjualan, kemudian pada bagian Pelanggan Data yang dilibatkan yaitu login sistem, registrasi sistem, melihat produk, membeli produk, dapat dilihat pada gambar 3 berikut.



Gambar 3 Use Case Diagram

2. Class Diagram

Class Diagram adalah sebuah class yang menggambarkan struktur dan penjelasan *class*, paket, dan objek serta hubungan satu sama lain seperti *containment*, pewarisan, asosiasi, dan lain-lain. *Class diagram* juga menjelaskan hubungan antar *class* dalam sebuah sistem yang sedang dibuat dan bagaimana caranya agar dapat saling berkolaborasi untuk mencapai sebuah tujuan. *Class* merepresentasikan sesuatu yang ditangani oleh sistem. *Class diagram*. Berikut *Class Diagram* dari sistem informasi hubungan pelanggan disajikan pada gambar dibawah ini.



Gambar 4 Class Diagram

3.4.2 Perancangan Basis Data

Terdapat delapan file yang dirancang dan terintegrasi dalam sistem informasi hubungan pelanggan ini, yaitu file user, file pelanggan, file kategori, file merk, file barang, file penjualan, file penjualan rinci, dan file FAQ.

3.5 Tahap Implementasi

Hasil dari perancangan dihasilkan sistem informasi hubungan pelanggan pada PT. Toko Gaya Baru yang terakumulasi dalam suatu *website* yang diakses secara *online*. Akses terhadap *website* dapat dilakukan oleh 3 user yang berhak mengakses sistem yaitu Admin,

Pimpinan dan Pelanggan yang memiliki fungsi masing-masing. Fasilitas yang bisa digunakan oleh user berdasarkan kepentingan dikelompokkan menjadi 3 bagian user antara lain :

1. User Admin, yang melakukan aktivitas Login, mengelola Pengguna, mengelola Kategori, mengelola Merk, mengelola Produk, mengelola Pelanggan, mengelola Transaksi Penjualan, mengelola FAQ dan melihat Laporan.
2. User Pimpinan, dapat melakukan aktivitas Login, mengelola Pengguna, melihat Laporan.
3. User Pelanggan, dapat melakukan aktivitas Registrasi, login, melihat Produk, membeli Produk, melihat FAQ, melihat Informasi Tata Cara dan hubungi Kami.

3.5.1 Halaman Utama/Home Website

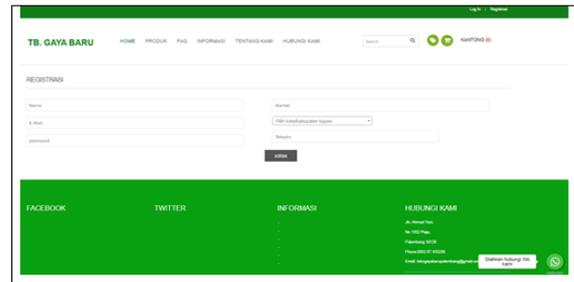
Halaman home merupakan tampilan awal ketika website diakses oleh pelanggan, gambar 5 menampilkan halaman home dari website PT. Toko Gaya Baru.



Gambar 5 Tampilan Halaman Home

3.5.2 Halaman Registrasi Pelanggan

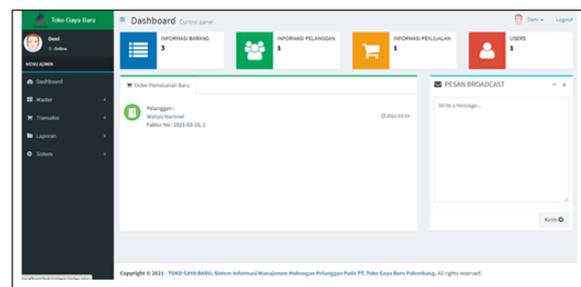
Halaman registrasi digunakan pelanggan untuk melakukan registrasi sebagai pelanggan sehingga bisa login dan bertransaksi secara online di PT. Toko Gaya Baru. Gambar 6 menampilkan halaman registrasi pelanggan.



Gambar 6 Halaman Registrasi Pelanggan

3.5.2 Halaman Dashboard

Halaman dashboard akan tampil setelah admin melakukan login ke sistem. Di halaman dashboard ini admin melakukan pengelolaan terhadap sistem informasi hubungan pelanggan PT. Toko Gaya Baru. Gambar 7 menampilkan halaman dashboard.



Gambar 7 Halaman Dashboard

3.5.3 Halaman Laporan Penjualan

Salah satu aktivitas admin sistem dalam melakukan pengelolaan adalah mengelola transaksi penjualan dan menampilkan laporan penjualan yang terjadi melalui sistem informasi hubungan pelanggan. Gambar 8 menampilkan halaman laporan penjualan.



Gambar 8 Halaman Laporan Penjualan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini telah menghasilkan sistem informasi hubungan pelanggan pada PT. Toko Gaya Baru yang terakumulasi dalam sebuah website. Dimana melalui website ini baik pihak perusahaan dan pelanggan dapat dengan mudah berkomunikasi secara online terkait dengan transaksi penjualan yang menjadi bisnis utama dari PT. Toko Gaya Baru Palembang.

Selanjutnya peneliti menyarankan dalam penerapan sistem ini di perusahaan terkait dengan perubahan kondisi bisnis dan teknologi dapat lebih ditingkatkan dengan mengidentifikasi kebutuhan dan penyelesaian masalah yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wihelmina, E. S., Chandra, E., Rusbandi, & Sitohang, F.P., "Sistem informasi manajemen hubungan pelanggan berbasis website pada CV. Putra Hatim Pratama Palembang," *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, x, 1-9. 2018.
- [2] Zakaria, H., & Marlua, A. E., "Perancangan Sistem Informasi *Customer Relationship Management (CRM)* untuk Meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan *Customers* Berbasis Web dengan Model *Waterfall*," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, 2(2),66. 2019.
- [3] H. Hasanah., "TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)," *At-Taqaddum*, vol. 8, no. 1, p. 21, Jan. 2017. doi:10.21580/AT.V8I1.1163.
- [4] S. Setiawan, "Pengertian Wawancara, Teknik, Langkah, Jenis, Tujuan & Contoh," [Online] Available : <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-wawancara/>. [Accessed: 10-Aug-2017].
- [5] A. Kurniawan., "Metode penelitian kepustakaan (*library research*): kajian filosofis, teoritis dan aplikatif," [online] Available : <https://www.library.usd.ac.id/web/index.php?pilih=search&p=1&q=0000144987&go=Detail> [Accessed: 03-Juli-2019].
- [6] A. Hidayat, "Penelitian Kualitatif (Metode): Penjelasan Lengkap," [online] Available: <https://www.statistikian.com/2016/10/penelitian-kualitatif.html> [Accessed: 13-Mei-2016].
- [7] Al Mudzakir, T., & Bakar, A., Desain Dan Implementasi *Customer Relationship Management* Berbasis Web (Studi Kasus: Toko Baju Ladya). *Systematics*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.35706/sys.v2i1.3444>. 2020.