

E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) UNTUK PEMESANAN DAN PENJUALAN MAKANAN RINGAN (STUDI KASUS: CV. DWI PUTRA TULANG BAWANG BARAT)

Farid ali hanafi *¹, Sri Karnila²

^{1,2}Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung

^{1,2}Sistem Informasi, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, Bandar Lampung

Email : faridhanafi62@gmail.com¹, srikarnila_dj@darmajaya.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini menghasilkan E-Customer Relationship Management (E-CRM) untuk pemesanan dan penjualan makanan ringan pada CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat. Proses pemesanan dan penjualan makanan ringan yang dilakukan selama ini masih secara konvensional, pelanggan datang langsung, belum adanya informasi detail barang, harga barang, dan jenis produk yang dijual dirasa kurang efektif. Untuk itu sebuah interface berupa E-CRM mutlak diperlukan agar pelayanan optimal kepada pelanggan. Melalui pengembangan sistem Waterfall dengan tahapan planning, analysis, design dan implementation, menghasilkan E-Customer Relationship Management (E-CRM) yang memberikan informasi detail produk yang dijual secara online, serta tanggapan langsung terhadap pengaduan pelanggan apabila ada komplain. E-CRM yang dibangun menunjukkan bahwa CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat sangat loyal terhadap pelanggan dalam proses pemesanan maupun penjualan makanan ringan.

Kata kunci : *Waterfall*, pemesanan dan penjualan, E-CRM.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital yang semakin meningkat dari tahun ke tahun menjadikan kebutuhan akan adanya sarana digital semakin meningkat. Salah satu dampak yang dirasakan saat ini adalah begitu mudahnya untuk mendapatkan informasi yang di butuhkan secara *online*. CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penjualan dan pemesanan makanan ringan di Tulang Bawang Barat. Pada saat ini rata-rata penjualan makanan ringan pada CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat mencapai 350 bungkus per hari. Adapun jenis makanan ringan yang di produksi yaitu keripik pisang aneka rasa, keripik waloh, keripik singkong dan keripik kentang. Perusahaan ini buka setiap hari mulai pukul 08:00 – 17:00 Wib. Dalam proses produksinya CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat memperkerjakan 7 karyawan. Dalam sehari perusahaan dapat memproduksi lebih dari 400 bungkus. Proses penjualan dan pemesanan makanan ringan pada CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat sejauh ini masih dilakukan secara konvensional yaitu pembeli datang langsung ke

tempat penjualan untuk melakukan pembelian. Sehingga membuat penjualan makanan ringan tersebut kurang maksimal. Kurangnya informasi mengenai lokasi perusahaan pun membuat perusahaan kurang berkembang dan dikenal oleh masyarakat luas. Hanya masyarakat setempat dan orang-orang yang sudah tahu dan biasa yang bisa melakukan pembelian makanan ringan, Terbatasnya waktu dan lokasi perusahaan juga dapat mempengaruhi setiap pelanggan yang akan melakukan permintaan.

Proses promosi dan publikasi yang digunakan untuk mendukung proses pemasaran perusahaan makanan ringan terbatas pada pemasangan media periklanan surat kabar yang membutuhkan biaya setiap bulannya sehingga membuat sedikit pemborosan anggaran perusahaan. Akibatnya pelayanan yang diberikan kurang maksimal dan dapat mengurangi minat atau permintaan pelanggan terkait dengan proses kerja yang lambat dan secara tidak langsung perusahaan juga akan mengalami penurunan pendapatan karena pelayanan yang diberikan kurang baik.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat membutuhkan suatu sistem yang mengatasi pemasaran pelayanan dalam proses pemesanan agar pelayanan optimis. Oleh Karena itu, peneliti mencoba membuat usulan sebuah sistem pelayanan dengan memanfaatkan teknologi sistem informasi berbasis e-crm (elektronik customer relationship management). Pada E-CRM peneliti membuat sistem pemesanan secara online agar setiap pelanggan yang ingin melakukan pemesanan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa mempengaruhi waktu yang ada. Sistem ini terdapat pelayanan diskon produk untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Selain itu peneliti juga membuat sistem pengaduan online yang nantinya pelanggan dapat mengadukan keluhan-keluhannya terhadap perusahaan sehingga dapat memberikan masukan kepada pelanggan untuk perusahaan agar menjadi lebih baik lagi.

2. METODE PENELITIAN

Menurut Sutanta (2014) Proses pengembangan mengubah suatu sistem perangkat lunak dengan menggunakan model-model dan metodologi yang digunakan dalam mengembangkan sistem-sistem perangkat lunak sebelumnya. Adapun tahapan-tahapan yang terdapat dalam metode *Waterfall* yaitu :

- a. Perencanaan (*Planning*), mengembangkan rencana manajemen proyek dan dokumen perencanaan lainnya. Menyediakan dasar untuk mendapatkan Sumber Daya (*Resource*) yang digunakan untuk memperoleh proses.
- b. Analisis (*Analysis*), menganalisis kebutuhan pemakaian sistem perangkat lunak (*User*) dan mengembangkan kebutuhan user. Membuat dokumen kebutuhan fungsional.
- c. Perancangan (*Design*), langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak. Representasi antarmuka, dan prosedur pengkodean.
- d. Pembuatan kode program, desain harus ditranslasikan kedalam programperngkat lunak. Hasil dari tahap ini dalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.
- e. Implementasi (*Implementation*), pengujian perangkat lunak dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*Error*) dan memastikan keluaran yang dihasilakn sama dengan yang diinginkan.

2.1 Customer Relationship Management

Menurut Turban (2015) *Customer Relationship Management* (CRM) adalah suatu pendekatan pelayanan kepada konsumen yang berfokus pada pembangunan jangka panjang dan hubungan konsumen yang berkelanjutan yang dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan maupun perusahaan. Pada penelitian lain, merekomendasikan untuk meningkatkan layanan alumni dengan aktifitas CRM pada dasarnya bertujuan agar perusahaan dapat mengenali pelanggan secara detail dan melayani mereka sesuai kebutuhannya. Tujuannya adalah menggunakan data dengan lebih baik untuk pengelolaan hubungan dengan pelanggan. Teknologi model CRM menjadi landasan untuk mengetahui perubahan dan penentu keberhasilan organisasi, yaitu melakukan komunikasi yang baik untuk memperoleh pelanggan, pengiriman barang sesuai pesanan pelanggan, dan mempertahankan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik. Integrasi itu semua tidak cukup hanya dengan mengembangkan konseptual tetapi perlu diubah dengan model simulasi dinamis. Satu elemen kunci CRM adalah customer touch points merupakan hal penting bagi perusahaan yang berorientasi dan memfokuskan diri pada kebutuhan pasar atau pelanggan saat ini dan dimasa yang akan datang. Karenanya perlu dibuat antar muka antara organisasi dan pelanggan. Seperti perangkat : web,

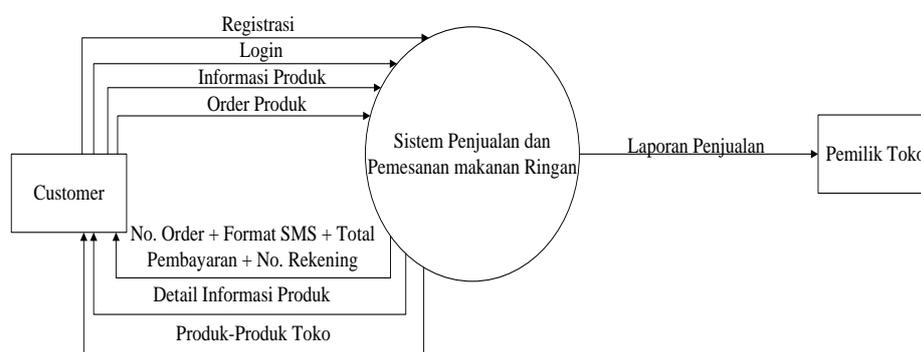
telepon, dan email. Applications adalah perangkat lunak (Software) yang mendukung proses-proses tersebut.

2.2 Desain Sistem

Pada sub desain sistem akan dijelaskan komponen sistem yang akan di desain meliputi model sistem, *Input*, *Output*, *Database*, teknologi dan kendali.

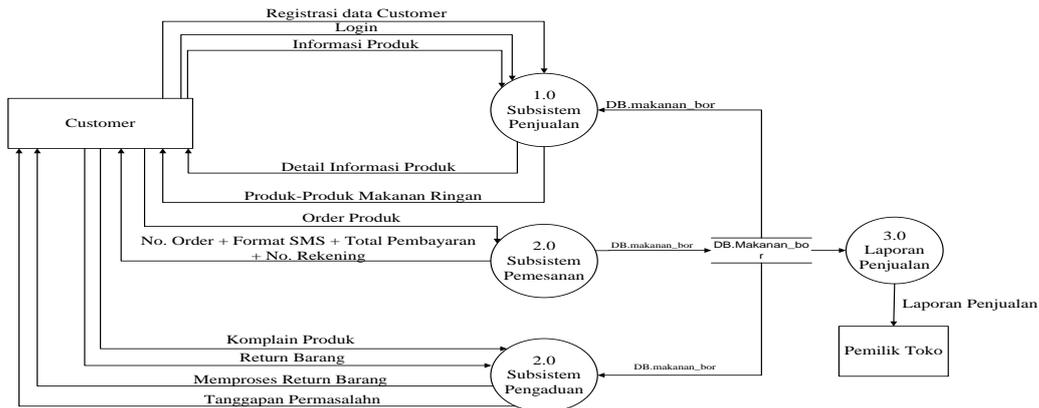
2.2.1 Desain Model Sistem

Berikut adalah usulan model sistem yang dirancang untuk mengatasi masalah yang ada pada proses pemesanan makanan ringan pada CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat. Alur sistem yang diusulkan tersebut ditampilkan dalam bentuk *Context Diagram* dan *Data Flow Diagram*.



Gambar 2.1 Diagram Context

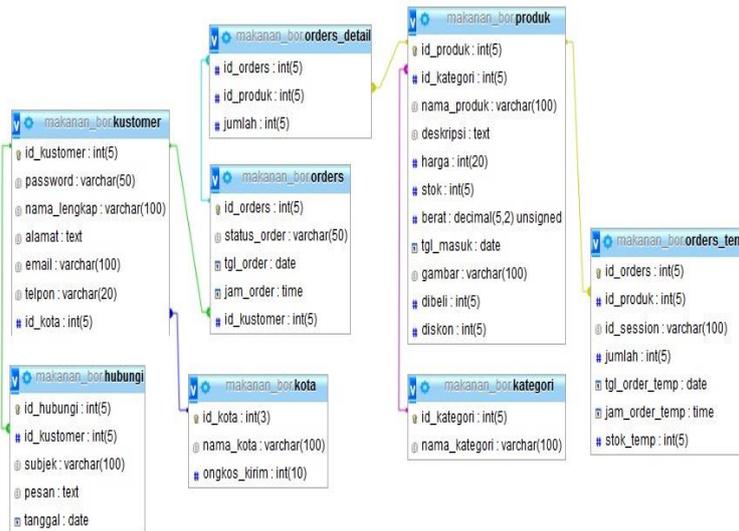
Gambar 2.1 menunjukkan penjabaran dari sistem informasi produk, dimana terdiri dari dua proses, satu *External Entity* yang berhubungan dengan sistem, dan satu database untuk menyimpan data-data yang berkaitan dengan CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat.



Gambar 2.2 DFD Level 1 Sistem yang Diusulkan

2.3 Rancangan Database

Rancangan *database* merupakan suatu desain terinci yang menjelaskan hubungan antar tabel didalam suatu sistem. Rancangan *database* dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 2.3 Relasi Antar Tabel

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pembahasan

Pembahasan ini berisikan tentang proses Pemesanan Makanan pada CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat, dalam sistem yang di usulkan agar memudahkan pemesanan jasa yang bisa dilakukan secara *online*.

3.1.1 Kelebihan Program

Program ini memiliki kelebihan sebagai berikut :

- Customer dapat mengkonfirmasi pesanan secara online tanpa harus datang langsung ketempat produksi.
- Sistem yang mempunyai diskon produk sehingga dapat menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama.
- Sistem E-CRM lebih mempermudah customer dalam melakukan pemesanan karena dapat dilakukan secara online.
- Mempermudah pihak CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat karena mempunyai data stok barang yang akurat dan terkomputerisasi.
- Sistem ini mempermudah pihak CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat dalam melakukan penghitungan data yang masuk dan keluar.

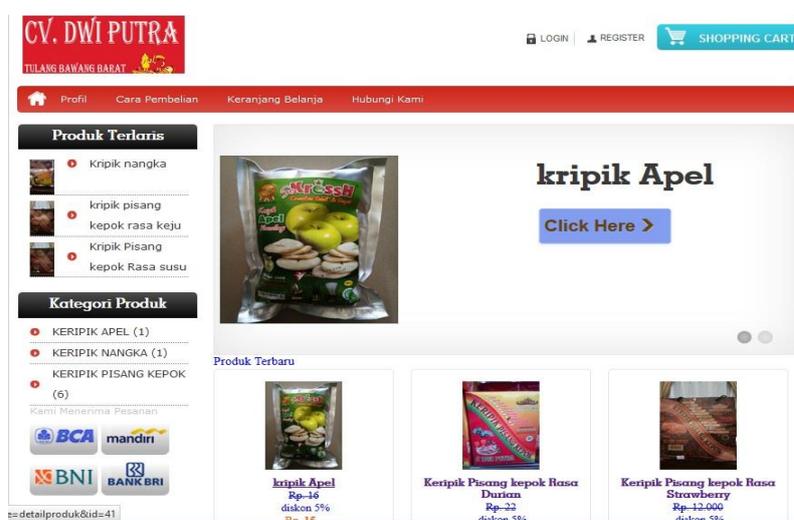
Pembayaran bisa dilakukan dengan cara transfer melalui sitem sehingga memudahkan customer.

3.2 Hasil Implementasi

Hasil implementasi pada Aplikasi ini terdiri dari form-form sebagai berikut:

3.2.1 Tampilan Menu Utama

Tampilan halaman Menu Utama ini merupakan tampilan menu yang terdapat sub menu yaitu Profil, Cara Pembelian, Keranjang Belanja, dan Hubungi Kami.



Gambar 3.1 Tampilan Menu Utama

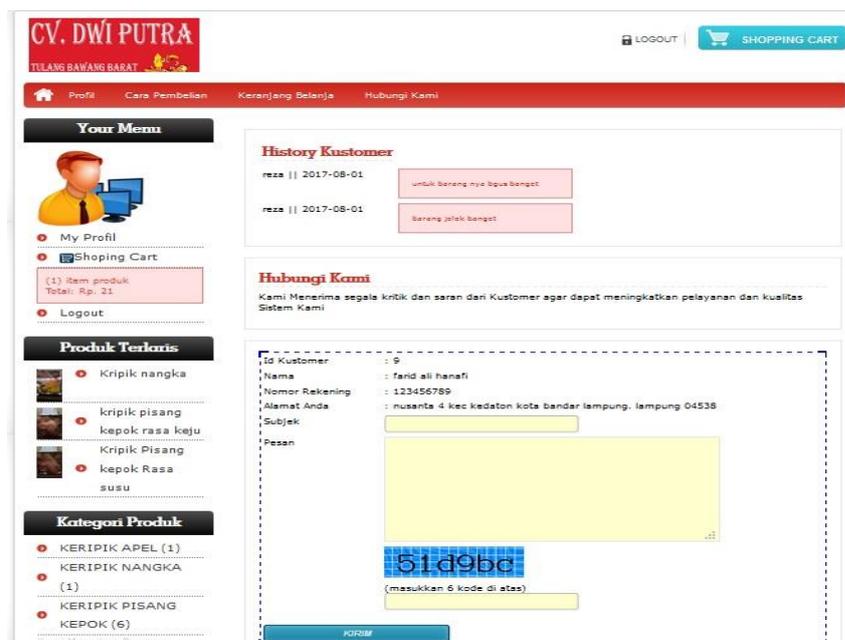
3.2.2 Tampilan Register

Tampilan halaman Register ini merupakan pelanggan yang akan melakukan belanja harus Registrasi terlebih dahulu sebelum melakukan Login. Didalam Register terdapat form-form yaitu Nama Lengkap, Password, Alamat Pengirim, No Rekening, Email, Kota Tujuan. Setelah customer melakukan pengisian form-form tersebut customer dapat klik daftar dan bisa login untuk melakukan pembelian.

Gambar 3.2 Tampilan *Registrasi*

3.2.3 Tampilan Hubungi Kami

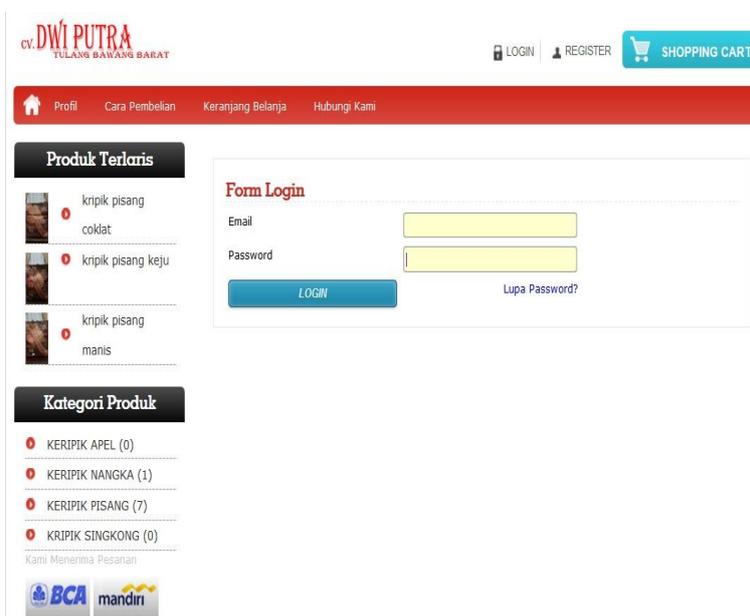
Tampilan Hubungi Kami merupakan tampilan yang digunakan oleh pelanggan untuk pengaduan produk sesudah melakukan pembelian produk pada perusahaan CV. Dwi Putra. Didalam Hubungi Kami terdapat form-form yang harus diisi ketika melakukan ulasan atau saran yaitu terdapat form Subjek, Pesan dan Nomer Kode. Rancangan halaman ini dapat dilihat pada gambar 3.3



Gambar 3.3 Tampilan hubungi kami

3.2.4 Tampilan *Home* sebelum Login

Tampilan Home sebelum login merupakan Tampilan pelanggan untuk Login terlebih dahulu sebelum melakukan pembelian. Didalam tampilan Form Login terdapat form-form yaitu Email dan Password sesuai yang diisi didalam Register. Kemudian pelanggan bisa belanja produk makanan ringan yang terlihat digambar 3.4



Gambar 3.4 Tampilan *Home* Sebelum Login

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian, analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut :

- a. Sistem E-CRM lebih mempermudah Customer dalam melakukan pemesanan karena dapat dilakukan secara online.
- b. System yang mempunyai diskon produk sehingga dapat menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama.
- c. Mempermudah pihak CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat karena mempunyai data stok barang yang akurat dan terkomputerisasi.
- d. Sistem ini mempermudah pihak CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat dalam melakukan penghitungan data yang masuk dan keluar.
- e. Customer dapat mengkonfirmasi pesanan secara online dengan mengisi ulasan dan saran tanpa harus datang langsung ketempat produksi.
- f. Pembayaran bisa dilakukan dengan cara transfer melalui sistem sehingga memudahkan Customer.

5. SARAN

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan diatas, untuk meningkatkan kualitas sistem pada CV. Dwi Putra yang dibuat maka diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Sistem yang telah dirancang saat ini harapannya dapat terus di evaluasi lebih baik.
2. Desain website yang masih sederhana agar terus dikembangkan agar sistem pada CV. Dwi Putra Tulang Bawang Barat dapat menjadi Lebih Baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhama, Kusuma. 2014. Flowchart, Microsoft visio dan smartphone. Yogyakarta: Setyo.
- Abdulloh, Rohi. 2015. definisi sistem informasi. Yogyakarta : Andi.
- Hidayatullah, Priyanto . 2015. Relation Database System. Jakarta : Ibnu Gina.
- Rudianto, Arief. 2014. Pengenalan Sistem Informasi, Aplikasi Web Dengan PHP dan MySQL. Bandung : Edi Suta.
- Sutabri, tata. 2014. Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi.
- Sutanta, Edhy. 2014. Basis Data Dalam Tinjauan Konseptual. Yogyakarta: Setyo.

Turban. 2015. Jurnal Informatika penerapan karir CRM pada Perguruan tinggi Ibi darmajaya
<https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jurnalinformatika/article/view/113>
jam akses 19:00 dan tanggal 30 agustus 2017.