

# RANCANGAN E-CRM: DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS PT. HASSANA BOGA SEJAHTERA

Nana Suryana<sup>1)</sup>, Yuliazmi<sup>2)</sup>

<sup>1</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur  
<sup>1,2</sup>Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260  
E-mail : [nsuryana26@gmail.com](mailto:nsuryana26@gmail.com)<sup>1)</sup>, [yuliazmi@budiluhur.ac.id](mailto:yuliazmi@budiluhur.ac.id)<sup>2)</sup>

## Abstrak

*PT. Hassana Boga Sejahtera adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan produk makan bayi. Setiap hari terjadi transaksi, dan terkadang dari transaksi itu menimbulkan ketidak puasan pelanggan akibat beberapa faktor. Namun, karena tidak adanya pencatatan complain/keluhan pelanggan yang terstruktur itu mengakibatkan perusahaan sangat lambat dalam penanganan complain pelanggan bahkan tidak ditangani karena penyampaian complain hanya lewat mulut saja ataupun pesan singkat. Selain itu, calon reseller terkadang malah mengurangi niatnya untuk membeli produk. Ini diakibatkan karena tidak bisa melihat kepuasan reseller yang lain setelah membeli produk perusahaan itu. Oleh karena itu, model customer relationship management dibutuhkan pada perusahaan ini untuk meningkatkan kedekatan antara perusahaan dengan pelanggan agar meminimalisir pengurangan reseller yang disebabkan kurangnya kepuasan yang didapat oleh pelanggan tersebut. Hasil penelitian ini berupa analisa dan perancangan berbasis website, Use Case diagram, sequence diagram, dan prototype yang mendukung rancangan interface antara sistem dengan pengguna. Dengan analisa dan perancangan sistem informasi ini, diharapkan PT. Hassana Boga Sejahtera dapat meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.*

**Kata kunci:** CRM, use case, sequence diagram, customer relationship management, loyalitas

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi didunia terus mengalami perkembangan yang sangat cepat. Bahkan hampir disetiap bidangnya mengalami perkembangan. Begitu juga bidang industri dan komunikasi yang paling terasa perkembangannya. Apalagi dengan adanya era globalisasi perkembangan teknologi semakin cepat meluas. Dengan adanya teknologi yang canggih diharapkan perusahaan bisa meningkatkan kualitas dan kuantiti dari produk yang dihasilkan. Dengan dukungan teknologi komunikasi yang baik diharapkan juga dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi tentang penyampaian informasi produk suatu perusahaan kepada *reseller*. Oleh karena itu, perusahaan bersaing untuk mengembangkan teknologi demi tercapainya tujuan tersebut.

*Reseller* merupakan faktor yang sangat penting bagi sebuah perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya. Bisa dikatakan semakin banyak *reseller* berarti semakin sukses perusahaan tersebut. Oleh karena itu setiap perusahaan bersaing untuk mendapatkan *reseller* yang banyak dengan berbagai caranya masing-masing. Contohnya saja dengan memberikan diskon atau membuat promo yang menarik di media sosial untuk menarik minat *reseller* membeli produk suatu perusahaan tersebut. Namun banyak dari perusahaan yang telah berhasil mendapatkan pelanggan dengan berbagai cara yang

dilakukan, belum bisa memberikan pelayanan yang bisa memuaskan *reseller*. Ada beberapa *reseller* yang merasa tidak diperhatikan dari segi pelayanan perusahaan terhadap *reseller* lama maupun *reseller* baru. Oleh karena itu, banyak dari *reseller* yang memilih untuk mencari perusahaan lain karena dia merasa kebutuhan dan Komplain mereka tidak terpenuhi dengan baik oleh perusahaan itu.

PT. Hassana Boga Sejahtera adalah perusahaan yang bergerak di bidang industri makanan bayi organik. Perusahaan yang telah berdiri sejak tahun 2009 ini telah mempunyai banyak mitra bisnis yang tersebar diseluruh Indonesia. Namun perusahaan ini belum mampu sepenuhnya memahami kebutuhan dan karakteristik *reseller*. Pada akhirnya, *reseller* pergi dan pindah ke perusahaan yang lain dengan alasan kebutuhan atau Komplain nya tidak bisa teratasi dengan baik oleh perusahaan tersebut. Apalagi sekarang terdapat banyak perusahaan yang serupa dengan PT. Hassana Boga Sejahtera. Ini merupakan suatu tantangan bagi PT. Hassana Boga Sejahtera untuk dapat meningkatkan pelayanan yang berbeda dibandingkan dengan perusahaan lain. Demi bisa bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang lain, PT. Hassana Boga Sejahtera ingin meningkatkan hubungan antara *reseller* dan perusahaan agar dapat meminimalisir *reseller* yang berpindah disebabkan kurangnya tingkat kepuasan *reseller* terhadap pelayanan yang diberikan.

Maka dari itu perlu adanya suatu teknologi yang dapat meningkatkan hubungan antar *reseller* dan perusahaan dalam segi pelayanan produk dan Komplain, penerapan konsep Electronic Customer Relationship merupakan salah satu cara yang tepat untuk memperhatikan *reseller* dalam hal kebutuhan dan Komplain. Dengan harapan perusahaan mampu mengambil keputusan yang tepat dan akurat untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik.

## 1.2. Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun beberapa masalah yang diidentifikasi dalam penulisan ini ialah :

1. Penanganan Komplain tidak maksimal karena tidak adanya *history* Komplain. Karena selama ini Komplain hanya dicatat secara manual.
2. *reseller* tidak mengetahui status PO barang yang sudah dia pesan. Sehingga *reseller* tidak bisa memastikan kapan barang dia sampai.
3. Tidak adanya informasi produk terlaris, sehingga terkadang perusahaan kekurangan stok
4. Kepercayaan *reseller* untuk membeli produk menurun karena tidak bisa mengetahui tingkat kepuasan *reseller* yang lain setelah membeli produk.

## 1.3. Tujuan

Menurut Chaffey: "E-CRM adalah penggunaan teknologi komunikasi digital untuk memaksimalkan penjualan pada pelanggan dan mendorong penggunaan online service"[1]. Sehingga tujuan dan manfaat penulisan dalam membuat analisa dan perancangan *Customer Relationship Management* dalam meningkatkan layanan kepada *reseller* adalah :

### a. Tujuan Penulisan

- 1). Membuat sistem untuk pencatatan Komplain *reseller*
- 2). Membuat sistem untuk mengetahui status PO *reseller*
- 3). Membuat fasilitas chatting antara *reseller* dan perusahaan
- 4). Membuat fasilitas untuk memberikan *testimonial* mengenai pelayanan perusahaan terhadap *reseller*
- 5). Membuat notifikasi pemberitahuan terhadap *reseller*

### b. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan ini antara lain sebagai berikut:

- 1). Memudahkan perusahaan dalam penanganan Komplain *reseller*

- 2). Meningkatkan kepuasan *reseller* karena bisa mengetahui status POnya
- 3). Meningkatkan hubungan antara perusahaan dengan *reseller* dengan memudahkan sarana komunikasi.
- 4). Membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan melihat dari testimonial yang telah *reseller* berikan terhadap perusahaan
- 5). Meningkatkan jangkauan perusahaan dalam memberikan informasi promo terhadap *reseller*

## 2. METODE PENELITIAN

Yakub menyatakan, "analisa sistem dapat diartikan sebagai suatu proses untuk memahami sistem yang ada, dengan menganalisa jabatan dan uraian tugas (*business users*), proses bisnis (*business process*), ketentuan atau aturan (*business rule*), masalah dan mencari solusinya (*business problem and business solution*), dan rencana-rencana perusahaan (*business plan*)"[2].

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis membutuhkan data yang dihubungkan dengan topik yang dibahas. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

### 1. Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap proses bisnis yang sedang berjalan di PT.Hassana Boga Sejahtera.

### 2. Wawancara

Pengumpulan data dilakukan dengan cara bertatap muka langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan-pertanyaan mengenai proses bisnis yang sedang berjalan kepada *staff marketing* PT.Hassana Boga Sejahtera.

### 3. Analisa Dokumen

Pengumpulan data dalam penelitian dengan mencari informasi berdasarkan dokumen berjalan yang terkait agar dapat diperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan sistem yang akan dibuat.

### 4. Studi kepustakaan

Penulisan ini melakukan studi kepustakaan dari berbagai buku serta referensi lain yang sesuai dengan permasalahan yang diamati. Selain itu juga mencari informasi tambahan melalui internet.

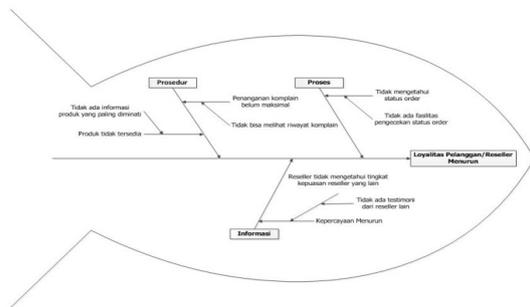
## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Rosenblatt, UML (*Unified Modeling Language*) adalah sebuah bahasa pemodelan (*Modeling Language*) untuk menspesifikasikan, memvisualisasikan, membangun dan mendokumentasikan kerangka dari sebuah sistem-sistem perangkat lunak. mengemukakan: "*Unified Modeling Language* adalah metode yang banyak

digunakan untuk memvisualisasikan dan mendokumentasikan perangkat lunak dalam mendesain sistem”[3].

**3.1. Fishbone Diagram**

Dr. Kaoru Ishikawa seorang ilmuwan Jepang, merupakan tokoh kualitas yang telah memperkenalkan user friendly control, Fishbone cause and effect diagram, emphasised the ‘internal customer’ kepada dunia. Fishbone diagram adalah suatu diagram yang menunjukkan hubungan antara faktor-faktor penyebab masalah dan akibat yang ditimbulkan. Manfaat dari penggunaan fishbone diagram antara lain mengidentifikasi akar penyebab dari suatu masalah serta membangkitkan ide-ide untuk mengatasi permasalahan tersebut.



Gambar 1: Fishbone Diagram

**3.2. Tabel Korelasi**

Tabel korelasi adalah sebuah tabel yang berisi mengenai masalah-masalah yang dihadapi beserta penyelesaian masalah untuk mengatasi masalah yang terjadi.

Tabel 1. Tabel Korelasi

NO	Permasalahan	Pendekatan	Solusi	Modul/ Fitur
1	Penanganan komplain belum maksimal, dikarenakan perusahaan tidak memiliki catatan komplain yang terstruktur	Fishbone, Identifikasi kebutuhan, Use Case diagram	Adanya fitur entri komplain yang tersimpan dalam database sehingga setiap komplain bisa tercatat secara rapih dan terstruktur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fitur entri komplain</li> <li>• Fitur view komplain</li> <li>• Fitur entri tanggapan komplain</li> <li>• Fitur cetak laporan komplain</li> </ul>
2	Calon reseller berkurang kepercayaan nya	Fishbone, Identifikasi	Adanya fitur testimoni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fitur entri testimoni</li> </ul>

	karena tidak ada testimoni dari reseller yang lain	kebutuhan, Use Case diagram	al yang berfungsi untuk memberikan penilaian terhadap kinerja perusahaan dalam melayani reseller	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fitur approve testimoni</li> <li>• Fitur view testimoni</li> <li>• Fitur cetak laporan testimoni</li> </ul>
3	reseller tidak bisa mengetahui status order yang telah dia lakukan, apakah sudah diproses atau masih pending	Fishbone, Identifikasi kebutuhan, Use Case diagram	Adanya fitur untuk melihat status order reseller	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fitur view order</li> <li>• Fitur cetak laporan penjualan</li> </ul>
4	Produk digudang tidak tersedia/stok kosong, sehingga reseller tidak jadi beli	Fishbone, Identifikasi kebutuhan, Use Case diagram	Adanya fitur yang bisa memberikan informasi produk yang paling diminati reseller, sehingga perusahaan bisa mengantisipasi kekurangan stok produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fitur chatting, agar reseller bisa mengetahui produk apa saja yang ready.</li> <li>• Fitur cetak laporan top 5 produk</li> </ul>

**3.3. Activity Diagram**

Activity diagram menggambarkan workflow (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem ataupun proses bisnis.

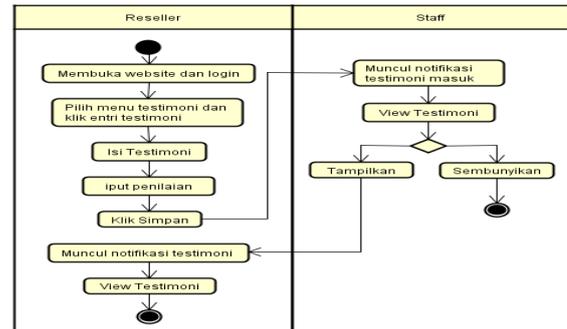
**a. Proses Pemesanan**

Reseller yang ingin mengentri PO harus login terlebih dahulu melalui website. Setelah login reseller bisa memilih menu transaksi kemudian klik sub menu entri PO. Pilih produk yang akan dipesan, masukan jumlah pesanan dan klik simpan jika sudah selesai. Setelah terkirim, maka staff akan mendapatkan notifikasi bahwa ada PO yang masuk. Staff akan mengecek ketersediaan barang. Staff akan membuat invoice penjualan dan mengirimkan ke reseller. Setelah reseller menerima invoice penjualan, reseller akan melakukan pembayaran.

**b. Proses Entri Komplain**

Reseller yang ingin mengajukan Komplain ke perusahaan bisa melakukan pengajuan Komplain

melalui mobile application, *reseller* melakukan login untuk masuk ke dalam mobile setelah login, *reseller* bisa memilih menu Komplain kemudian entri Komplain maka akan muncul menu entri Komplain kemudian *reseller* bisa mengisi Komplain yang ingin diajukan dan menyimpan sekaligus mengirim Komplainnya. Maka akan ada notifikasi Komplain yang akan masuk ke dalam halaman admin PT. Hassana Boga Sejahtera setelah Komplain yang masuk dilihat oleh staff maka staff akan memberikan tanggapan atas Komplain, setelah Komplain ditanggapi maka *reseller* dapat melihat tanggapan Komplain dan Komplain yang pernah dilakukan.



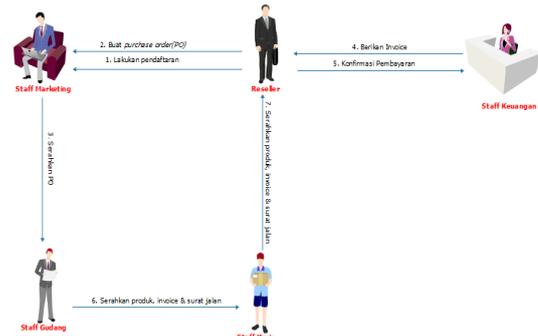
Gambar 2. Activity Diagram Testimoni

**c. Proses Entri Testimonial**

Apabila *reseller* ingin memberikan testimonial atas PO yang pernah dilakukan *reseller* bisa login ke dalam mobile application setelah login, *reseller* bisa memilih menu testimonial kemudian pilih entritestimonial, maka akan muncul form entri testimonial maka *reseller* bisa meng-input testimonial yang ingin disampaikan setelah itu *reseller* bisa mengirim testimonial maka akan muncul notifikasi testimonial ke halaman staff, sebelum testimonial ditampilkan maka staff akan meng-approve testimonial apakah testimonial layak untuk ditampilkan atau tidak apabila testimonial di-approve oleh staff maka testimonial yang dikirim akan tampil di menu view testimonial pada halaman *reseller* jika testimonial yang dikirim oleh *reseller* tidak di-approve atau di unpublish maka testimonialnya tidak akan ditampilkan di halaman depan.

**3.4. Rich Picture**

*Rich picture* adalah penggambaran sistem atau situasi dengan menggunakan gambar-gambar. Gambaran keseluruhan dari orang, obyek, proses, struktur, dan masalah pada keseluruhan proses bisnis yang ada di perusahaan. Dari proses bisnis yang terjadi pada perusahaan dapat digambarkan dengan menggunakan *Rich Picture* seperti berikut :



Gambar 3. Rich Picture

**d. Proses entri promosi**

Padaactivity diagram entripromosi, stafflogin terlebih dahulu kemudian memilih menu promosi dan pilih entri promosi setelah itu akan muncul menu entri promosi, staff akan mencari data *reseller* kemudian memilih data *reseller* dan mencari data produk serta memilih produk setelah itu staff akan mengisi promosi kemudian promosi akan dikirim kepada *reseller* dan *reseller* dapat melihat omosi melalui menu view promosi.

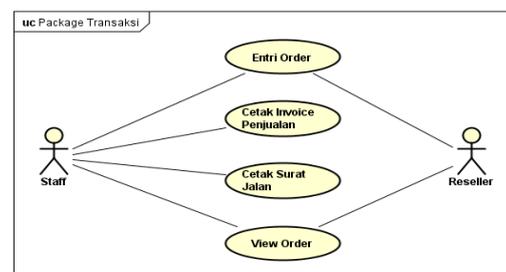
**e. Proses cetak laporan**

Proses pencetakan laporan dilakukan oleh staff, apabila staff ingin melakukan pencetakan laporan maka staff harus melakukan login terlebih dahulu kemudian memilih menu laporan lalu pilih cetak laporan yang diperlukan

Berikut adalah contoh penggambaran *activity diagram* berdasarkan uraian proses bisnis diatas.

**3.5. Use Case Diagram**

Use Case mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. *Use Case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sistem informasi dan siapa saja yang menggunakan fungsi-fungsi tersebut.



Gambar 4. Use Case Diagram Package Transaksi

