

PENERAPAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP (E-CRM)* DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DAN PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN CATERING HANDAYANI

Debbie Mistikaweni¹⁾, Lauw Li Hin²⁾

Nama Program Studi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur
Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260
E-mail : 1412510982@student.budiluhur.ac.id¹⁾, lihin@budiluhur.ac.id²⁾

Abstrak

Catering Handayani Mandiri merupakan salah satu perusahaan catering yang bergerak di bidang jasa khususnya pesan menu makanan, yang berusaha memberikan pelayanan terbaik tanpa mengurangi kualitas, mutu dan kenyamanan pelanggannya. Perusahaan menggunakan banyak strategi untuk mendapatkan pelanggan baru mereka, salah satunya menggunakan Electronic Customer Relationship. Pelanggan merupakan aset terpenting bagi kemajuan suatu perusahaan. Permasalahan yang dihadapi pada Catering Handayani Mandiri adalah perusahaan sulit mengidentifikasi pelanggan yang sering bertransaksi, Perusahaan sulit mendapatkan pelanggan baru karena kurangnya media promosi yang belum mendukung, dan belum tersedianya sarana untuk menampung keluhan dan testimoni pelanggan. Hal ini dapat dicapai dengan memanfaatkan Teknologi dengan model Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) untuk melayani dan mencapai keinginan pelanggan yang menjadikan nilai tambah bagi perusahaan. Peneliti menggunakan metode pengembangan prototype serta bahasa pemrograman PHP dan database MySql. Dengan adanya sistem Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) pada Catering Handayani Mandiri, dapat membantu perusahaan dalam mengelola data pelanggan yang sering bertransaksi. Sistem E-CRM ini juga menghasilkan fitur promo sebagai media promosi untuk mendapatkan pelanggan baru, dan adanya sarana untuk menampung keluhan dan testimoni pelanggan sehingga mudah bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi kerja dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Electronic Customer Relationship Management*, *Catering*, meningkatkan loyalitas dan pelayanan

1. PENDAHULUAN

*Catering Handayani Mandiri merupakan salah satu perusahaan catering yang bergerak di bidang jasa khususnya pesan menu makanan, yang berusaha memberikan pelayanan terbaik tanpa mengurangi kualitas, mutu dan kenyamanan pelanggannya. Untuk menjalankan komitmen dan mengatasi segala permasalahan yang ada, seperti menurunnya jumlah pelanggan serta sulit memperoleh pelanggan baru dikarenakan kurangnya promosi dan banyak pelanggan yang tidak tahu jika ingin melakukan pemesanan makanan karena belum adanya sistem pesan pada catering, hal ini menyebabkan pelanggan beralih ke pesaing jasa catering lain. Selain itu catering ini juga memiliki keinginan untuk selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggannya. Namun catering ini belum memiliki sarana untuk menampung keluhan dan testimoni pelanggan sehingga sulit untuk melakukan evaluasi kerja dan sulit mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Maka dari itu perlu adanya suatu media yang dapat mengelola hubungan antara perusahaan dengan pelanggan yang dapat menambah tingkat kepuasan pelanggan dan memicu loyalitas pelanggan, salah satu caranya adalah dengan mengaplikasikan konsep *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* dalam meningkatkan loyalitas dan pelayanan terhadap pelanggan agar*

dapat dimanfaatkan untuk memantau dan memonitor setiap kegiatan dan keinginan pelanggan agar dapat menunjang para *stakeholder* untuk memperhatikan pelanggan, memberikan pelayanan yang lebih baik sebagai kelanjutan meningkatkan hubungan yang lebih personal dengan pelanggan.

Masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah perusahaan sulit mengidentifikasi pelanggan mana yang sering bertransaksi. Belum adanya sarana untuk menampung keluhan dan testimoni pelanggan, karena saat ini penyampaian keluhan hanya melalui lisan dan staff sering lupa menangani keluhan yang ada. Sulit mendapatkan pelanggan baru, karena saat ini belum ada media promosi yang mendukung, saat ini promosi hanya dilakukan hanya melalui lisan ke lisan, hal ini mengakibatkan promosi menjadi kurang efektif dan efisien.

Tujuan dan manfaat peneliti dalam membuat analisa dan perancangan *Customer Relationship Management* dalam meningkatkan layanan kepada pelanggan merancang aplikasi *Customer Relationship Management* yang memiliki fitur testimoni dan Keluhan. Memberikan informasi mengenai fasilitas dan promo yang tersedia melalui sebuah website CRM.

Tujuan *Customer Relationship Management*

secara umum adalah untuk mengembangkan hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan. Beberapa perusahaan bisa menghemat biaya dengan mengalihkan pelanggan kelayanan mandiri berbasis *web*, tujuan inti dari *Customer Relationship Management* ditujukan untuk memperoleh profitabilitas pelanggan, sedangkan dalam konteks non-profit digunakan untuk efisiensi operasional atau peningkatan kepuasan pelanggan (Buttle, 2012). [1] Sedangkan menurut (Inayatulloh & Sukandi, 2010) Tujuan *Customer Relationship Management* adalah untuk menjalin hubungan dengan pelanggan yang memberikan keuntungan yang signifikan bagi perusahaan.[2] Untuk mencapai tujuan tersebut, semua pihak dalam organisasi harus dapat bekerja sama dengan baik, menyusun program yang inovatif dan kreatif yang meliputi :

- a. Mengidentifikasi potensial dari pelanggan.
- b. Memahami apa yang pelanggan butuhkan pada saat ini.
- c. Membedakan keuntungan dari pelanggan yang kurang menguntungkan dan yang menguntungkan.
- d. Penurunan nilai erosi dengan peningkatan dan kepuasan.
- e. Meningkatkan penggunaan dari produk dan jasa.
- f. Meningkatkan penggunaan produk dan jasa oleh perusahaan dalam jumlah yang sangat besar.
- g. Meningkatkan penggunaan item yang lebih praktis diproduksi oleh perusahaan.
- h. Meningkatkan customer service dan kepuasan pelanggan.
- i. Meningkatkan penawaran manajemen.
- j. Meningkatkan arahan.
- k. Mendapatkan kembali pelanggan yang hilang.
- l. Mengarahkan pelanggan sampai kekanal orang asing untuk hubungan teman dan menjadi mitra.
- m. Mengintegrasikan pemasaran ke seluruh jalur dengan menggunakan perusahaan.

Sedangkan menurut (Hasibuan, 2012) tujuan *Customer Relationship Management* adalah untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan guna menarik pelanggan baru, mempertahankan pelanggan lama, dan mengembalikan pelanggan yang hilang, serta mengurangi biaya pemasaran dan jasa pelayanan pada pelanggan, yang akhirnya meningkatkan laba perusahaan. [3]

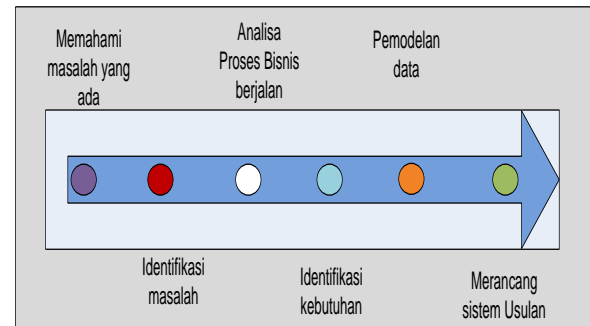
Penelitian sebelumnya yang peneliti pelajari yaitu, *Effect Of Customer Relationship Management On Customer Satisfaction*. (Hassan dkk, 2015), dengan nomor ISSN 2212-5671. Tujuan penelitian ini adalah untuk memeriksa efektifitas *Customer Relationship Management (CRM)* dalam mempertahankan dan memuaskan pelanggan dengan mengaju pada *Shell* Pakistan. [4]

Hasil penelitian lainnya dilakukan oleh (Fauziah, dkk, 2013) dengan judul “Analisis Implementasi *Electronic Customer Relationship Management* Pada PT Cordova Garment Untuk

Meningkatkan Loyalitas Pelanggan” dengan nomor ISSN 1978-2328 yang bertujuan membuat aplikasi E-CRM berbasis web yang dapat memudahkan pelanggan mendapatkan informasi secara detail dari setiap produk/jasa yang mereka inginkan dengan berbagai layanan yang diberikan. [5]

2. METODE PENELITIAN

Berikut merupakan urutan langkah-langkah penelitian dalam kegiatan analisa dan perancangan yang dilakukan di *Catering Handayani Mandiri* adalah sebagai berikut pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berikut ini adalah tahapan untuk melakukan penyusunan Penelitian proses dalam mengidentifikasi kebutuhan pada *Catering Handayani Mandiri* diantaranya :

- a. Wawancara

Tahap awal dalam mengidentifikasi kebutuhan yang ada pada *Catering Handayani Mandiri*, bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang terdapat pada *Catering Handayani Mandiri* yaitu dengan melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait dengan proses bisnis perusahaan wawancara dilakukan oleh penulis dengan pemilik *Catering Handayani Mandiri*.
- b. Observasi Langsung

Selain penulis melakukan wawancara selanjutnya penulis melakukan observasi langsung terkait tahapan proses bisnis yang ada didalam *Catering Handayani Mandiri*.
- c. Analisa Proses Bisnis

Setelah penulis mengetahui bagaimana Analisa proses bisnis yang berjalan di *Catering Handayani Mandiri* penulis menganalisa hasil dari observasi dan wawancara. Terdapat banyak proses yang berjalan diperusahaan tersebut sehingga penulis membatasi ruang lingkup analisis yaitu dimulai ketika pelanggan akan melakukan pemesanan *catering* sesuai dengan menu pada hari itu sampai pengiriman makanan selesai.
- d. Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah, setelah penulis menganalisa proses bisnis yang berjalan saat ini penulis mengidentifikasi mengenai permasalahan yang terjadi pada proses bisnis yang berjalan saat ini sesuai ruang lingkup yang

telah ditentukan. Identifikasi permasalahan ini menggunakan *fishbone diagram* terlihat sebab akibat.

- e. Analisa Dokumen Berjalan.
Tahapan berikutnya adalah mengumpulkan dokumen yang ada pada *Catering Handayani Mandiri* yang sesuai dengan ruang lingkup penulis dan kemudian menganalisa dokumen yang berjalan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui dokumen masukan dan dokumen keluaran proses bisnis berjalan di *Catering Handayani Mandiri*.
- f. Identifikasi Kebutuhan/Analisa Kebutuhan
Selanjutnya penulis melakukan identifikasi kebutuhan atau Analisa kebutuhan yang bertujuan untuk mengetahui fungsi-fungsi yang diperlukan oleh staff *Catering Handayani Mandiri* dan calon pelanggan terkait pada proses bisnis.
- g. Merancang Sistem
Setelah diketahui apa kebutuhannya, maka selanjutnya tahap merancang sistem usulan berupa *prototype E-CRM (Electronic Customer Relationship Management)* yang meliputi : menggambarkan model sistem dengan *Entity Relationship Diagram (ERD)* yang kemudian ditransformasikan menjadi *Logical Record Struktur (LRS)*, rancangan *layer* yang akan digunakan yaitu rancangan masukan dan rancangan keluaran.

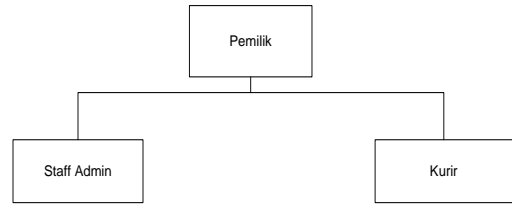
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Perusahaan

Catering Handayani Mandiri berdiri pada 27 Oktober 2006 di dirikan oleh bapak Drs.H.John Sujupno, yang beralamat di Jl.Inpres Komp. Patal No.36 RT. 02/03 Kel.Gaga – Larangan, Ciledug - Tangerang, awal mulanya *Catering Handayani Mandiri* hanya melayani jasa *catering* untuk jangkauan pelayan instansi swasta dan pabrik-pabrik besar yang berada didaerah Jakarta dan sekitarnya. Penyediaan makanan yang berkualitas, sehat dan bercita rasa sangat terjaga agar tercapainya kepuasan pelanggan adalah tujuan *Catering Handayani Mandiri* untuk menjadi perusahaan jasa *catering* yang berbeda dari *catering* lainnya. *Catering Handayani Mandiri* saat ini didukung oleh lokasi dapur yang berada didalam kota Tangerang akses yang sangat strategis dan tentunya ditangani oleh juru masak yang profesional.

3.2 Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi yang ada pada *Catering Handayani Mandiri* adalah sebagai berikut yang ada pada Gambar 2.



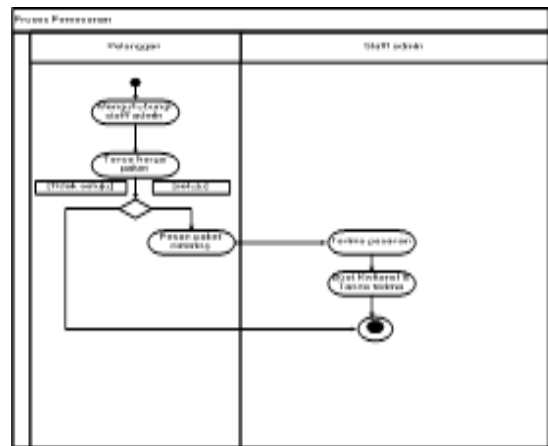
Gambar 2. Struktur Organisasi

3.3 Analisa Sistem Berjalan

Sesuai dengan metode wawancara dan pengamatan yang dilakukan penulis mengenai proses bisnis pada *Catering Handayani Mandiri* yang sesuai dengan ruang lingkup penulisan, pada *Catering Handayani Mandiri* dalam menjalankan operasionalnya sehari-hari belum didukung adanya sistem yang telah terkomputerisasi. Maka dari itu dapat diambil kesimpulan mengenai prosedur dalam proses pemesanan *catering* sebagai berikut :

1) Proses penerimaan pemesanan *catering*

Pelanggan yang akan memesan *catering* biasanya menghubungi *staff Admin* melalui telpon atau *email*, biasanya pelanggan hanya menanyakan hal-hal yang bersifat umum seperti harga paket, jika pelanggan menyetujui pesanan, maka pesanan pelanggan akan diproses oleh *staff admin*. Kemudian *staff admin* membuatkan kwitansi. Jika pelanggan tidak menyetujui pesanan maka pesanan tidak diproses. Sebagai berikut yang ada pada Gambar 3.

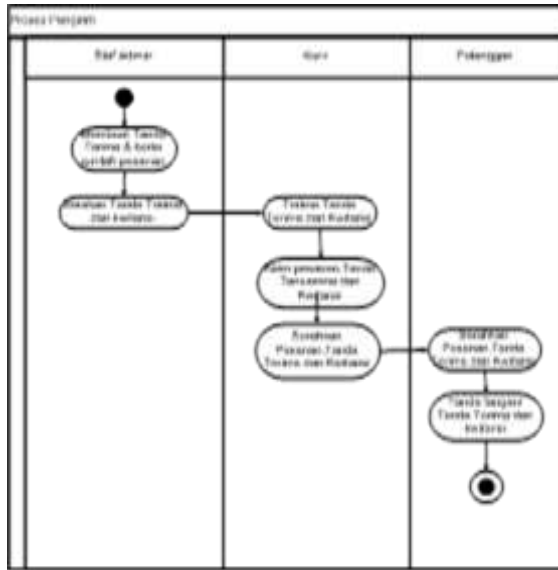


Gambar 3. Activity Diagram berjalan Proses Pemesanan

2) Proses Pengiriman *Catering*

Setelah masakan sudah selesai dimasak staff Admin membuatkan Tanda terima dan dituliskan berapa banyak jumlah pesanan yang dipesan, tugas bagian pengiriman selanjutnya adalah mengirimkan masakan tersebut ke pelanggan, atau perusahaan dengan membawa Tanda Terima dan kwitansi, masakan diserahkan ke pelanggan lalu pelanggan akan memeriksa masakan, jika sudah lengkap dan sesuai dengan pesanan maka surat jalan akan ditanda tangani oleh pelanggan. Dan rangkap yang berwarna merah disimpan oleh kurir, lalu dilanjutkan proses

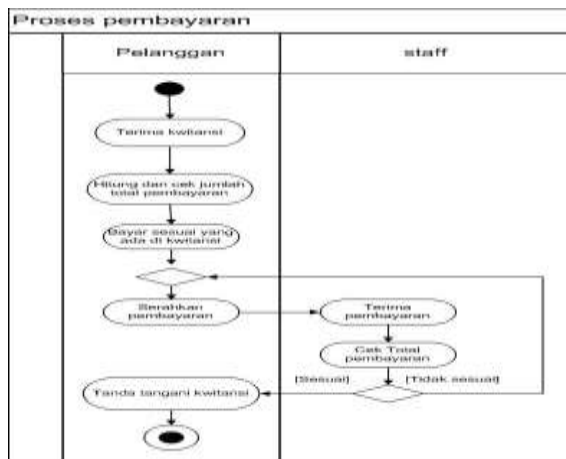
pembayaran. Proses Pengiriman *Catering* ada pada Gambar 4.



Gambar 4 Activity Diagram berjalan Proses Pengiriman

3) Proses Pembayaran pesanan *catering*

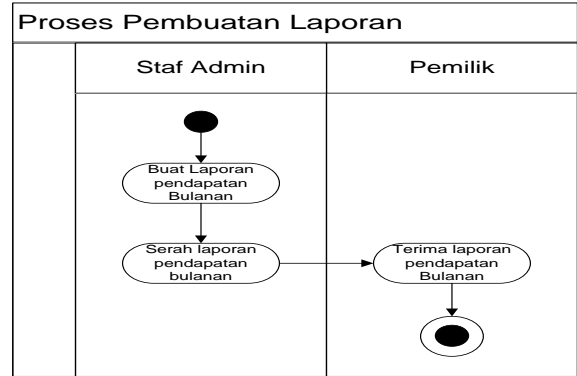
Pelanggan mendapatkan kwitansi dari kurir, lalu pelanggan mengecek kembali jumlah total yang harus dibayarkan di kwitansi dan pelanggan membayarkan jumlah total pembayaran yang ada di kwitansi kemudian lalu kurir menghitung jumlah total yang dibayarkan oleh pelanggan dan menandatangani kwitansi lalu menyerahkan kwitansi dan kertas berwarna merah disimpan untuk membuat laporan, lalu kurir memberikan pembayaran pada *staff admin*. Proses pembayaran seperti pada Gambar 5.



Gambar 5. Activity Diagram berjalan Proses Pembayaran

4) Proses Pembuatan Laporan

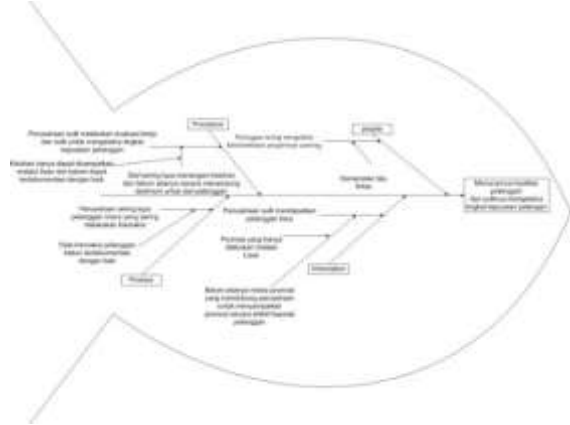
Staff penjualan membuat laporan pendapatan yang telah diterima, kemudian laporan akan diberikan kepada Pemilik. Proses Pembuatan Laporan ada pada Gambar 6.



Gambar 6 Activity Diagram berjalan Proses Pembuatan Laporan

3.4 Analisa Masalah

Untuk menganalisa masalah yang ada pada *Catering Handayani Mandiri* peneliti menggunakan diagram sebab akibat (*Fishbone*). Adapun analisa yang didapat adalah seperti Gambar 7.



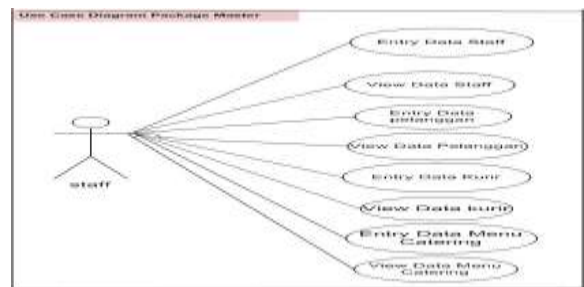
Gambar 7. Diagram Ishikawa (Fishbone)

3.5 Use Case Diagram

Use Case Diagram menggambarkan sebuah interaksi antara *actor* dengan sistem. *Use Case Diagram* yang dibuat oleh peneliti disesuaikan dengan identifikasi kebutuhan yang dibuat pada tahapan sebelumnya.

1) *Use Case Diagram Package Master*

Pada *Package Master* terdiri dari *entry* dan *view* data *staff*, *entry view* data *reward*, dan juga *entry* data kurir serta *view* data kurir, *Entry* Data Menu, *View* Data menu. Berikut pada Gambar 8.



Gambar 8. Use Case Diagram Package Master

2) Use Case Diagram Package Transaksi

Pada Package Diagram Transaksi terdiri dari Use Case Preoder, Order, View history pesanan, Konfirmasi Pembayaran, History Pembayaran, Surat Jalan, View Surat Jalan dan Claim Reward. Seperti Gambar 9.



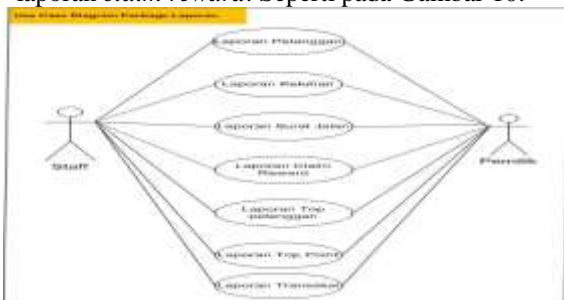
Gambar 9. Use Case Diagram Package Transaksi

No	Nama Field	Jenis	Lebar	Keterangan
1.	catering_id	Int	10	Id catering
2.	catering_admin_id	Int	11	Id admin catering
3.	catering_nama	Varchar	100	Nama catering
4.	catering_gambar	Varchar	100	Gambar catering
5.	catering_harga	Int	11	Harga catering
6.	catering_deskripsi	Text	200	Deskripsi catering
7.	catering_point	Int	11	Point catering
8.	catering_date	Date	10	Tanggal catering

Tabel 1. Spesifikasi Basis Data Catering

3) Use Case Diagram Package Laporan

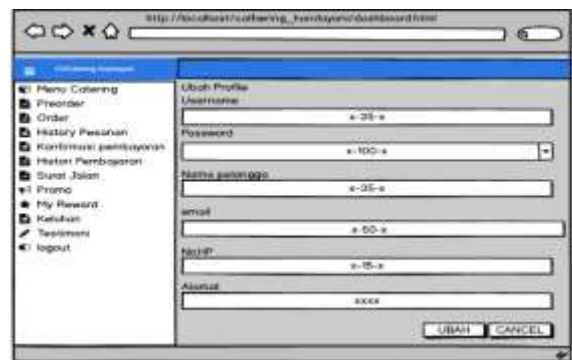
Diagram package Laporan terdiri dari Use Case laporan pelanggan, laporan keluhan, laporan surat jalan, laporan top pelanggan, laporan top point dan laporan claim reward. Seperti pada Gambar 10.



Gambar 10. Use Case Diagram Package Laporan

3.8 Rancangan Layar

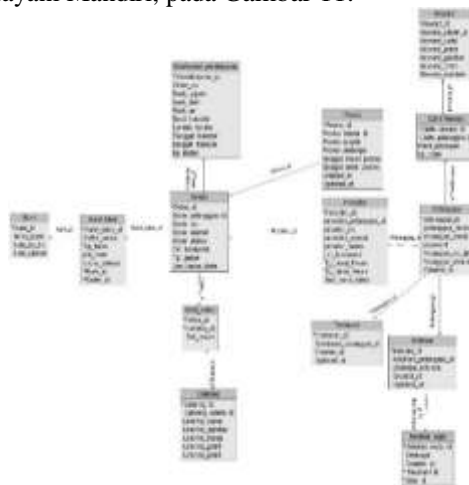
1) Rancangan layar Ubah Profil Pelanggan Seperti pada Gambar 12.



Gambar 12. Rancangan Layar ubah profile Pelanggan

3.6 Model Data

Berikut adalah model data yang ada pada Catering Handayani Mandiri, pada Gambar 11.

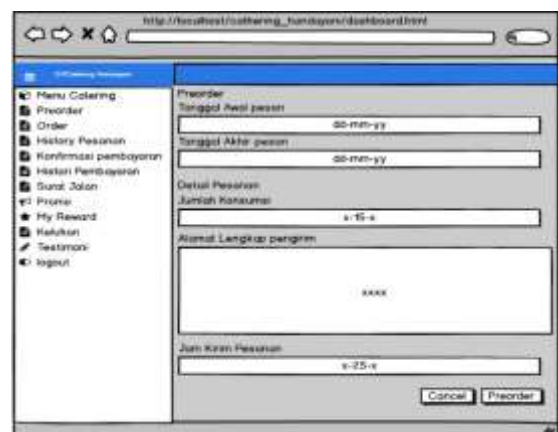


Gambar 11. LRS

3.7 Spesifikasi Basis Data

Spesifikasi basis data yang ada pada Tabel 1.

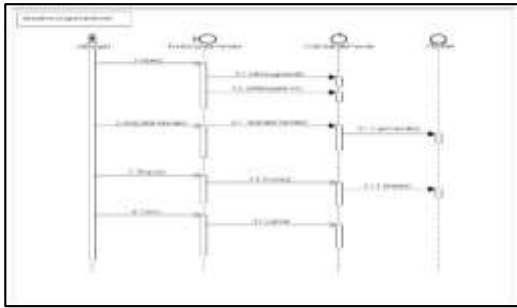
2) Rancangan layar Preorder pelanggan. Seperti yang ada pada Gambar 13.



Gambar 13. Rancangan Layar Preorder

3.9 Sequence Diagram preorder Pelanggan

Sequence Diagram preorder Pelanggan ada pada Gambar 14.

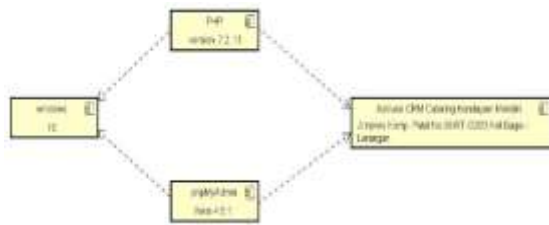


Gambar 14. Sequence Diagram Preorder

3.10 Component dan Deployment Diagram

1) *Component Diagram*

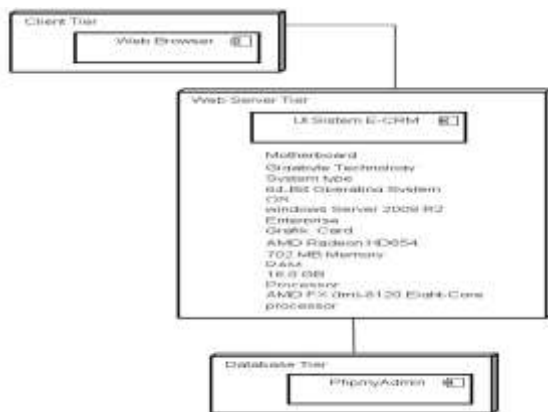
Component Diagram dibuat untuk menunjukan organisasi dan ketergantungan diantara kumpulan komponen dalam sebuah sistem dan fokus pada komponen sistem yang dibutuhkan dan ada didalam sistem. *Component diagram* yang digunakan pada penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 15.



Gambar 15. Component Diagram

2) *Deployment Diagram*

Deployment Diagram berikut ini menunjukan perangkat keras sistem dan perangkat lunak dalam perangkat keras tersebut, yang mewakili pandangan pengembangan sistem.pada Gambar 16.



Gambar 16. Deployment Diagram

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan dalam upaya meningkatkan loyalitas dan pelayanan terhadap pelanggan *Catering Handayani Mandiri* maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan adanya sistem *E-CRM* ini dapat

membantu perusahaan dalam mengelola data pelanggan yang sering bertransaksi.

2. Dari penelitian ini juga menghasilkan sarana untuk menampung keluhan dan testimoni pelanggan sehingga mudah bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi kerja dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, menghasilkan fitur promo yang berguna untuk mempertahankan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Buttle, F. (2012). Customer Relationship Management Concept and Technologies (Second edit). New York: Routledge.
- [2] Inayatulloh, & Sukandi, A. (2010). Perancangan Aplikasi E-Crm Pada PT Manfuku Sejahtera Indonesia. Perancangan Aplikasi CRM, 1(1) : 88–99.
- [3] Hasibuan, A. (2012). Manajemen Perubahan. Jakarta: CV.Andi Offset.
- [4] Hassan, Rana Saifullah dkk. (2015). Effect Of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction, 23 : 563-567.
- [5] Fauziah, dkk. (2013). Analisis Implementasi Electronic Customer Relationship Management Pada PT Cordova Garment Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan, 59-64.