

IMPLEMENTASI ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM DENGAN KONSEP ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) PT. AS-SALAM MULYA AL-HAROMAIN

Ahmad Rafi Aryansyah¹⁾, Yuliazmi²⁾

¹Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur

^{1,2}Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260

E-mail : rafiaryansyah@gmail.com¹⁾, yuliazmi@budiluhur.ac.id²⁾

Abstrak

Suatu bisnis saat ini akan dapat berhasil apabila didukung oleh teknologi. Selain untuk membantu kegiatan operasional perusahaan, tetapi juga untuk membantu dalam menghadapi persaingan antar perusahaan yang semakin ketat. Salah satu strategi bisnis dalam menghadapi persaingan tersebut adalah menciptakan loyalitas pelanggan. Untuk menciptakan loyalitas pelanggan perusahaan harus meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Customer relationship management (CRM) merupakan salah satu model manajemen yang mampu membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dalam strategi bisnis. PT. As-Salam Mulya Al-Haromain merupakan penyelenggara travel umroh dan haji yang berdiri sejak tahun 2008. Model Customer relationship management (CRM) dibutuhkan pada perusahaan ini untuk meningkatkan loyalitas jemaah. Sampai saat ini perusahaan sulit untuk mendapatkan jemaah baru dan menciptakan loyalitas jemaah. Faktor-faktor yang menyebabkan masalah tersebut adalah penanganan komplain yang kurang baik karena penyampaian komplain masih di lakukan secara lisan sehingga tidak dapat di buat laporan untuk melihat perkembangan perusahaan, perusahaan sulit membangun komunikasi kepada jemaahnya sehingga jemaah tidak terlayani dengan baik, informasi paket yang di berikan seringkali tidak ter update dan proses pendaftaran yang masih dilakukan secara manual sehingga membuat jemaah yang Tidak Memiliki Waktu Luang Yang Banyak Sulit Mendaftarkan Diri Di Travel PT.As-Salam Mulya Al-Haromain. Pembuatan rancangan sistem Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) berbasis web sangat diperlukan untuk keperluan integrasi antara perusahaan dengan pelanggan sehingga dapat menjawab semua permasalahan yang ada pada perusahaan PT. As-Salam Mulya Al-Haromain..

Kata kunci: customer relationship management, electronic customer relationship management, loyalitas pelanggan

1. PENDAHULUAN

Dalam era moderen saat, ini suksesnya suatu perusahaan untuk jangka waktu yang lama sangat bergantung pada kemampuan perusahaan untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang tulus dan bersifat pribadi dengan pelanggan berdasarkan kebutuhan, keinginan, dan harapan setiap pelanggan.

Masalah yang di hadapi oleh PT.As-Salam Mulya Al-Haromain ialah perusahaan sulit melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah di berikan kepada jemaah, penanganan komplain yang kurang maksimal karena penyampaian komplain masih secara lisan, sulit melakukan komunikasi yang intens terhadap pelanggan dan masih banyak lagi.

Pembuatan rancangan sistem Electronic Customer Relationship Management berbasis web sangat di perlukan untuk menjawab permasalahan yang ada pada PT. As-Salam Mulya Al-Haromain.

Tujuan di adakanya penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mengidentifikasi masalah yang ada pada PT.As-Salam Mulya Al-Haromain, Mempermudah setiap bagian yang ada untuk saling terintegrasi sehingga dapat memperoleh informasi yang valid untuk menunjang keputusan perusahaan,

Membuatkan sebuah rancangan aplikasi Electronic Customer relationship Management berbasis web yang dapat menyelesaikan masalah yang ada pada PT.As-Salam Mulya Al-Haromain.

Adapun Batasan Masalah yang ada pada penelitian ini adalah pemecahan masalah menggunakan konsep electronic customer relationship management berbasis web, pembahasan penelitian ini di mulai ketika calon jemaah melakukan pendaftaran sampai pembayaran paket umroh / haji, penelitian hanya berfokus pada bagian pelayanan terhadap jemaah dan calon jemaah tidak membahas tentang pembuatan visa, booking tiket pesawat dan pengurusan ke kedubes atrab saudi.

2. METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penulisan tugas akhir ini penulis melakukan beberapa proses, yaitu:

a. Wawancara dengan stakeholder

Tahapan Awal yang dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang ada pada PT. AS-SALAM MULYA AL-HAROMAIN yaitu dengan mewawancarai pihak-pihak yang banyak terlibat.

b. Analisa Proses Bisnis

Tahapan berikutnya adalah melakukan analisa proses bisnis terhadap PT. AS-SALAM MULYA AL-HAROMAIN dari awal sampai akhir proses dan aturan bisnis yang ada, banyak proses yang terdapat pada PT. AS-SALAM MULYA AL-HAROMAIN namun penulis membatasi lingkup analisis dengan tidak membahas proses reservasi tiket domestik atau internasional dan kegiatan oprasional perusahaan dengan pihak lain seperti airlines, visa, departement agama.

c. Identifikasi Masalah

Tahapan selanjutnya adalah identifikasi masalah, identifikasi masalah ini di lakukan untuk mengetahui masalah yang tidak disebutkan oleh stakeholder berdasarkan proses bisnis berjalan.

d. Analisa Dokumen Berjalan

Tahapan ini dibutuhkan untuk mengetahui dokumen masukan dan keluaran pada proses bisnis berjalan.

e. Analisa Kebutuhan

Tahapan ini penulis menganalisa kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan untuk mendapatkan solusi dari masalah-masalah yang telah di dapat sebelumnya.

f. Merancang Sistem Usulan

berdasarkan tahapan-tahapan sebelumnya, maka penulis mencoba merancang sebuah sistem berupa rancangan prototype, yang terdiri dari beberapa rancangan layar.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengertian Customer Relationship Management

CRM adalah :” CRM is an entrerpriase approach to understand and influence customer behavior through meaningful communications to improve customer acquisition, customer retention and customer profitability”. [1].

3.2 Tahapan Customer Relationship Management

Customer Relationship Management sebagai suatu sistem yang berintegrasi dengan perangkat lunak yang berbasis web dan database untuk mendukung suatu proses bisnis yang mendukung tiga tahap hubungan antara bisnis dan customer [2]:

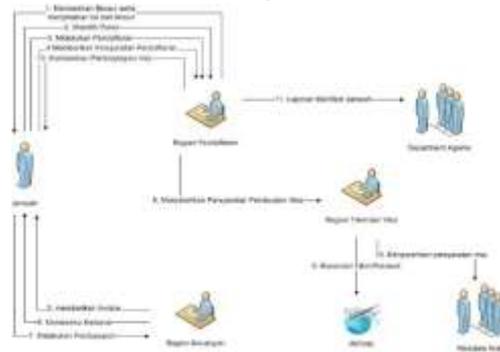
- a. Equire (Mendapatkan customer)
- b. Enhance (Menjaga hubungan dengan customer)
- c. Retain (Mempertahankan customer)

3.3 Pengertian Electronic Customer Relationship Management

Electronic Customer Relationship adalah penggunaan dari teknologi untuk melayani dan mencapai keinginan customer yang menyebabkan

adanya nilai tambah perusahaan pada customer (Fjermestad & Jr, 2015) [3].

3.4 Rich Picture Proses Berjalan



Gambar 1 : Rich Picture Proses Bisnis Berjalan

Uraian Gambar :

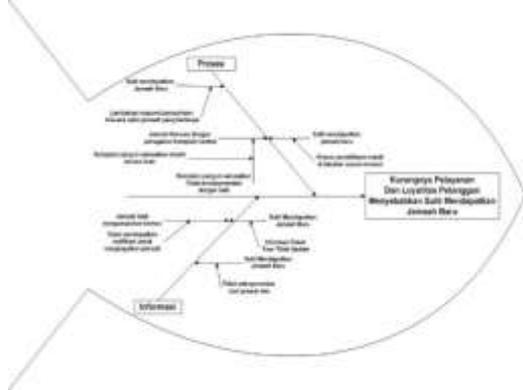
- 1) Ketika calon jemaah datang ke bagian pendaftaran, bagian pendaftaran memberikan brosur atau daftar harga dan menjelaskan tentang paket yang tersedia di PT. AS-SALAM MULYA AL-HAROMAIN.
- 2) Setelah itu bagian pendaftaran menawarkan jenis pembayaran yang ingin dia ambil oleh calon jemaah mencicil atau cash, bila mencicil maka pelunasan paling lambat sebulan sebelum keberangkatan.
- 3) Setelah itu calon jemaah memilih paket yang diinginkan.
- 4) Kemudian calon jemaah melakukan pendaftaran dengan mengisi form pendaftaran.
- 5) Kemudian calon jemaah menyerahkan berkas-berkas persyaratan yang telah ditentukan kepada bagian pendaftaran.
- 6) Setelah itu bagian keuangan memberikan invoice sebagai tagihan keseluruhan yang harus dibayar kepada jemaah.
- 7) Kemudian calon jemaah melakukan pembayaran ke bagian keuangan.
- 8) Lalu calon jemaah menerima bukti pembayaran berupa kwitansi dari keuangan.
- 9) Kemudian bagian pendaftaran menyerahkan berkas persyaratan calon jemaah yang telah lengkap ke bagian tiket dan visa untuk mengurus tiket dan visa
- 10) Setelah itu bagian tiket dan visa mengurus reservasi tiket pesawat.
- 11) Lalu bagian tiket dan visa melakukan pengurusan visa ke kedubes arab.
- 12) Bagian Pendaftaran membuat laporan manifest jemaah yang telah berangkat ke department agama.
- 13) Setelah semua proses selesai bagian pendaftaran akan membagikan perlengkapan yang akan di gunakan oleh jemaah
- 14) Setelah itu bagian pendaftaran memberikan surat tanda terima sebagai tanda telah menerima

perlengkapan dari PT.AS-SALAM MULYA AL-HAROMAIN

3.5 Fishbone Diagram

Diagram ishikawa di sebut juga cause and effect diagram merupakan sebuah diagram yang digunakan untuk mengidentifikasi penyebab dan efek masalah (saeger & Feys, 2015) [4].

Untuk menganalisa masalah yang ada pada perusahaan penulis menggunakan diagram ishikawa / fishbone diagram.



Gambar 2. Ishikawa / Fishbone diagram

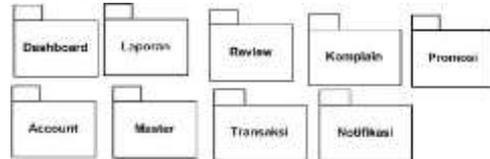
Penyebab:

- 1) Prosedur
 - a). Sulit mendapatkan jemaah baru di karenakan, proses pendaftaran masih di lakukan secara manual sehingga peusahaan sulit menjangkau calon jemaah yang sibuk.
 - b). Sult Mendapatkan jemaah baru di karenakan, lambatnya respond perusahaan terhadap calon jemaah yang ingin bertanya.
 - c). Jemaah kecewa dengan penanganan komplain yang lambat itu di karenakan penyampaian komplain dari jemaah masih di lakukan secara lisan.
- d). Process
 - a). Sulit mendapatkan jemaah baru itu di karenakan informasi tidak update sehingga calon jemaah merasa bingung ketika ingin mendaftar.
 - b). Jemaah telat mengumpulkan berkas persyaratan ini di sebabkan belum adanya notifikasi untuk mengingatkan jemaah kembali.
 - c). Sulit mendapatkan jemaah baru dikarenakan, calon jemaah tidak mengetahui review dari jemaah yang telah berangkat.

3.6 Use Case Diagram

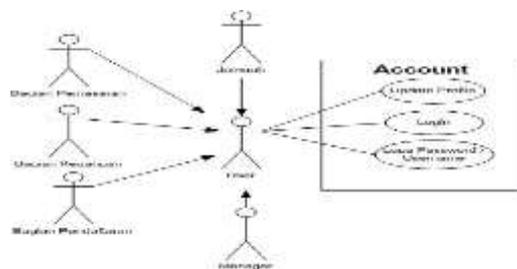
Use Case Diagram atau diagram use case merupakan permodelan untuk menggambarkan kelakuan (behavior) sistem yang akan dibuat, serta mendeskripsikan interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem yang akan dibuat.

1) Package Diagram



Gambar 3. Package Diagram

2) Use Case Diagram Package Account



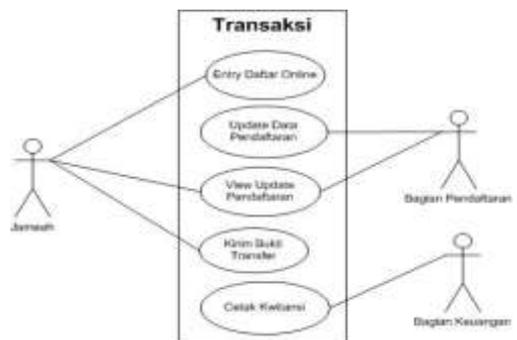
Gambar 4. Use Case Diagram Account

3) Use Case Diagram Package Master



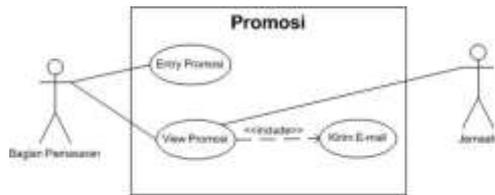
Gambar 5. Use Case Diagram Master

4) Use Case Diagram Package Transaksi



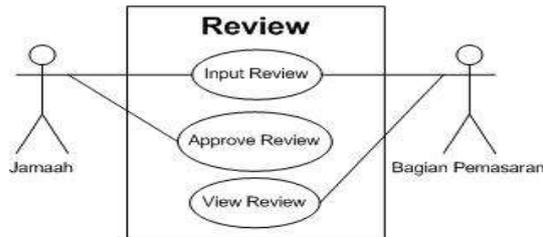
Gambar 6. Use Case Diagram Transaksi

5) Use Case Package Diagram Promosi



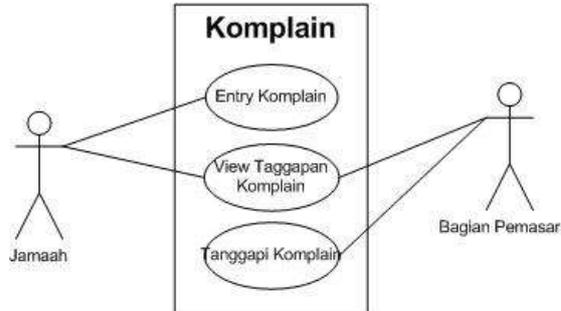
Gambar 7. Use Case Diagram Promosi

6) Use Case Package Diagram Review



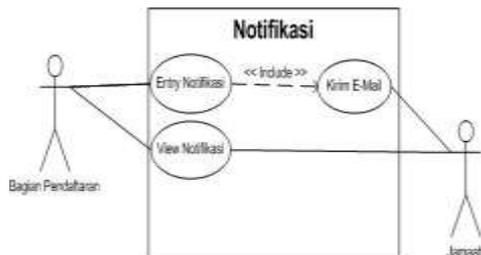
Gambar 8. Use Case Diagram Review

7) Use Case Diagram Package Komplain



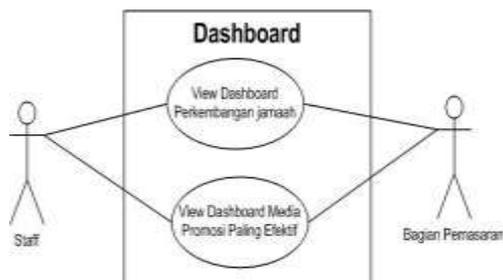
Gambar 9. Use Case Diagram Komplain

8) Use Case Diagram Package Notifikasi



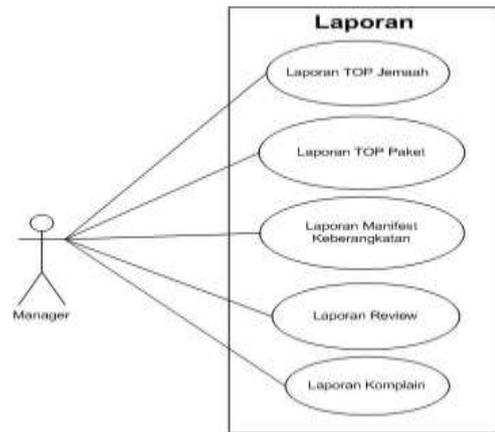
Gambar 10. Use Case Diagram Notifikasi

9) Use Case Diagram Package Dashboard



Gambar 11. Use Case Diagram Dashboard

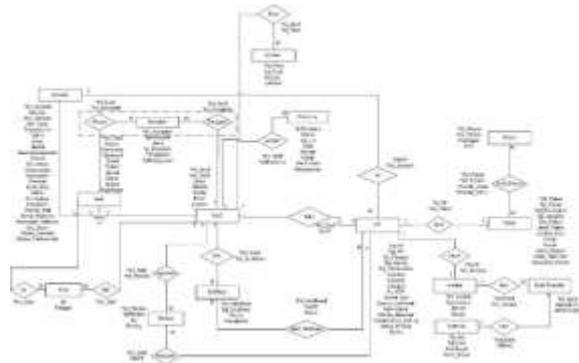
10) Use Case Diagram Package Laporan



Gambar 12. Use Case Diagram Laporan

3.7 Entity Relationship Diagram (ERD)

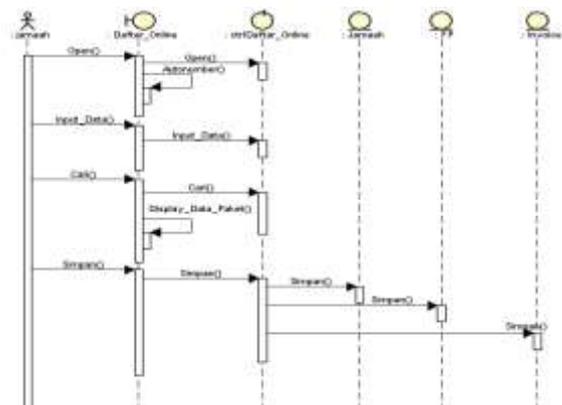
Diagram Hubungan Entitas (Entity Relationship Diagram), diagram hubungan entitas digunakan untuk menggambarkan hubungan antara data store yang ada, dan bukan menggambarkan proses yang terjadi (Rosa A.S., 2013) [5].



Gambar 13. Entity Relationship Diagram

3.8 Sequence Diagram

Sequence Diagram menggambarkan kelakuan atau perilaku objek pada use case dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan (message) yang dikirimkan dan diterima antar objek.

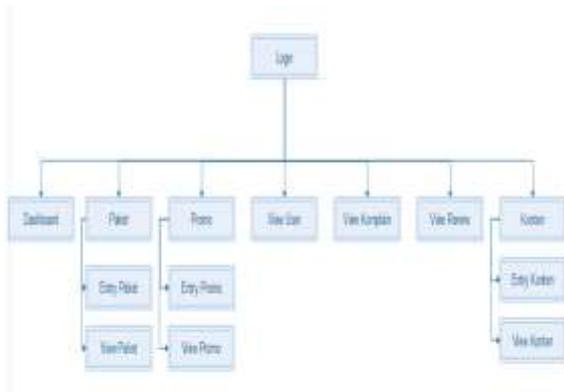


Gambar 14. Sequence Diagram Daftar Online

3.9 Design GUI

a. Struktur Menu bagian pemasaran

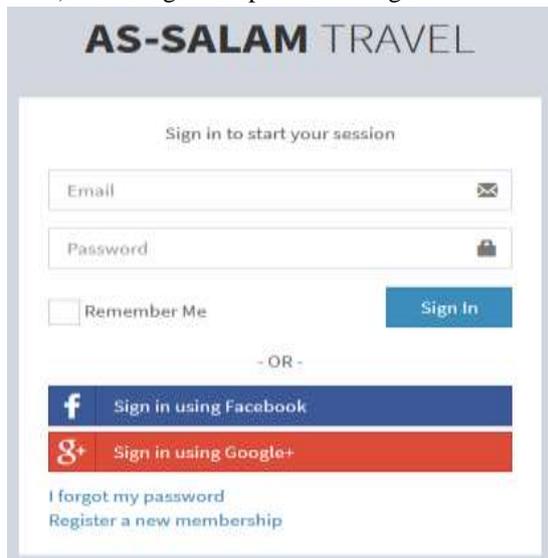
Berikut ini adalah struktur tampilan menu dari rancangan usulan pada bagian pemasaran.



Gambar 15. Struktur Menu bagian pemasaran

b. Rancangan Form

1). Rancangan tampilan form login

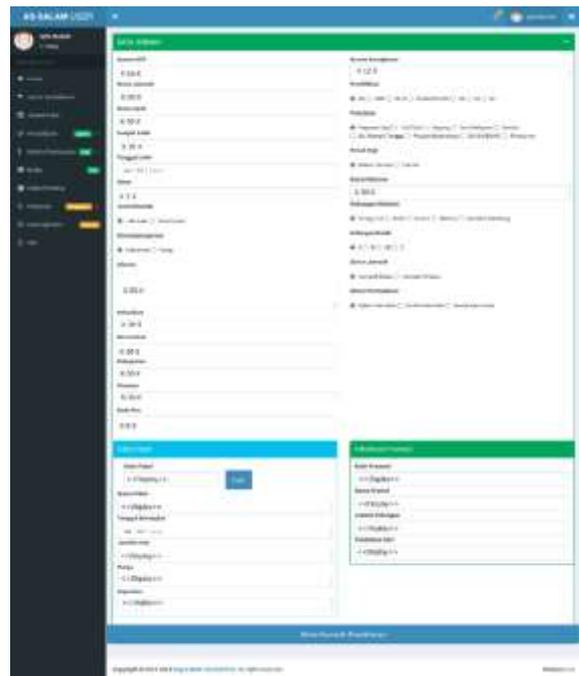


Gambar 16. Rancangan Form Login

Deskripsi:

1. Saat user ingin masuk ke laman user, User harus melakukan login terlebih dahulu.
2. Pada halaman login terdapat textbox username dan textbox password, button Sign In, forget my password, button sign in using facebook dan sign in using google+.
3. Untuk masuk ke dalam sistem user harus mengisi username dan password pada textbox yang telah disediakan.
4. User klik button Sign In untuk masuk ke dalam sistem.

2). Rancangan tampilan daftar online

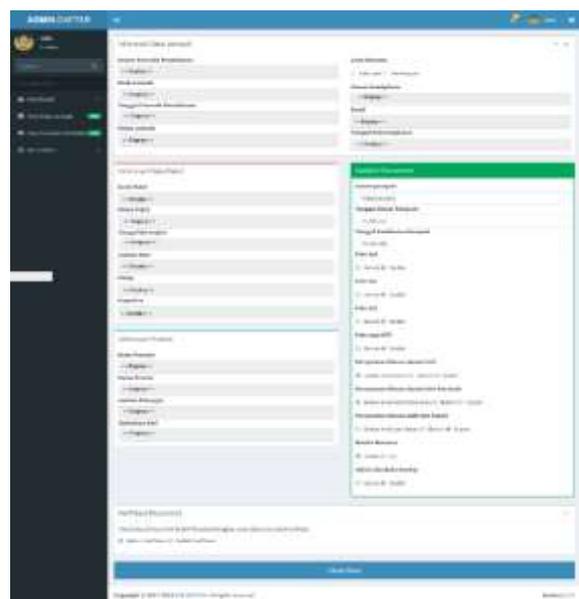


Gambar 17. Rancangan Form Daftar Online

Deskripsi:

1. User akan melakukan daftar online
2. Pada halaman Daftar online ini terdapat banyak data yang harus di lenkapi oleh jemaah
3. Kemudian jemaah memilih kode paket yang ingin di pilih
4. Setelah semua data terisi klik button kirim formulir pendaftaran

3). Rancangan tampilan update daftar online



Gambar 18. Rancangan Form Update Daftar Online

Deskripsi:

1. Pada rancagan form update daftar online ini bagian pendaftaran akan melakukan update dan melakukan verifikasi daftar online yang masuk
2. User mencari kode formulir pendaftaran di view formulir pendaftaran
3. Kemudian user melakukan update formulir pendaftaran sesuai persyaratan yang ada
4. Apabila sesuai persyaratan ubah radio button menjadi sudah verifikasi
5. Jika sudah klik button ubah data
6. Status formulir pendaftaran akan berubah.

3.10 Tabel Korelasi

Tabel korelasi adalah sebuah tabel dimana terdapat penjabaran masalah yang ada pada PT. As-Salam Mulya Al-Haromain, solusi serta fitur yang ada pada sistem usulan.

No	Masalah	Solusi	Fitur
1	Pada proses pendaftaran calon jemaah merasa kesulitan bila harus datang ke kantor. Di karenakan adanya jemaah yang sibuk	Adanya fitur daftar online	Daftar online, update daftar online jemaah
2	Seringnya jemaah yang tidak di ingatkan jadwal jadwal penting seperti pembayaran pengambilan perlengkapan, dll.	Adanya fitur pengingat kepada jemaah	Fitur notifikasi, fitu entry notifikasi
3	Sulit mendapatkan jemaah baru di karenakan informasi paket tour tidak update	Di adakanya fitur untuk meng edit paket	Fitur master paket, update paket
4	Jemaah sulit mendapat	Di adakan fitur yang dapat	Fitur live chat

	respon atas pertanyaannya	menjalin hubungan dengan jemaah	
5	Suilt mendapat jemaah baru di karenakan tidak ada review dari jemaah yang telah berangkat	Diadakanya fitur view review bagi calon jemaah	Fitur entry review, view review, publish review
6	Penanganan komplain yang lambat	Di adakannya fitur komplain kepada jemaah	Fitur entry komplain, entry tanggap komplain

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan pada PT.As-Salam Mulya Al-Haromain, maka dapat diambil beberapa kesimpulan:

1. Dengan menggunakan model Electronic customer relationship management (CRM) berbasis web, dapat mempermudah penyampaian informasi pendaftaran, pembayaran dan juga promosi perusahaan kepada setiap calon jemaah.
2. Sistem ini dapat membantu perusahaan dalam mengambil keputusan yang di peroleh dari hasil keluaran sistem dalam bentuk laporan yang informatif.
3. Dengan adanya fitur review, jemaah dapat mengetahui kepuasan jemaah lain sehingga dapat mendapatkan jemaah baru dan mempertahankan jemaah lama.

5. Daftar Pustaka

[1] Rai, Alok Kumar. Customer Relationship Management Concepts and Cases Second Edition. Delhi: PHI Learning Private Limited, 2013.

[2] O'Brien, James A., M.Marakas, George. 2011. Management Information Systems, 10th Edition. United States of America: McGraw Hill..

[3] Fjermestad, J., & Jr, N. C. R. (2015). Electronic Customer Relationship Management. New York: Routledge.

[4] Saeger, A. de, & Feys, B. (2015). The Ishikawa Diagram: Identify problems and take action (First Edit).

- [5] S. Rosa A, and Shalahuddin. 2011. Modul Pembelajaran Rekayasa Perangkat Lunak (Terstruktur dan Berorientasi Objek). Bandung: Modula.