

IMPLEMENTASI E-CRM UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PADA MIE AYAM & BAKSO MONGGO PINARAK

Latif Nabil Abdul Aziz¹⁾, Hestya Patrie²⁾

Sistem Infomasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur
 Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260
 E-mail: ltfnabil19@gmail.com¹⁾, hestya.patrie@budiluhur.ac.id²⁾

Abstrak

Mie ayam & Bakso Monggo Pinarak merupakan bisnis yang bergerak dibidang makanan, persaingan bisnis yang semakin berkembang dan perkembangan teknologi informasi membuat perusahaan untuk mengubah sistem kerja perusahaan terhadap bisnis. Hal ini memicu perusahaan untuk memanfaatkan teknologi dalam menjalin hubungan baik dengan pelanggan agar terbentuk suatu loyalitas pada perusahaan, hal ini merupakan kebutuhan instansi khususnya restoran agar dapat memberikan pelayanan dengan cepat serta memberikan informasi yang akurat kepada setiap pelanggan. Sistem E-CRM (Electronic Customer Relationship Management) menjadi salah satu sistem yang dapat meningkatkan keuntungan. Berdasarkan penelitian pada Mie ayam & Bakso Monggo Pinarak ini masih ada masalah yang sebenarnya bisa diatasi dengan E-CRM. Masalah-masalah tersebut terdiri dari tidak adanya media saran untuk melakukan keluhan, jangkauan promosi yang terbatas dan tidak adanya testimoni dari pelanggan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menangani masalah tersebut dengan membuat sistem E-CRM yang dibuat dengan bahasa pemrograman Laragon, PHP, SQL. Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara, observasi, kasian pustaka dan dokumentasi. Hasil dari penulisan laporan ini yaitu berupa aplikasi E-CRM.

Kata Kunci : E-CRM, PHP, SQL

1. PENDAHULUAN

E-CRM merupakan strategi yang digunakan untuk mempelajari lebih lanjut tentang kebutuhan dan sifat pelanggan dalam mengembangkan hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan. Customer Relationship Management dapat diartikan sebagai fungsi terintegrasi dan strategi pemasaran serta pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pelanggan. Selain itu Customer Relationship Management juga berkaitan dengan pelanggan dalam suatu perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan akses yang lebih cepat dan kualitas dari suatu perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan akses yang lebih cepat dan kualitas dari suatu proses bisnis yang melibatkan beberapa bidang yaitu bidang pemasaran (marketing), bidang pemesanan (order). Penerapan situs web merupakan salah satu sarana pengaplikasian Customer Relationship Management bagi perusahaan untuk melakukan pendekatan terhadap dan meningkatkan pelayanan pelanggan terhadap konsumen. Konsumen dapat menggunakan sistem pelayanan yang dibuat sehingga tidak membutuhkan waktu dan biaya yang lebih hanya untuk sekedar mendapatkan informasi tentang Mie Ayam & Bakso Monggo Pinarak.

Mie ayam & Bakso Monggo Pinarak merupakan salah satu restoran yang melayani menu mie ayam dan bakso. Mie ayam & Bakso Monggo Pinarak adalah usaha yang bergerak dibidang kuliner. Usaha ini ialah usaha milik keluarga sejak tahun 2001 namun Mie ayam & Bakso Monggo Pinarak ini didirikan pada tahun 2008. makanan seperti mie ayam, mie yamin dan bakso serta minuman. Untuk

menjalankan komitmennya dan mengatasi segala permasalahan bisnis, Mie ayam & Bakso Monggo Pinarak perlu memanfaatkan secara maksimal penggunaan IT. Oleh karena itu, perlu adanya suatu wadah yang dapat mengelola hubungan antara perusahaan dan pelanggan dengan mengaplikasikan konsep Electronical Customer Relationship Management (E-CRM) agar dapat digunakan untuk setiap keinginan dan keluhan pelanggan sehingga pemilik dapat memperhatikan pelanggan serta memberikan pelayanan terbaik kelanjutan akan meningkatkannya hubungan yang lebih personal dengan pelanggan dalam setiap mengambil keputusan dengan cepat, tepat dan akurat. Secara umum Customer Relationship Management (CRM) dapat disimpulkan cara untuk menjalin hubungan dengan pelanggan serta memeberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Customer Relationship Management (CRM) ddefiniskan sebagai integrasi dari strategi untuk melakukan penjualan, pemasaran dan pelayanan yang terkoordinasi [1].

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, adapun beberapa masalah yang diidentifikasi seperti, Pelanggan tidak tahu harus kemana untuk melakukan keluhan sehingga membuat nama restoran menjadi kurang baik. Tidak adanya testimoni yang diberikan oleh pelanggan sehingga sulit untuk mendapat pelanggan baru. Tidak adanya informasi menu sehingga pelanggan yang ingin melakukan pesanan dalam jumlah banyak harus datang atau melalui telepon.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah membuat *website* Mie ayam &

Bakso Monggo Pinarak yang menampilkan tentang informasi menu. Meningkatkan pelayanan pada Mie ayam & Bakso Monggo Pinarak dengan adanya fitur testimoni. Membuat tempat khusus mengenai promo terbaru guna mempertahankan pelanggan dan mendatangkan pelanggan baru. Mengetahui keinginan pelanggan sehingga mudah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik

Penelitian pada tahun 2015 oleh [2], dengan judul “Pengembangan aplikasi E-CRM Bojana Sari menggunakan metode Prototype”, Menggunakan metode Strategic Framework of CRM untuk melakukan pengelolaan pesanan, penanganan keluhan dan penyebaran promo. Dan hasil akhir dari penelitiannya ialah aplikasi E-CRM pada perusahaan Bojana Sari membantu staff untuk mengelola dan menjaga hubungan dengan pelanggan menggunakan fitur dalam aplikasi diantaranya: pengiriman promo melalui email, FAQ, testimonial pelanggan, keluhan pelanggan online, survey online, tips&events, live chat dan report.

Penelitian pada tahun 2018 oleh [3], dengan judul “Perancangan Sistem Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Guna Membantu Meningkatkan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus: Lembaga Pendidikan Kumon” Pada penelitian ini menjelaskan CRM menggunakan PHP yang dipilih untuk menjadi bahasa pemrograman dan MySQL digunakan untuk database, dalam upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dibuatkan fitur promosi untuk membantu perusahaan dalam mendapatkan siswa baru, fitur form daftar untuk memudahkan orangtua dalam mengisi biodata dan mengisi persyaratan, fitur upload untuk bukti transfer orangtua dan fitur approve untuk menyetujui bukti transfer.

Penulisan pada tahun 2018 [4], dengan judul “Perancangan Sistem Keluhan Pelanggan Berbasis Web E-RCM dengan Model Waterfall pada PT. Unggul Cipta Teknologi”. Analisa ini dibuat agar admin dapat menerima keluhan pelanggan dengan cara validasi data GPS tracker yang dipakai oleh pelanggan terlebih dahulu, sistem pencatatan keluhan E-CRM berbasis website sangat bermanfaat untuk perusahaan terutama memberikan pelayanan dan kecepatan, perusahaan juga dapat melihat history keluhan atau masalah apa saja yang dimiliki oleh customer selama pemakaian produk perusahaan.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Observasi

Observasi adalah Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses bisnis berjalan pada Mie Ayam.

2.2. Wawancara

Wawancara adalah Pengumpulan data dengan cara bertemu langsung dengan mengajukan

beberapa pertanyaan mengenai proses bisnis berjalan kepada staff terkait.

2.3. Analisa Dokumentasi

Dokumentasi adalah Pengumpulan data dalam mencari informasi berdasarkan dokumen berjalan yang terkait agar memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian dan sistem yang akan dibuat.

2.4. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah melakukan studi kepustakaan dari berbagai buku dan referensi lain yang sesuai dengan permasalahan yang diamati, serta mencari informasi lewat internet.

2.5. Analisa Proses Bisnis

Aalisa Proses Bisnis pertama kali dilakukan menguraikan proses bisnis. Kemudian dibuatkan Activity Diagram dengan menggunakan Microsoft Visio 2016. Didalam *Activity Diagram* akan menggambarkan proses bisnis berjalan saat ini di Mie Ayam.

2.6. Analisa Masalah

Analisa masalah dibuat dengan menggambarkan fisbone diagram menggunakan Microsoft visio 2016, dimana didalam diagram tersebut diuraikan kembali penyebab masalah dengan mengidentifikasi sumber masalahnya.

2.7. Perancangan Sistem Usulan

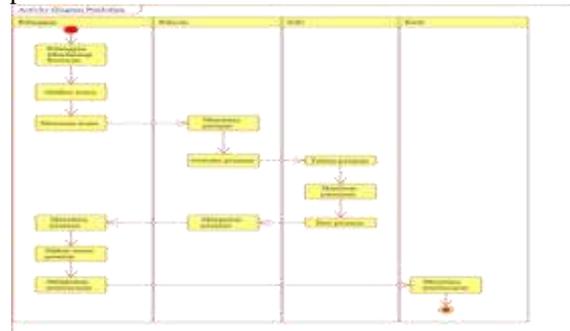
Dalam merancang sistem proses usulan, untuk pemodelannya menggunakan sistem Use Case Diagram.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisa Sistem Berjalan

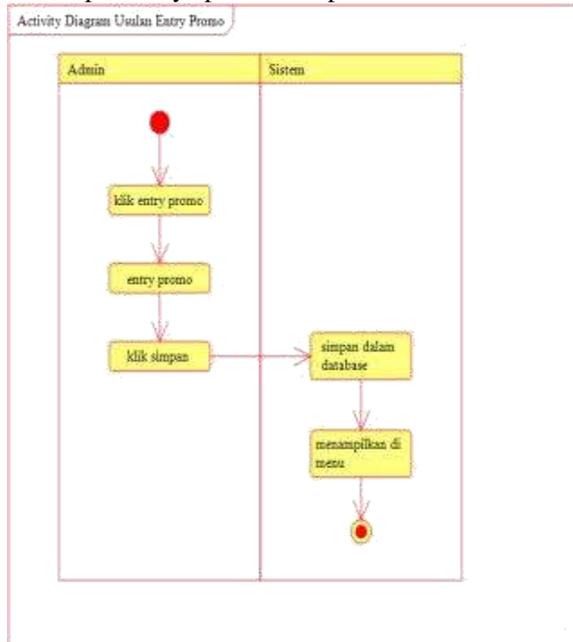
a. Proses Bisnis Pembelian

Pelanggan datang ke restoran lalu melihat menu dan memesan menu. Kemudian pelayan menerima dan mencatat pesanan lalu memberitahu kepada koki dan koki membuat pesanan lalu memberikan kepada pelayan kemudian diantar kepada pelanggan. Pelanggan menerima pesannya dan memakan menu pesannya. Setelah selesai makan pelanggan melakukan pembayaran. Pada gambar 1 dibawah ini menggambarkan proses pembelian.



Gambar 1. Activity Diagram Pembelian

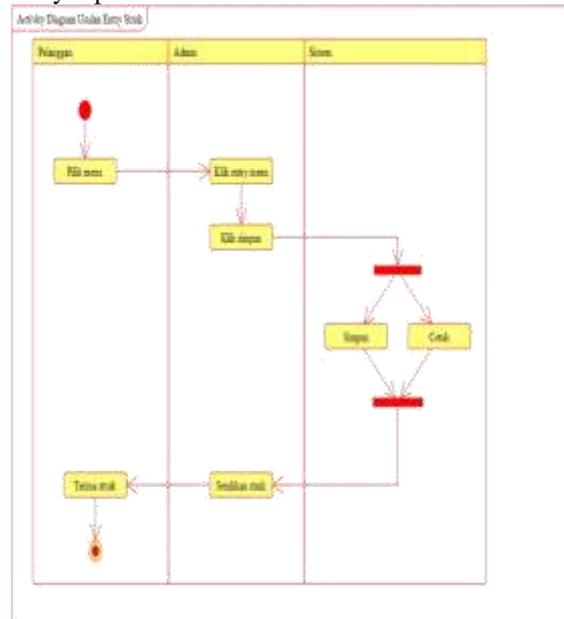
entry promo lalu mengentry promo dan klik simpan kemudian sistem akan menyimpan data dan menampilkan nya pada menu promo.



Gambar 7. Activity Diagram usulan Entry Promo

f. Activity Diagram Usulan Entry Keluhan

Pada gambar 8 dibawah ini menggambarkan activity diagram usulan entry keluhan ini pelanggan dapat memilih menu keluhan kemudian mengisi keluhan dan klik tombol kirim lalu sistem menyimpan data keluhan dan dibalas oleh admin.

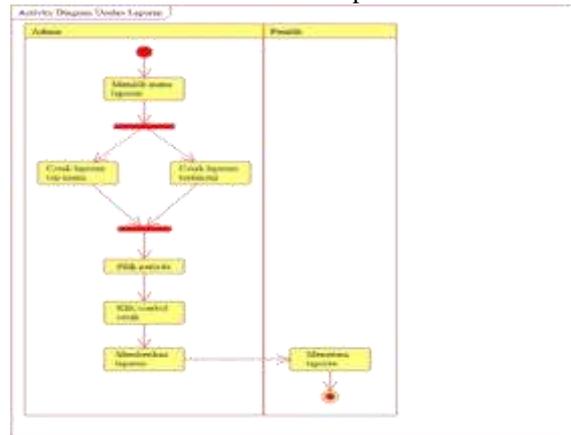


Gambar 8. Activity Diagram Usulan Entry Keluhan

g. Activity Diagram Usulan Pembuatan Laporan

Pada gambar 9 dibawah ini menggambarkan Activity Diagram usulan laporan ini admin dapat memilih menu laporan dan memilih laporan yang terdiri dari laporan top menu dan laporan testimonial. Didalam laporan tersebut admin dapat

memilih periode yang diinginkan setelah itu klik tombol cetak untuk mencetak laporan.

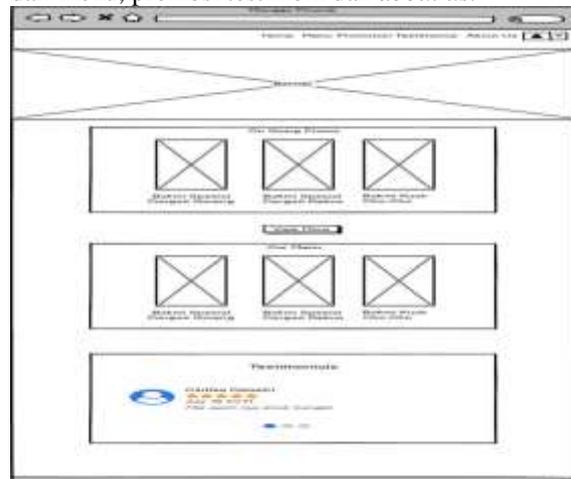


Gambar 9. Activity Diagram Usulan Pembuatan Laporan

3.3 Rancangan Layar

a. Rancangan Layar Home Pelanggan

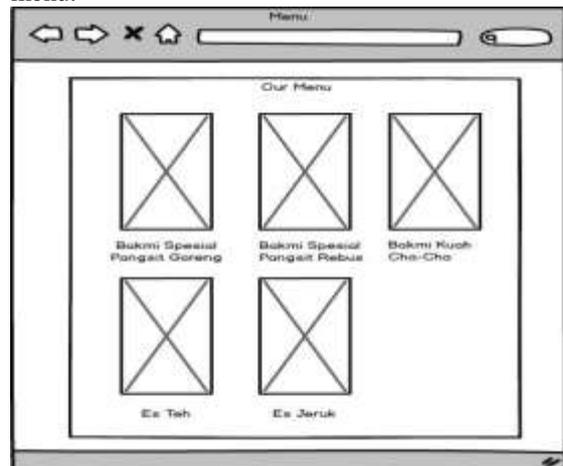
Pada gambar 10 dibawah ini menggambarkan tampilan layar home untuk pelanggan yang terdiri dari menu, promosi testimoni dan about us.



Gambar 10. Rancangan Layar Home Pelanggan

b. Rancangan Layar Menu Pelanggan

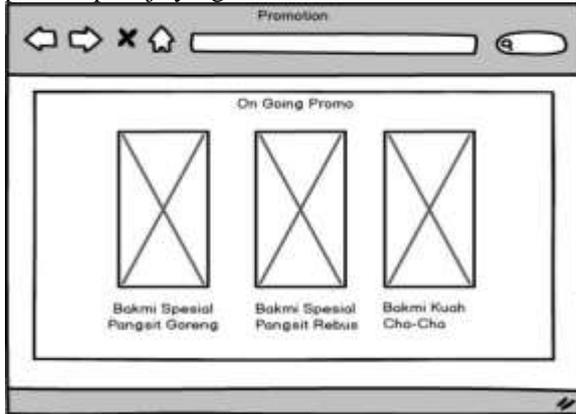
Pada gambar 11 dibawah ini menggambarkan tampilan layar untuk pelanggan bila ingin melihat menu.



Gambar 11. Rancangan Layar Menu Pelanggan

c. Rancangan Layar Promo Pelanggan

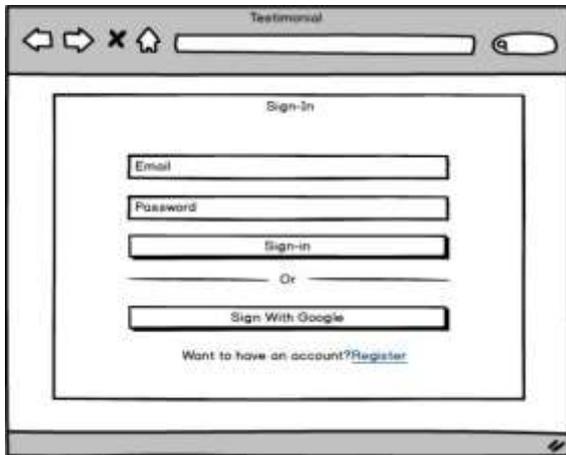
Pada gambar 12 dibawah ini menggambarkan tampilan untuk pelanggan bila ingin melihat ada promo apa saja yang disediakan.



Gambar 12. Rancangan Layar Promo Pelanggan

d. Rancangan Layar Testimoni Pelanggan

Pada gambar 13 dibawah ini menggambarkan tampilan untuk pelanggan bila ingin melakukan testimonial.



Gambar 13. Rancangan Layar Testimoni Pelanggan

e. Rancangan Layar About Us

Pada gambar 14 dibawah ini menggambarkan tampilan untuk pelanggan bila ingin mengetahui sejarah dari restoran.



Gambar 14. Rancangan Layar About Us

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan analisis yang dilakukan pada Mie ayam & Bakso Monggo Pinarak untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan maka dapat disimpulkan sebagai berikut; Untuk membuat nama restoran menjadi lebih baik perlu dibuatkannya website Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) agar pelanggan dapat melakukan keluhan melalui website E-CRM Monggo Pinarak dimana terdapat fitur keluhan secara online dan admin dapat melayani beberapa keluhan secara bersamaan, untuk mendapat pelanggan baru maka perlu dibuatkan website E-CRM pada Monggo Pinarak dimana terdapat fitur testimoni yang bisa di entry oleh pelanggan secara online agar pelanggan baru dapat melihat testimoni dari pelanggan lain dan karena tidak ada informasi tentang menu sehingga pelanggan tidak bisa melakukan pesanan dalam jumlah banyak maka dari itu perlu nya website E-CRM ini untuk membantu pelanggan melihat menu secara online dimana terdapat fitur menu dalam website E-CRM Monggo Pinarak.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kalakota, R. dan Robinson, M., "E-Business 2.0 Roadmap for Success", 2nd ed., Massachusetts: Addison Wesley Longman Inc., 2001.
- [2] Akif, M., Adam Prasetyo, Y., Ambarsari, N. "Pengembangan aplikasi E-CRM Bojana Sari menggunakan metode Prototype", *eProceedings of engineering*, vol 2, pp.1042-1056, April, 2015.
- [3] Rahayu, F. dan Irawan, H. "Perancangan Sistem Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Guna Membantu Meningkatkan Pelayanan dan Loyalitan Pelanggan Studi Kasus: Lembaga Pendidikan Kumon", *Jurnal Idealis*, vol 2, no.4, pp. 205-212, Juli, 2019.
- [4] Hidayat, R dan Listianingsih, L., "Perancangan Sistem Keluhan Pelanggan Berbasis Web E-RCM dengan Model Waterfall pada PT. Unggul Cipta Teknologi", *Publikasi Jurnal & Penelitian Teknik Informatika*, vol 2, pp. 112-118, April. 2018.