

Manajemen Hubungan Pelanggan Pada PT. Sejahtera Palembang Furindo Berbasis Website

Dwi Rana Afkar Futhna dan Rika Kharlina Ekawati, *Sistem Informasi, STMIK GI MDP*

Abstract— PT. Sejahtera Palembang Furindo is a company engaged in the distribution of office furniture products. This company serves all customers, both individuals and stores. In the business process of PT. Sejahtera Palembang Furindo currently does not use information technology such as websites in providing services to customers, so customers need a long time because they have to come directly to the company to place an order for products or want to know about prices and products sold. The system design is made in the form of a website, where customers will find it easier to place orders for products. Using an iteration methodology where at each stage can be done repeatedly. The tools that will be used in the system design are PHP, JavaScript, HTML, and use a MySQL database. This system can support the company's service performance to attract new customers and retain existing customers as well as a medium of information for customers.

Keywords—Customer Relationship Management, Website, JavaScript, PHP, HTML, MySQL

Abstrak— PT. Sejahtera Palembang Furindo merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distributor produk office furniture. Perusahaan ini melayani semua pelanggan baik perseorangan maupun toko. Pada proses bisnisnya PT. Sejahtera Palembang Furindo saat ini belum menggunakan teknologi informasi seperti website dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan, sehingga pelanggan membutuhkan waktu yang cukup lama karena harus datang secara langsung ke perusahaan untuk melakukan pemesanan produk maupun ingin mengetahui mengenai harga dan produk yang dijual. Perancangan sistem yang dibuat berupa website, dimana pelanggan akan lebih mudah untuk melakukan pemesanan produk. Menggunakan metodologi iterasi dimana pada setiap tahapannya dapat dilakukan secara berulang. Adapun tools yang akan digunakan dalam rancangan sistem yaitu PHP, JavaScript, HTML, dan menggunakan database MySQL. Sistem ini dapat menunjang kinerja pelayanan perusahaan untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada serta sebagai media informasi untuk pelanggan.

Kata kunci— Manajemen Hubungan Pelanggan, Website, JavaScript, PHP, HTML, MySQL

I. PENDAHULUAN

KEMAJUAN dalam ilmu pengetahuan dan teknologi sistem informasi yang semakin maju, membuat teknologi menjadi hal yang penting bagi setiap organisasi, terutama organisasi yang bergerak di dunia bisnis.

Dalam dunia bisnis yang terus menjadi kompetitif dengan menimbulkan manfaat untuk menggabungkan bisnis dengan sistem data, salah satunya memakai website yang mempunyai peranan paling utama untuk mendukung kebutuhan manajemen hubungan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan sangatlah berarti untuk mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap industri supaya pelanggan senantiasa setia membeli produk dari perusahaan.

Website nyatanya mempunyai peranan yang berarti paling utama untuk mendukung kebutuhan manajemen hubungan pelanggan dimana industri. dengan memakai web bisa menguasai apa yang berarti untuk pelanggan serta berupaya untuk penuhi kebutuhan dari pelanggan agar pelanggan merasa puas. Kepuasan pelanggan ialah bagian dari pemasaran serta memiliki kedudukan yang berarti dalam pasar.

Dalam hubungan pelanggan dikenal dengan Customer Relationship Management (CRM). Customer Relationship Management sebagai proses dalam menarik serta mempertahankan pelanggan dengan integrasi rantai pasokan perusahaan yang dapat menghasilkan Customer Value[1]. Customer Relationship Management memegang peranan penting dalam mempertahankan pelanggan..

PT. Sejahtera Palembang Furindo merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distributor produk office furniture, ternyata selama ini belum menerapkan manajemen hubungan pelanggan pada proses bisnisnya. PT. Sejahtera Palembang Furindo belum menggunakan website dalam pelayanan kepada pelanggan, sehingga pelanggan membutuhkan waktu yang cukup lama karena harus datang secara langsung ke perusahaan untuk melakukan pemesanan produk ataupun ingin mengetahui informasi mengenai harga dan produk apa saja yang dijual pada PT. Sejahtera Palembang Furindo.

Dengan permasalahan yang terjadi pada PT. Sejahtera Palembang Furindo, sehingga butuh dibuat sebuah sistem informasi manajemen hubungan pelanggan berbasis website yang dapat mendukung kinerja pelayanan perusahaan untuk menarik pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan yang telah ada, serta sebagai media informasi untuk pelanggan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam penelitian ini, menggunakan tinjauan pustaka berdasarkan referensi yang berkaitan pembahasan yang diangkat dan penelitian sebelumnya yang mendukung tema.

A. Customer Relationship Management (CRM)

Menurut Newell dalam Imasari [2], Customer Relationship Management (CRM) merupakan perubahan dalam pembelajaran perilaku pelanggan dari setiap waktu interaksi, perlakuan yang baik terhadap pelanggan dan membangun kekuatan antara pelanggan dengan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono [1] CRM sebagai suatu hasil holistic dalam mengenali, menarik, dan mempertahankan pelanggan dengan jalan mengintegrasikan rantai pasokan perusahaan untuk menciptakan customer value pada setiap langkah dalam proses penciptaan nilai. Berdasarkan referensi diatas dapat disimpulkan CRM adalah strategi pada dunia bisnis yang menggunakan teknologi informasi untuk menarik pelanggan agar lebih loyal kepada perusahaan serta pembelajaran perilaku pelanggan setiap interaksi dan membangun kekuatan antara pelanggan dengan perusahaan.

B. Karakteristik CRM

Karakteristik CRM dibagi menjadi tiga yaitu:

1. CRM Strategis Pandangan “top down” tentang Customer Relationship Management (CRM) sebagai strategis bisnis paling penting yang mengutamakan pelanggan dan bertujuan memikat dan mempertahankan pelanggan yang loyal.
2. CRM Operasional Pandangan tentang Customer Relationship Management (CRM) yang berfokus pada proyek otomatisasi seperti otomatisasi pelayanan, otomatisasi armada penjualan, dan otomatisasi pemasaran.
3. CRM Analisis Pandangan “bottom up” tentang Customer Relationship Management (CRM) yang berfokus pada kegiatan panggilan data pelanggan untuk tujuan strategis dan taktis.

C. Website

Menurut Arief [3], website diartikan sebagai salah satu aplikasi dengan beragam dokumen multimedia didalamnya yang menggunakan protokol HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*) dan untuk mengaksesnya menggunakan perangkat lunak yang disebut browser. Sedangkan menurut Bekti [4], website yaitu kumpulan dari suatu halaman yang dipergunakan untuk menampilkan informasi teks, animasi, suara, dan atau gabungan dari seluruhnya, baik yang bersifat statistik maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian proses yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan yang terdapat dalam website. Berdasarkan referensi tersebut website adalah kumpulan halaman dengan dokumen multimedia seperti teks, animasi, video, maupun gabungan dari semuanya yang saling terikat untuk membentuk suatu rangkaian bangunan yang dapat diakses menggunakan

web browser.

D. Analisis Pieces

Menurut Ambarita [5] dengan mengambil analisis dari sistem pengelolaan aset yang berjalan saat ini berdasarkan hasil wawancara terhadap 5 (lima) informan yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem. Analisis menggunakan pendekatan PIECES sehingga dapat ditemukan gambaran mengenai sistem. Analisis ini biasa disebut dengan PIECES Analysis (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Services*).

1. Kinerja (*Performance*) Suatu kemampuan kinerja sistem dalam menyelesaikan tugas dengan cepat sehingga sasaran dapat segera tercapai. Kinerja yang diukur dengan jumlah produksi dan waktu yang digunakan untuk menyesuaikan perpindahan pekerjaan (response time).
2. Informasi (*Information*) Informasi merupakan hal penting karena dengan informasi tersebut pihak manajemen dan user dapat melakukan langkah selanjutnya. Apabila kemampuan sistem informasi tersebut baik, maka user akan mendapatkan informasi yang akurat dan tepat waktu sesuai yang diharapkan.
3. Ekonomi (*Economic*) Pemanfaatan biaya yang digunakan dari pemanfaatan informasi. Peningkatan terhadap kebutuhan ekonomis mempengaruhi pengendalian biaya dan peningkatan manfaat.
4. Kontrol (*Control*) Analisis ini digunakan untuk membandingkan sistem yang dianalisa berdasarkan pada segi ketepatan waktu, kemudahan, dan ketelitian data yang diproses. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan adalah:
 - a. Kontrol keamanan yang lemah.
 - b. Kontrol terlalu berlebihan.
5. Efisiensi (*Efficiency*) Efisiensi berhubungan dengan bagaimana sumber tersebut dapat digunakan secara optimal. Berikut suatu indikasi suatu sistem tidak efisien:
 - Banyak waktu terbuang pada sdm, komputer, dan mesin.
 - Data dimasukan secara berlebihan.
 - Data diproses secara berlebihan.
 - Usaha yang dibutuhkan untuk tugas-tugas terlalu berlebihan.
 - Informasi dihasilkan secara berlebihan.
6. Pelayanan (*Services*) Peningkatan pelayanan memperlihatkan kategori yang beragam. Proyek yang dipilih merupakan peningkatan pelayanan yang lebih baik bagi manajemen, user, dan bagian lain yang merupakan kualitas suatu sistem informasi. Berikut penilaian kualitas suatu sistem dikatakan buruk:
 - a. Sistem menghasilkan produk yang tidak konsisten.
 - b. Sistem menghasilkan produk yang tidak akurat.
 - c. Sistem tidak mudah dipelajari.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Adapun teknik dalam pengumpulan data dilakukan dengan cara berikut ini:

A. Pengumpulan Data

1. Observasi

Tahap observasi penulis melakukan pengamatan langsung ke bagian administrasi PT. Sejahtera Palembang Furindo terhadap objek penelitian dan mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk mendukung pembuatan sistem serta mengamati proses bisnis yang berjalan di PT. Sejahtera Palembang Furindo.

2. Wawancara

Tahap wawancara dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada bapak budiyanto (*Head of Administrasi*) dan mencatat setiap jawaban yang diberikan.

3. Studi Pustaka

Tahap ini dilakukan dengan mengumpulkan berbagai referensi seperti jurnal dan buku-buku yang dapat membantu untuk penyusunan karya ilmiah.

B. Metodologi Pengembangan Sistem

Dalam penulisan ini penulis menggunakan metodologi iterasi. Metodologi iterasi menggabungkan proses-proses pada model air terjun serta iterasi pada model prototipe. Model increment akan menciptakan versi-versi perangkat lunak yang telah menghadapi akumulasi tugas untuk setiap pertambahannya (*inkremen/increment*) [4]. Metode iterasi memiliki beberapa tahapan pengembangan, sebagai berikut :

1. Tahap Perencanaan

Pada tahap ini, ada perihal yang dilakukan ialah, wawancara serta observasi pada PT. Sejahtera Palembang Furindo untuk mengetahui perihal yang di butuhkan oleh perusahaan. Sehingga dengan itu dapat memastikan pengembangan aplikasi yang sesuai untuk PT. Sejahtera Palembang Furindo.

2. Tahap Analisis

Pada tahap ini, permasalahan yang dilakukan merupakan menganalisis sistem yang sudah berjalan, serta yang diperoleh dari wawancara dengan penyelia bapak budianto (*Head of Administration*) setelah itu menyimpulkan permasalahan yang terjadi sehingga dapat menentukan kebutuhan sistem, dan menentukan fitur – fitur yang akan dibuat di PT. Sejahtera Palembang Furindo.

3. Tahap Perancangan

Pada tahap ini, dilakukan perancangan sistem memakai alat bantu seperti use case, DFD (Data Flow Diagram) dan ERD (Entity Relationship Diagram) sehingga proses yang dilakukan dapat tergambar secara rinci untuk menyelesaikan permasalahan yang di hadapi oleh perusahaan.

4. Tahap Implementasi

Pada tahap ini, dilakukan pengujian terhadap program yang sudah dibuat untuk mengetahui apakah program telah sesuai memenuhi fungsi ataupun masih perlu dilakukannya perbaikan lagi.

5. Tahap Pemeliharaan

Pada tahap ini, dilakukan pemeliharaan terhadap sistem yang telah dibangun. Seandainya masih ditemukan kesalahan pada sistem, maka dilakukan perbaikan dari kesalahan terhadap sistem. Tahap ini juga dilakukan dukungan terhadap pengguna guna meningkatkan performa unit sistem.

IV. PEMBAHASAN

A. Analisis Permasalahan

Dalam menganalisis permasalahan pada PT. Sejahtera Palembang Furindo penulis menggunakan model PIECES (*Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, Service*), yaitu sebagai berikut:

1) Performance

Membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengecek produk yang dibutuhkan, karena admin harus menanyakan ke bagian gudang terlebih dahulu.

2) Information

Informasi mengenai produk yang dijual dan desain produk yang diinginkan pelanggan tidak mendetail sehingga pelanggan kesulitan dalam mengetahui produk yang ingin dibeli jika tidak datang langsung ke perusahaan.

3) Economic

Perusahaan Mengeluarkan biaya lebih untuk operasional dalam melakukan pemasangan iklan, seperti pembuatan spanduk untuk pemasaran produk dari perusahaan.

4) Control

Data laporan transaksi penjualan dan data pelanggan tidak terkontrol dengan baik yang dapat menyebabkan kehilangan ataupun mengalami kerusakan.

5) Efficiency

Membutuhkan waktu yang cukup lama bagi pelanggan untuk pemesanan produk, karena pelanggan harus datang langsung ke perusahaan.

6) Service

Pelanggan mengalami kesulitan untuk menyampaikan keluhan yang dirasakan serta kritik dan saran, karena tidak adanya layanan untuk menyampaikan kritik dan saran dari perusahaan

B. Analisis Kebutuhan

Dalam melakukan analisis kebutuhan terdapat 2 (dua) kebutuhan yang akan di analisis pada PT. Sejahtera Palembang Furindo yaitu kebutuhan fungsional dan non fungsional.

1. Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional yaitu kebutuhan yang diusulkan dalam sistem pada PT. Sejahtera Palembang Furindo dan sebuah gambaran dari apa yang dapat dihasilkan ataupun dilakukan oleh sistem sebagai berikut:

- a. Sistem yang dibangun dapat menampung *username* dan *password* pengguna.
- b. Pengguna (Admin, Pelanggan, Bagian Gudang, Direktur) dapat mengakses sistem.
- c. Pengguna (Bagian Admin) dapat mengelola pengguna, mengelola voucher, mengelola kategori produk, mengelola produk, mengelola pelanggan, mengelola pesanan, pembayaran, mengelola kritik dan saran, dan melihat notifikasi.
- d. Sistem yang di bangun dapat menampung data pelanggan, voucher, dan menampung jenis-jenis produk yang ada di perusahaan.
- e. Pengguna (Bagian Pelanggan) dapat melakukan registrasi, mengklaim voucher, melihat produk, mendesain produk, menambah produk, mengubah pesanan, melihat rating produk, mengupload bukti pembayaran, melihat pengiriman, melihat notifikasi, dan menambahkan atau melihat kritik dan saran.
- f. Sistem ini berfungsi untuk memudahkan pelanggan untuk mendesain produk yang diinginkan, melakukan transaksi, dan memberikan kritik atau saran apabila pelanggan kurang puas terhadap pelayanan dan informasi yang diberikan oleh perusahaan,
- g. Pengguna (Bagian Gudang) mengirimkan pesanan dan melihat pengiriman.
- h. Pengguna (Direktur) dapat melihat laporan.
- i. Sistem dapat menyimpan data-data hasil penjualan, voucher, best seller, dan top customer.

- a. Sistem yang di bangun dapat mempercepat proses pemesanan produk, mendesain produk, melihat produk, dan memberikan kritik atau saran.
- b. Tampilan *website* yang menarik dan sederhana sehingga mudah dipahami oleh *user*.
- c. Sistem yang dibangun menggunakan login, pengguna bisa membuat akun terlebih dahulu menggunakan email atau no handphone, sehingga hanya dapat digunakan oleh pengguna yang memiliki hak akses saja dan perusahaan dapat meminimalisir kesalahan dalam melihat pesanan pelanggan.
- d. Membutuhkan alamat pengiriman jika pengguna membeli suatu produk.

C. Rancangan Sistem

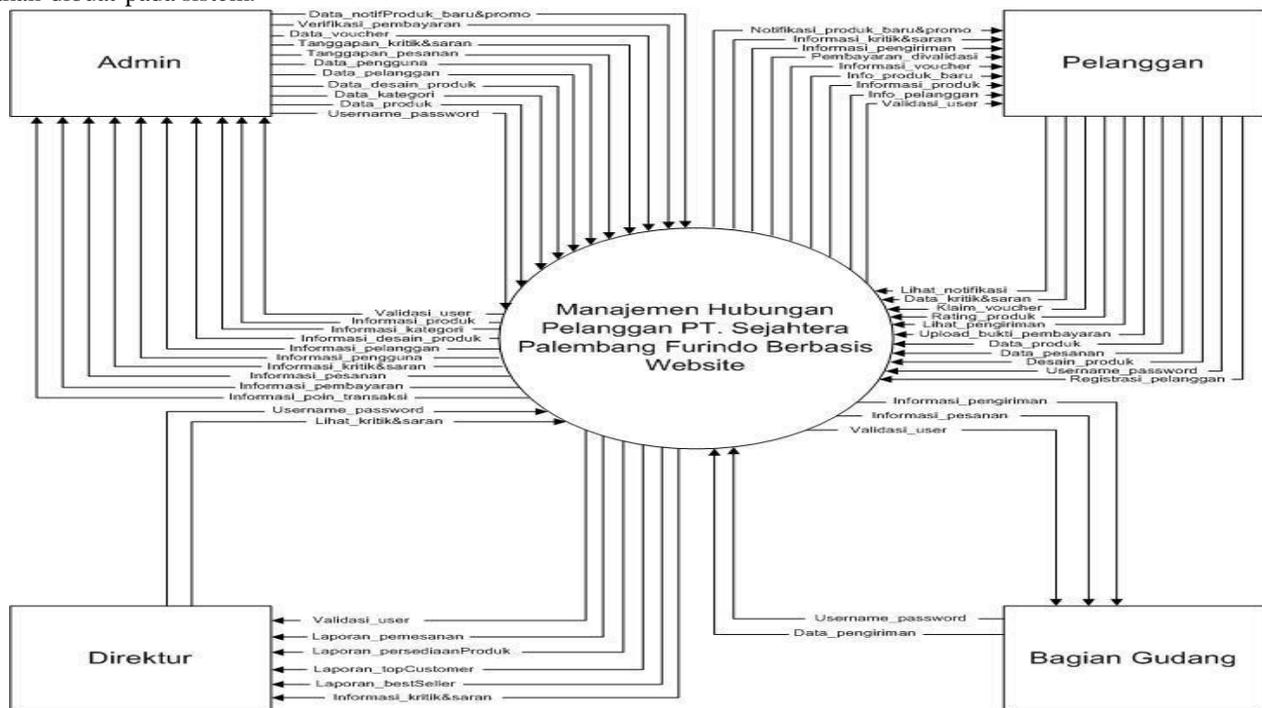
Prosedur sistem yang diusulkan akan digambarkan dengan melalui diagram konteks, diagram dekomposisi, dan *Data Flow Diagram* (DFD) logis.

1. Diagram Konteks

Diagram konteks merupakan diagram yang terdiri dari suatu proses serta menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks ialah tingkat paling tinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh input ke sistem ataupun output dari sistem. Diagram konteks akan memberi gambaran tentang keseluruhan sistem. Diagram konteks yang diusulkan pada PT. Sejahtera Palembang Furindo dapat dilihat pada Gambar 1.

2. Kebutuhan Non Fungsional

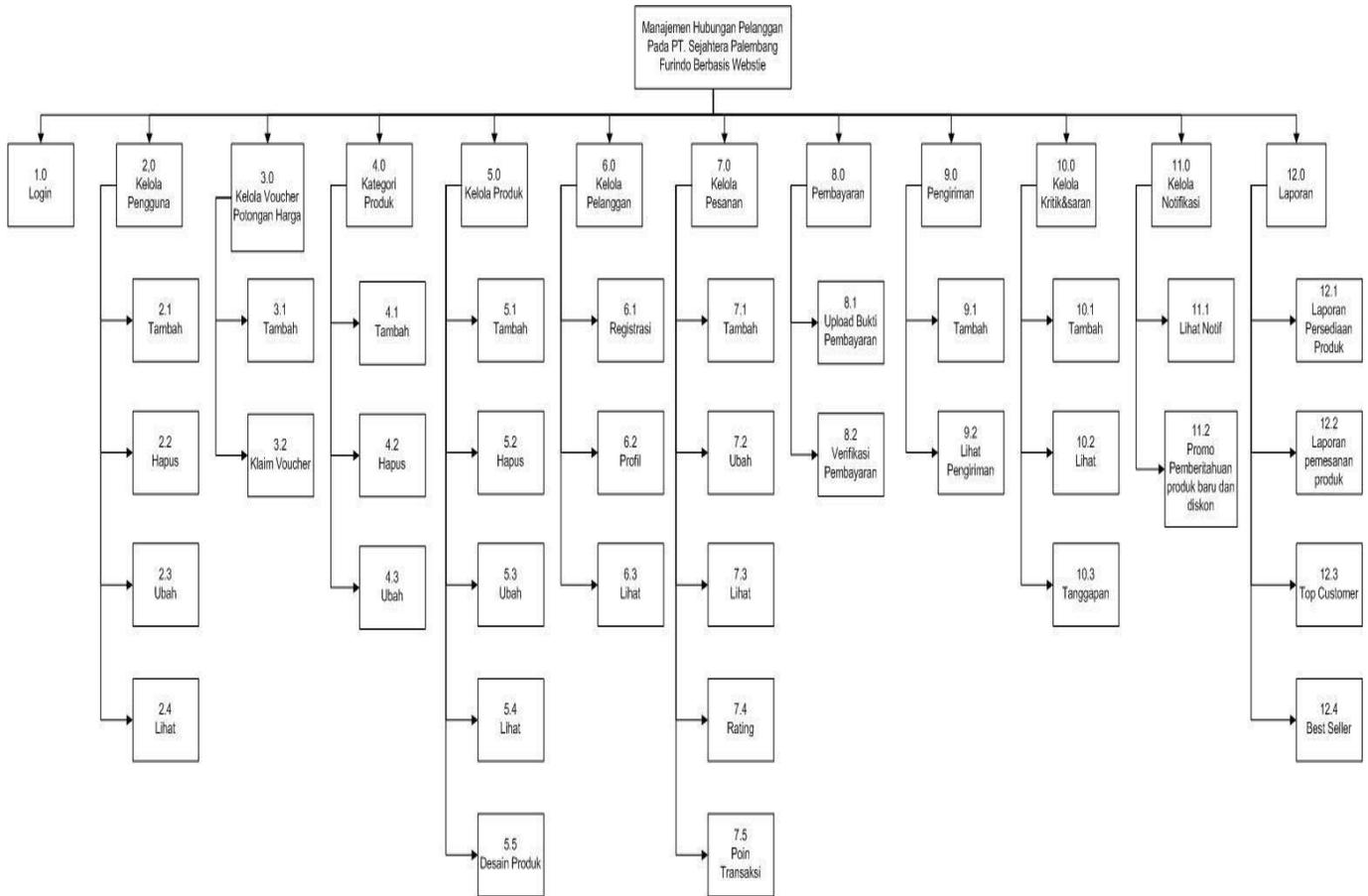
Berikut merupakan beberapa kebutuhan non fungsional yang akan dibuat pada sistem.



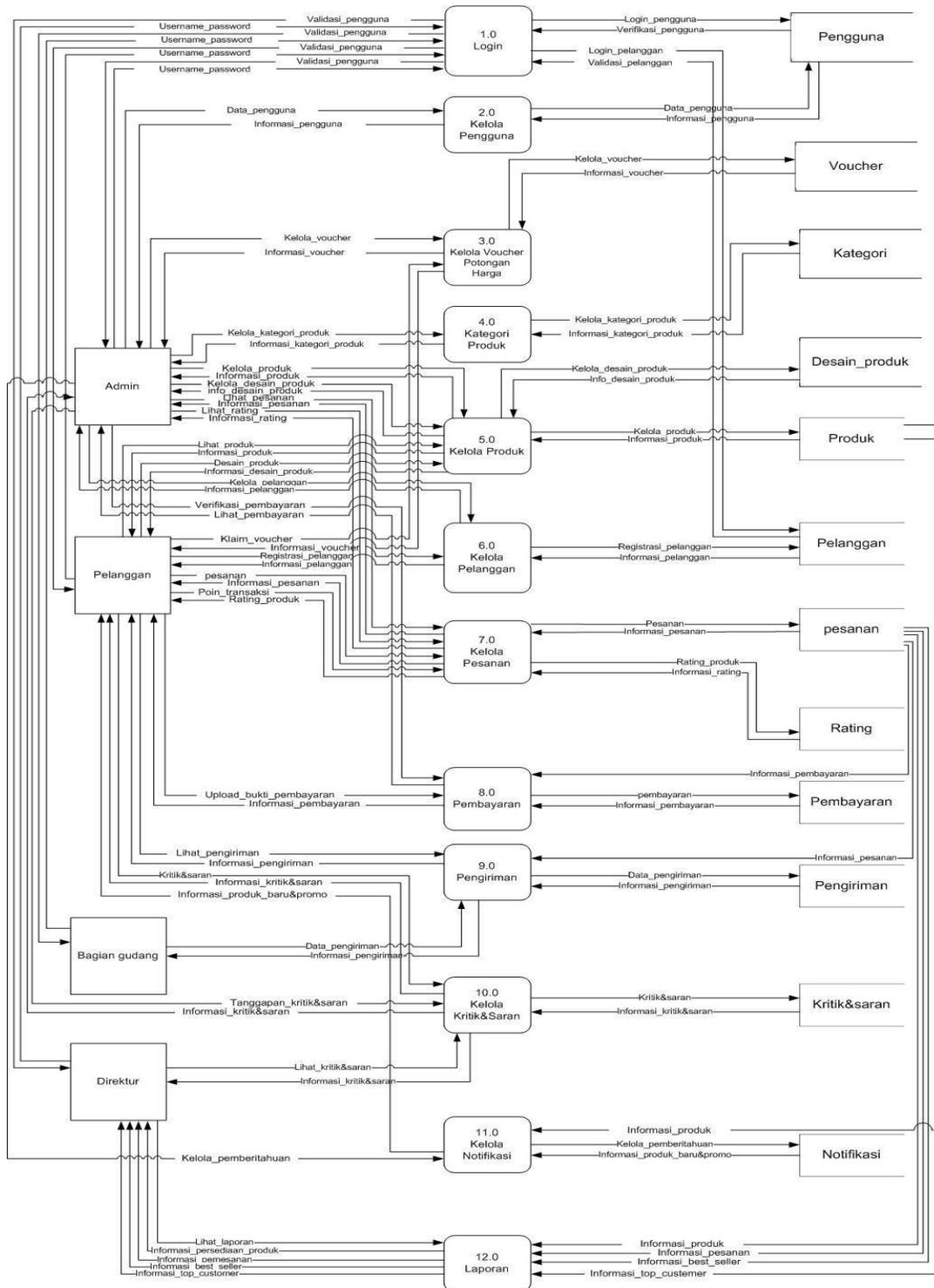
Gambar 1. Diagram Konteks

2. Diagram Dekomposisi

Diagram dekomposisi yaitu diagram yang menggambarkan subsistem yang ada pada sistem yang akan di bangun pada PT. Sejahtera Palembang Furindo yang dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Dekomposisi



Gambar 3. Data Flow Diagram (DFD) Logis

3. *Data Flow Diagram (DFD) Logis*
Data Flow Diagram (DFD) level merupakan pecahan dari diagram dekomposisi, yang digambarkan secara rinci dari aliran informasi dan transformasi yang

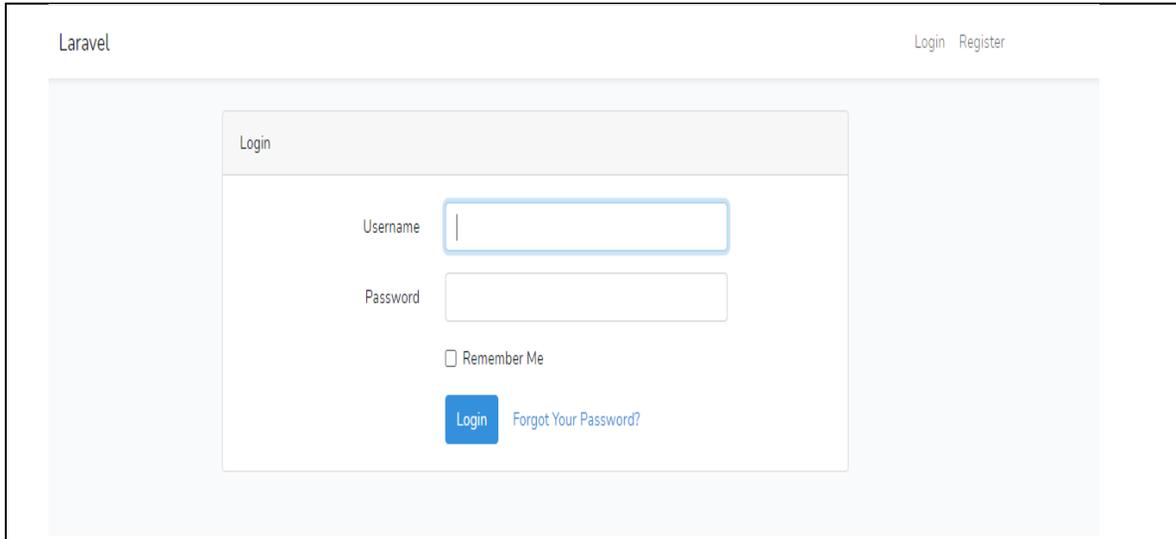
diaplikasikan sebagai data yang mengalir dari masukan (*input*) dan keluaran (*output*). *Data Flow Diagram (DFD)* level nol dapat dilihat pada Gambar 3

D. Tampilan Antarmuka

Berikut beberapa tampilan antarmuka sistem yang dibangun pada sistem manajemen hubungan pelanggan pada PT. Sejahtera Palembang Furindo Berbasis Website, yang dapat dilihat sebagai berikut.

1. Tampilan Antarmuka Login

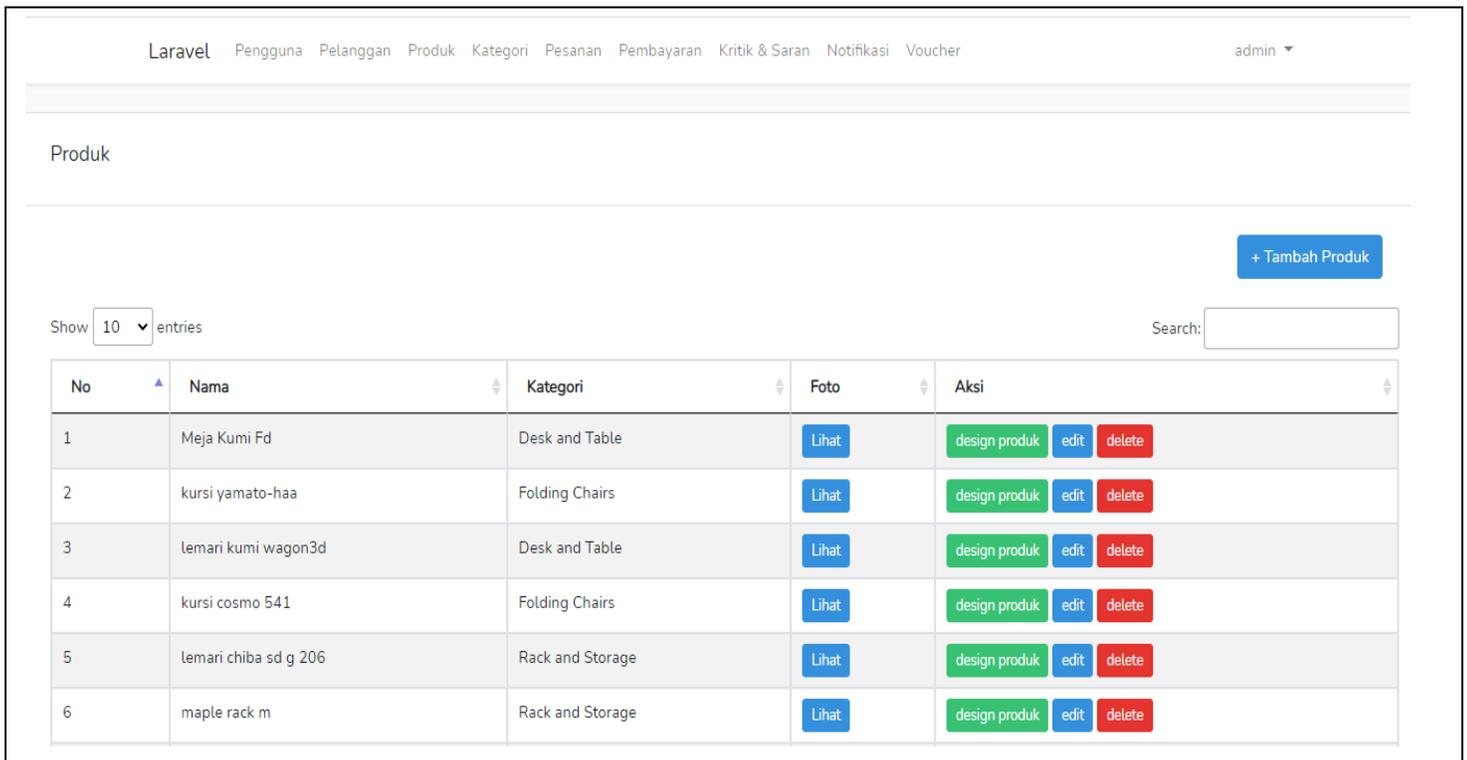
Berikut ini adalah tampilan untuk users (admin, direktur, bagian gudang, pelanggan) melakukan login ke aplikasi website PT. Sejahtera Palembang Furindo. Dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4 Tampilan Antarmuka Login

2. Tampilan Antarmuka Produk (Admin)

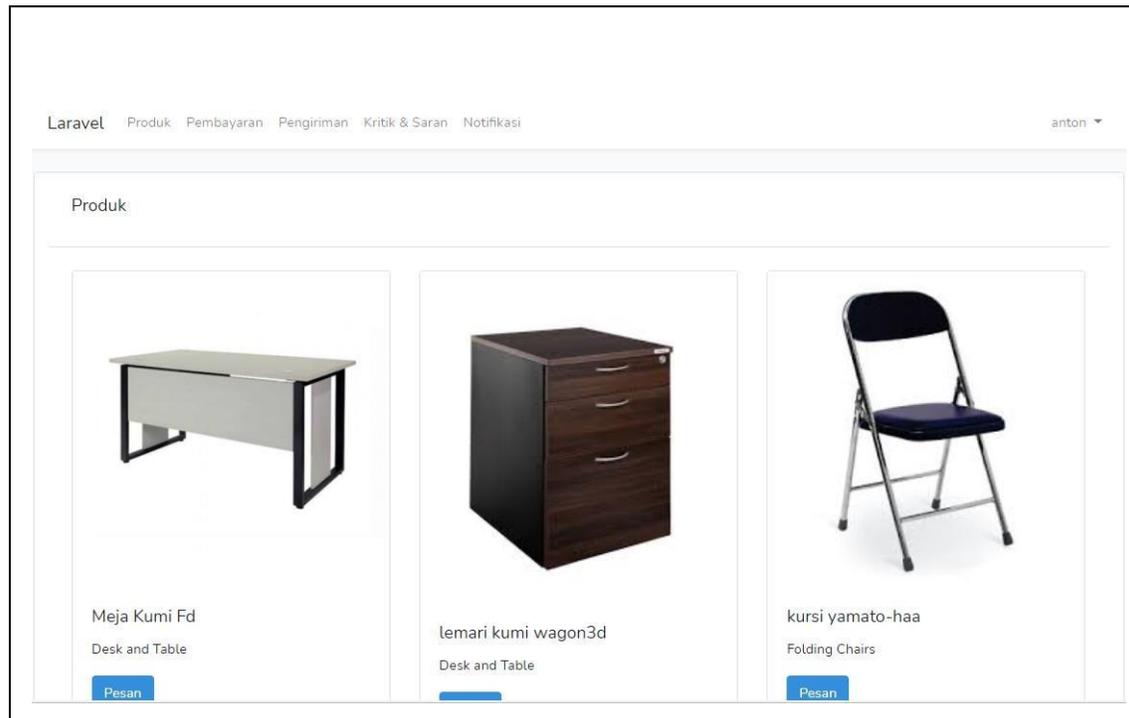
Berikut ini adalah tampilan antarmuka produk dari admin, admin dapat melihat, menambahkan, menghapus, mengedit, dan mengelola desain produk yang tersedia. Dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Tampilan antarmuka produk (Admin)

3. Tampilan Antarmuka Produk (Pelanggan)

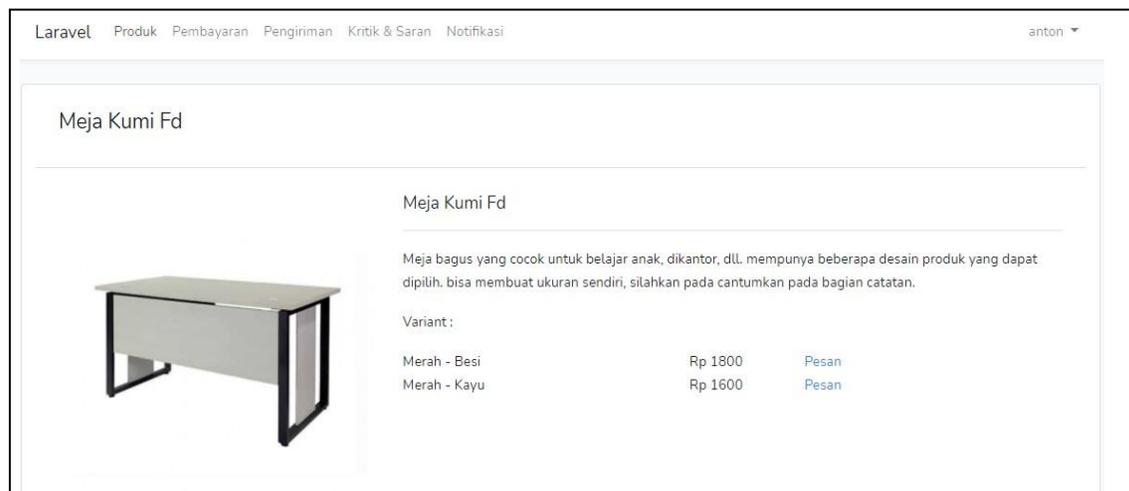
Berikut ini adalah tampilan produk yang ada pada PT. Sejahtera Palembang Furindo yang dapat dilihat oleh pelanggan. Dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6. Tampilan Antarmuka Produk (pelanggan)

4. Tampilan Antarmuka Detail Produk Pemesanan (Pelanggan)

Berikut ini adalah tampilan detail produk pemesanan, pelanggan dapat melihat detail produk dan melihat pilihan desain produk yang telah disediakan oleh perusahaan, serta dapat langsung memesan. Dapat dilihat pada gambar 7.



Gambar 7. Tampilan Detail Produk Pemesanan (Pelanggan)

5. Tampilan Antarmuka Pengiriman (Bagian Gudang)

Berikut ini adalah tampilan pengiriman yang dapat dikelola oleh bagian gudang, untuk memberikan status seperti misal produk sedang diproses, pesanan dikirim, dan pesanan tiba. Dapat dilihat pada gambar 8.

No	Nama Produk	Varian	Status
1	meja	Merah-Besi	ready
2	meja	Merah-Kayu	habis
3	kursi	Merah-Batu	ready
4	Pintu	Biru-Besi	ready

Gambar 10. Tampilan Laporan Persediaan Produk (Direktur)

8. Tampilan Antarmuka Laporan Top Customer (Direktur)

Berikut ini adalah tampilan laporan top customer, yang dapat dilihat oleh direktur, dimana nantinya pelanggan yang loyal ini akan mendapatkan voucher potongan yang lebih besar atau hadiah dari perusahaan. Dapat dilihat pada gambar 11.

No	Nama Pelanggan	Banyak Pembelian
1	anton	2

Gambar 11 Tampilan Laporan Top Customer (Direktur)

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pembahasan yang telah dibuat pada bab-bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem ini dapat membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dengan adanya sistem manajemen hubungan pelanggan berbasis website ini, maka dapat membantu dan mempermudah pelanggan dalam mengetahui informasi produk, promo atau diskon, dan mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan melalui fitur pemesanan produk yang telah tersedia di website, tanpa harus datang langsung ke PT. Sejahtera Palembang Furindo.
2. Sistem ini dapat membantu pelanggan untuk mendesain produk, sehingga permasalahan yang sebelumnya mengenai sulitnya untuk mendesain produk dapat diatasi dengan sistem ini.

Sistem ini dapat membantu perusahaan dalam mengetahui informasi pelanggan yang loyal dari transaksi, sehingga

permasalahan sebelumnya dapat diatasi dengan melihat fitur laporan pemesanan produk yang ada pada sistem kesimpulan harus mengindikasikan secara jelas hasil-hasil yang diperoleh, kelebihan dan kekurangannya, serta kemungkinan pengembangan selanjutnya.

REFERENCES

- [1] Fandy, Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa. Andi : Yogyakarta
- [2] Imasari, Kartika dan Kezia Kurniawati Nursalin, 2011, Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. BCA Tbk, Jurnal Fokus Ekonomi, Vol. 10 No. 3, h. 183-192, ISSN 1412- 3851, 2011.
- [3] Arief M Rudianto, 2011, Pemrograman Web Dinamis menggunakan PHP dan MySQL, C.V ANDI OFFSET, Yogyakarta
- [4] Bektu, Bintu Humairah, 2015, Mahir Membuat Website dengan Adobe Dreamweaver CS6, CSS, dan JQuery, Andi, Yogyakarta.
- [5] Ambarita, A., 2016. Analisis Pengembangan Sistem Informasi Pengolahan Aset Daerah (Studi Kasus: Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah Provinsi Maluku Utara). IJNS-Indonesian Journal on Networking and Security, 5



Dwi Rana Afkar Futhna, S.Kom merupakan alumni STMIK GI MDP pada Program Studi Sistem Informasi angkatan tahun 2021.



Rika Kharlina Ekawati, S.E., M.T.I adalah dosen tetap Program Studi Komputerisasi Akuntansi STMIK Global Informatika Multi Data Palembang. Menyelesaikan Strata 1 (S1) di Program Studi Akuntansi STIE Musi Palembang pada tahun 2008. Pendidikan Strata 2 (S2) diperoleh dari Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia

dengan Gelar Magister Teknologi Informasi (M.T.I) pada tahun 2010. Saat ini mengasuh mata kuliah Sistem Informasi Manajemen, Manajemen Investasi TI, Studi Kelayakan Bisnis, Etika Profesi, Manajemen Hubungan Pelanggan dan Komunikasi Bisnis.