JURNAL NUANSA INFORMATIKA
Volume 13 Nomor 2, Juli 2019

p-ISSN : 1858-3911, e-ISSN : 2614-5405
https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA GELORA MUKTI SPORT BERBASIS WEB

Anang Supriatna[1], Heru Budianto[2]
[1](Sistem Informasi)
[2,3]Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan
anangsupriatna26@gmail.com[1], herubudianto@uniku.ac.id,[2]

Gelora Mukti Sport menggunakan sistem konvensional dalam pengelolaan produk dan pelangggannya. Sistem konvensional menyebabkan ketidakakuratan pada pengelolaan data barang, inventori, dan data pelanggan. Peningkatan loyalitas dilakukan dengan memberikan pelayanan yang baik. Penelitian ini bertujuan meningkatkan loyalitas konsumen melalui penerapan CRM. Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem waterfall. Adapun tahapan dari waterfall ini ialah menganalisis kebutuhan sistem, membuat desain sistem, mengimplementasi sistem, melakukan pengujian serta pengoperasian dan pemeliharaan sistem. Bentuk implementasi dari CRM yang diterapkan pada Gelora Mukti Sport yaitu pemberian diskon pada hari-hari tertentu, pemberian poin dengan ketentuan akan mendapatkan 10 point untuk satu kali transaksi, poin dengan jumlah tertentu dapat ditukarkan dengan produk atau voucher yang telah disediakan, voucher bisa di gunakan untuk pemotongan jumlah total pembayaran, serta wallet berguna untuk pembayaran pemesanan produk yang dimana wallet didapatkan dari pengembalian dana dan sarana kritik untuk memberikan kritik atau saran bagi pihak toko Gelora Mukti Sport. Penerapan CRM dalam sistem ini diharapkan mampu meningkatkan pelayanan sehingga berimbas pada peningkatan loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Gelora Mukti Sport, CRM operasional, Waterfall, loyalitas, diskon, voucher, wallet, web, pelanggan.

Gelora Mukti Sport still uses a conventional system in managing its products and customers. Conventional system causes inaccuracies in managing data item data, inventory and customer data. Increasig loyalty is done by providing good service. This study aims to increase consumer loyalty through the application of CRM. This study uses waterfall as method of developing system. The stages of the waterfall are analyzing system requirements, making system design, implementing systems, testing and operating and maintaining the system. The form of implementation of CRM applied at Gelora Mukti Sport is by giving discounts on certain days, giving points provided that they will get 10 points for one transaction, points with a certain amount can be exchanged for products or vouchers that have been provided, vouchers can be used to deduct the total amount of payment, and wallet is useful for payment of product orders where the wallet is obtained from refunds and means of criticism to provide criticism or suggestions for the Gelora Mukti Sport store. The application of CRM in this system is expected to be able to improve service so that it impacts on the increase of consumer loyalty.

***Keyword** : Gelora Mukti Sport, operational CRM, Waterfall, loyalty, discounts, vouchers, wallet, web, customers.*

p-ISSN : 1858-3911, e-ISSN : 2614-5405
https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom

1. Pendahuluan

Skripsi adalah mata kuliah terakhir yang ditempuh mahasiswa sebelum Persaingan usaha yang ketat pada saat ini mengharuskan perusahaan untuk berfokus pada pemenuhan kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Beberapa riset yang telah dilakukan menunjukan bahwa dalam strategi bisnis mempertahankan pelanggan lama lebih menguntungkan daripada menarik pelanggan baru [1].

Sistem pengelolaan produk di Gelora Mukti Sport saat ini hanya dalam bentuk dokumen atau masih dilakukan secara manual. Untuk itu diperlukan implementasi CRM dalam sistem informasi berbasis Web pada toko Gelora Mukti Sport. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penulis mengambil judul penelitian Skripsi "Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Gelora Mukti Sport berbasis *WEB*''

Adapun batasan masalahnya ialah sistem informasi yang dibuat berbasis Web ini menggunakan bahasa pemograman *PHP* dan *MySQL*, serta menerapkan *CRM* Operasional yang meliputi diskon, poin, *voucher*, *wallet* dan gratis ongkir untuk *top member*.

Tujuan dari penelitian ini diantaranya :

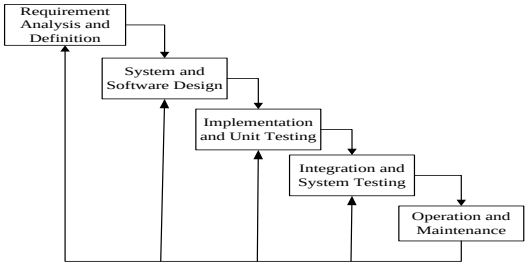
1. Membuat sistem informasi penjualan berbasis Web pada Gelora Mukti Sport.
2. Membuat sistem informasi untuk meningkatkan layanan toko terhadap konsumen.

Menerapkan *CRM* pada toko Gelora Mukti Sport untuk memudahkan pengelolaan produk dan data pelanggan di Gelora Mukti Sport.

2. Metodology Penelitian

Metode pengembangan sistem / perangkat lunak yang digunakan adalah Model *Waterfall*. *Waterfall* adalah proses pengembangan perangkat lunak yang pelaksanaan prosesnya dilakukan dengan berurutan, mulai dari level kebutuhan sistem lalu menuju ke tahap *analisis, desain, coding, testing/Verification, dan maintenance.* Dimana setiap tahapan tersebut harus diselesaikan terlebih dahulu sebelum melanjutkan ke tahap selanjutnya secara terstruktur sesuai dengan pengembangan sistem informasinya.

Dalam setiap keluaran yang dihasilkan oleh tahapan pada model *waterfall* akan menjadi bahan masukan untuk tahap berikutnya, atau sebagai umpan balik untuk memperbaiki kekurangan yang mungkin ada pada tahap sebelumnya. Pada gambar 1 Metode *Waterfall.*



Gambar 1. Metode *Waterfall*

1. *Requirement Analysis and Definition*

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dan informasi terkait dengan kebutuhan sistem informasi dan pengguna yang akan dibangun. Pengumpulan informasi didapat melalui studi literatur, wawancara dan observasi. Selain itu ditetapkan batasan dari sistem yang akan dibangun. Dari data tersebut akan dilakukan analisis terhadap sistem yang sedang berjalan, sistem yang diusulkan dan informasi kebutuhan sistem fungsional serta non fungsional.

p-ISSN : 1858-3911, e-ISSN : 2614-5405
https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom

2. *System and Software Design*

Pada tahap ini akan dilakukan penggambaran diagram – diagram dan komponen – komponen yang mewakili proses bisnis di Gelora Mukti Sport. Diagram – diagram tersebut berupa diagram konteks, diagram aliran data, dan diagram relasi entitas. Sedangkan komponen lainnya berupa normalisasi tabel, kamus data, struktur tabel dan rancangan antarmuka.

3. *Implementation and Unit Testing*

Pada tahap ini dilakukan implementasi rancangan yang telah dibuat ke dalam bentuk bahasa pemrograman.
Pembuatan perangkat lunak dipecah menjadi modul – modul kecil yang nantinya akan digabungkan dalam tahap sudah memenuhi fungsi atau belum.
Pada tahap ini dilakukan penulisan kode program dengan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* sebagai basis datanya serta akan menerapkan CRM.

4. *Integration and System Testing*

Tahap pengujian fokus pada perangkat lunak dari segi logika dan fungsional serta memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan dan memastikan keluaran yang di hasilkan sesuai dengan harapan yang diinginkan.
Pada tahap ini akan dilakukan pengujian pada sistem, pengujian yang dilakukan adalah pengujian *white box* dan *black box.*

5. *Operation and Maintenance*

Tahap ini merupakan tahapan perawatan terhadap perangkat lunak yang telah diuji. Dalam pelaksanaanya pemakai melakukan pengecekan terhadap sistem dan juga merekomendasikan perubahan yang diinginkan serta dilakukan peninjauan sistem yang telah dibuat agar dapat dilakukan pengembangan dan perbaikan terhadap sistem yang telah dibuat.

1.1.Tahapan Pengumpulan Data

a. Metode Observasi
   Pada penelitian ini metode yang dilakukan adalah dengan cara melakukan kunjungan dan pengamatan aktivitas penjualan di Gelora Mukti Sport.
b. Metode Wawancara
   Pada tahap wawancara ini dilakukan proses tanya jawab kepada pimpinan Gelora Mukti Sport, guna mencari kebenaran dan kelengkapan data yang dibutuhkan oleh konsumen.
c. Studi Pustaka
   Studi pustaka yang dilakukan penulis yaitu dengan cara membaca atau mengkaji dari buku-buku, jurnal dan metode komparasi yang berhubungan dengan penelitian ini sehingga data yang dibutuhkan dalam penelitian ini bisa terpenuhi. [2]

1.2.Customer Relationship Management

Menurut [3] pengertian *CRM* adalah suatu proses interaktif yang mengubah data-data pelanggan kedalam kesetiaan pelanggan melalui beberapa kegiatan, yaitu mengumpulkan data pelanggan, menganalisis data pelanggan tersebut dan mengidentifikasi target pelanggan, mengembangkan program *CRM*, dan menerapkan program *CRM*.
Sedangkan menurut [4] *Customer Relationship Management* merupakan proses mengelola informasi rinci tentang masing-masing pelanggan dan secara cermat mengelola semua "titik sentuhan" pelanggan demi memaksimalkan kesetiaan pelanggan.
Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa *Customer Relationship Management* merupakan jenis manajemen yang secara khusus

p-ISSN : 1858-3911, e-ISSN : 2614-5405
https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom

membahas teori mengenai penanganan antara perusahaan dengan pelanggannya, dengan tujuan untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan demi mencapai pertumbuhan perusahaan yang maksimal.

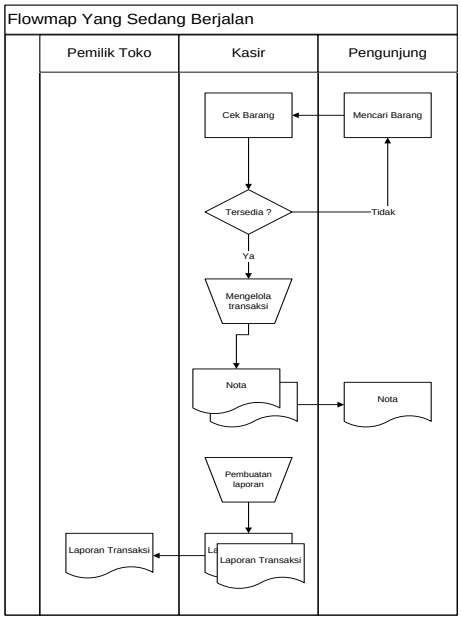
CRM yang di terapkan:

1. *CRM Operational*
   Pengertian *CRM Operational* Menurut [5] Pandangan tentang *CRM* yang berfokus pada proyek-proyek otomatisasi seperti otomatisasi pelayanan, otomatisasi armada penjualan, dan otomatosasi pemasaran.
   Sedangkan *CRM Oporational* [6] adalah proses otomatisasi yang terintegrasi dari keseluruhan proses bisnis yang berjalan di dalam perusahaan, baik penjualan maupun pemasaran. Pada proses ini meliputi *customer touch-point, frontback office dan integration.*

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Sistem yang sedang berjalan

Saat ini toko Gelora Mukti belum memliki sistem yang terkomputerisasi sehingga semua proses dilakukan secara manual dari mulai pencatatan data pelanggan, data produk, dan transaksi sampai pembuatan laporan. Hal ini memyebabkan besarnya resiko kesalahan dalam melakukan pencatatan transaksi sampai pencatatan laporan. Pada gambar 2 *flowmap* sistem yang sedang berjalan.



Gambar 2. *Flowmap* sistem yang sedang berjalan

3.2. Analisis Kebutuhan Sistem Fungsional

Fungsi dari sistem ini adalah :

1. Registrasi *member*
   Fungsi ini digunakan oleh *member* agar dapat melakukan transaksi pembelian pada *website*.
2. *Login*
   Fungsi ini digunakan baik oleh *member* maupun administrator untuk mendapat hak akses dalam menggunakan sistem.
3. Produk dan Stok
   Fungsi ini digunakan oleh administrator untuk mengelola data produk dan stok barang.
4. Poin
   Fungsi ini digunakan untuk *member* dalam setiap transaksi mendapatkan 10 poin serta dapat ditukarkan dengan *voucher* atau produk poin.
5. *Wallet*
   Berguna ketika barang ditolak oleh admin dan total pembayaran akan dimasukan ke dalam *wallet.*
6. *Suggestions*

p-ISSN : 1858-3911, e-ISSN : 2614-5405
https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom

Fungsi ini digunakan oleh *member* dan administrator, dimana *member* dapat memberikan kritik dan saran untuk menyampaikan keluhan terhadap perusahaan dan administrator dapat menanggapinya dengan membalas komentar baik kritik maupun saran yang diberikan *member*.

7. *Testimonials*
   Fungsi ini digunakan oleh *member* untuk menuliskan apa saja yang berhubungan dengan kualitas produk yang diterima yang merupakan persepsi *member* terhadap produk maupun layanan yang diberikan, apakah layanan yang diberikan *member* atau tidak, apakah produk yang dijual sesuai standar keinginan *member* atau tidak.
8. Transaksi pembelian
   Fungsi ini digunakan oleh *member* untuk melakukan transfer pembayaran secara *real time* ke nomor rekening perusahaan atas pembayaran barang yang akan dibeli.
9. *Check Out*
   Fungsi ini digunakan oleh *member* untuk menampilkan rincian barang yang akan dibayar.
10. Laporan
    Fungsi ini digunakan oleh pemilik perusahaan untuk mengetahui laporan-laporan.

3.3. Analisis Kebutuhan Sistem Non Fungsional

Kebutuhan non fungsional untuk pengembangan dan implementasi sistem penjualan pada Toko Gelora Mukti Sport berbasis *website* antara lain:

1. *Hardware* dan *software* yang digunakan pada pembangun sistem.

Tabel 1 Kebutuhan Pengembangan Sistem

Perangkat Keras	**Perangkat Lunak**
a. Processor Intel® Dual Core 1007U b. RAM 2 GB c. HDD 500 GB	a. Microsoft Windows 10 b. Notepad++ 6.5.2 c. Mozilla Firefox 55.0.3/ Google Chrome

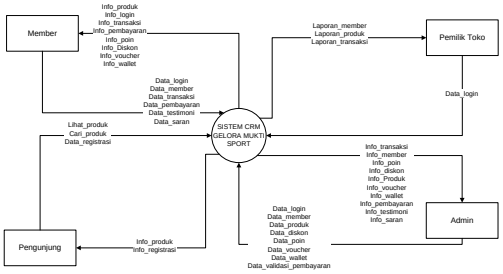
2. Perangkat lunak yang digunakan pada implementasi sistem.

Tabel 2 Kebutuhan Implementasi Sistem

Web Server* dan *Database	**Perangkat Lunak**
a. PHP MyAdmin 4.1.6 b. Apache 2.4.7 c. PHP 5.5.9 d. MySQL 5.6.16	a. Google Chrome 60.0.3112.133 b. Xampp v3.2.1

3.4. Diagram Konteks

Diagram konteks berikut merupakan gambaran secara umum mengenai sistem yang akan dibangun, terdiri dari entitas pengunjung, member, administrator dan pemilik dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini.

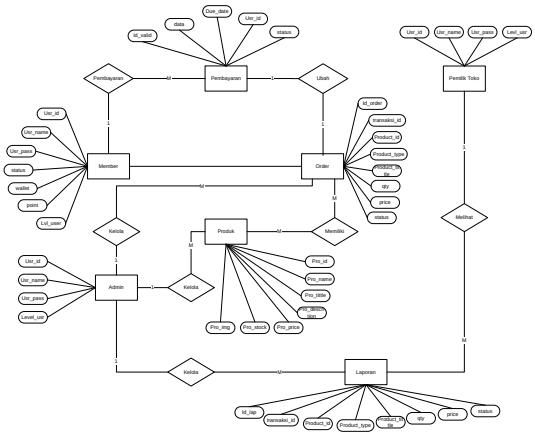


Gambar 3. Diagram Konteks

3.4. ERD

Entity Relationship Diagram merupakan pemodelan awal basis data yang paling banyak digunakan untuk pemodelan basis data relasional. Rancangan ERD dapat dilihat pada gambar 4. ERD.

p-ISSN : 1858-3911, e-ISSN : 2614-5405
https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom



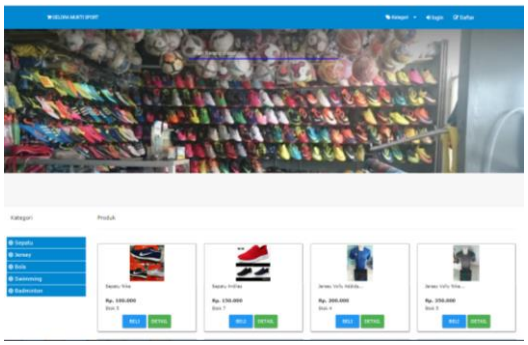
Gambar 4 ERD

3.5. *Implementasi Sistem*

Implementasi sistem menjelaskan bagaimana sistem yang telah dibuat disesuaikan dengan perancangan yang telah disusun sebelumnya dan dapat berjalan sesuai dengan harapan.

3.6. *Halaman Home*

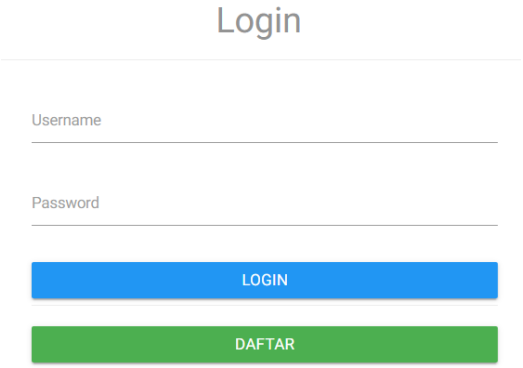
Pada halaman ini semua pengguna akses dapat melakukan akses serta dilengkapi link, navigasi dan menu untuk mempermudah dalam melakukan akses data secara terbatas. Pada gambar 5 halaman home.



Gambar 5 Halaman *Home*

3.7. *Halaman Login*

Apabila pengguna mengisi data pada *form login* sesuai pada *database* maka sistem secara otomatis akan mengarahkan pada halaman *home*. Pada gambar 6 halaman *login.*



Gambar 6 Halaman *Login*

3.7. *Halaman Chatting*

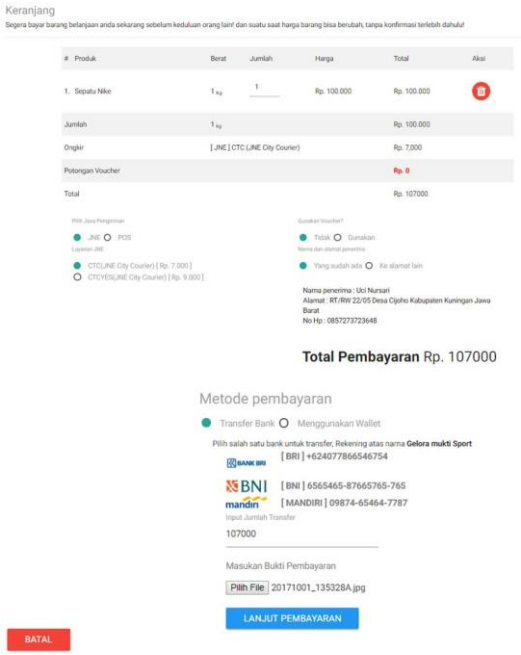
Pada halaman ini berfungsi sebagai sarana komunikasi pelanggan terhadap admin. Pada gambar 7 halaman *chatting.*

Gambar 7 Halaman *Chatting*

3.8. *Halaman Keranjang*

Halaman untuk melakukan proses pembelian produk dengan memilik jasa ekspedisi. Ada beberapa macam metode pembayaran dalam keranjang diantaranya transfer antar *bank* dan *wallet.* Dalam keranjang ini *voucher* bisa digunakan dengan menggunakan kode *voucher* yang di miliki. Pada gambar 8 halaman keranjang.

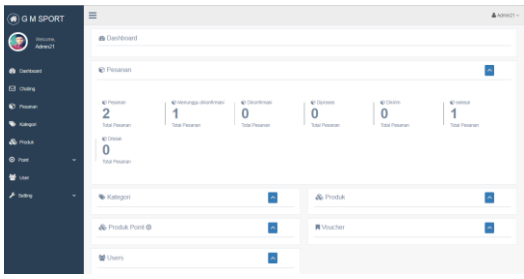
p-ISSN : 1858-3911, e-ISSN : 2614-5405
https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom



Gambar 8 Halaman Keranjang

3.9. Halaman Admin

Halaman detail transaksi bertujuan agar user mengetahui lengkap transaksi yang di lakukannya. Pada gambar 9 halaman admin.



Gambar 9 Halaman Admin

3.10. Halaman Transaksi

Halaman yang mengelola seluruh pesanan pelanggan yang diantaranya proses validasi, penolakan, *update input* nominal, proses pesanan, pengiriman pesanan dengan menyertakan nomor resi. Pada gambar 10 halaman transaksi.

Gambar 10 Halaman Transaksi

3.11. Pengujian Black Box

2	Pendaftaran	Input username dengan huruf dan angka	Tidak menampilkan notifikasi	Tidak menampilkan notifikasi	valid
		Input nama dengan angka	Sistem tidak menampilkan angka yang diinput	Sistem menampilkan angka yang diinput	valid
		Input nama dengan huruf	Tidak menampilkan notifikasi	Tidak menampilkan notifikasi	valid
		Input NIK dengan huruf	Sistem menampilkan huruf yang diinput	Sistem menampilkan huruf yang diinput	valid
		Input NIK den	Sistem menampilk	Sistem menampilk	Valid

p-ISSN : 1858-3911, e-ISSN : 2614-5405
https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom

		gan ang ka kura ng dari 16 digit	an garis merah	an garis merah	
		Inpu t NIK den gan ang ka 16 digit	Tidak mena mpilk an notifi kasi	Tidak mena mpilk an notifi kasi	V ali d

4. Kesimpulan

Aplikasi Sistem Informasi penjualan produk berbasis web di toko Gelora Mukti Sport telah berhasil dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan basis data *MySQL*. Sistem *Customer Relationship Management* (*CRM*) dengan menggunakan metode *Waterfall* untuk memudahkan pengelolaan produk dan data pelanggan di Gelora Mukti Sport telah berhasil dibangun untuk membantu toko Gelora Mukti Sport dalam penjualan produk sesuai dengan kebutuhan. Penerapan fungsional diskon, *wallet*, *voucher*, poin dan saran telah berhasil dibangun sesuai harapan.

5. Saran

Perlu adanya peningkatan kualitas pada tampilan aplikasi sehingga menjadi aplikasi lebih menarik dengan *design* yang lebih ramah pengguna sehingga setiap kalangan dapat mempergunakannya dengan mudah. Melengkapi fitur yang sudah ada menjadi lebih lengkap sesuai kebutuhan administrasi bisnis.

Daftar Pustaka

[1] Jogiyanto, HM. (2008). Metodologi Penelitian Sistem Informasi. Andi:Yogyakarta.

[2] Hermansah, 2008, hal 29. Hukum perbankan Indonesia, Prenda Kencana, Jakarta.

[3] Agustiyadi M, Tri. 2008. Pentingnya Customer Relationship Management untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.

[4] Kotler, P. dan Keller, K. L. (2009) hal 189. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Indeks, Jakarta.

[5] Buttle, Francis. 2007. Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan). Terjemahan oleh Arief Subiyanto. Malang : Bayu Media Publishing.

[6] Greenberg, Paul, 2002 page 24, Customer Relationship Management at the Speed of Light, Mc-Graw Hill, Berkeley.