

Pembangunan Customer Relationship Management (CRM) Pada Bale Seni Barli Kota Baru Parahyangan

Elan Erlangga, Tacbir Hendro P, Fajri Rakhmat Umbara

Teknik Informatika, Fakultas Sains dan Informatika, Universitas Jenderal Achmad Yani, Kota Cimahi, Indonesia

Email: ¹kontak.elan21@gmail.com, ²tacbir23501027@yahoo.com, ³fajri.rakhmat@lecture.unjani.ac.id

Abstrak—Bale Seni Barli merupakan sebuah tempat wisata pendidikan yang menyediakan pendidikan nonformal dibidang seni. Peserta didik di Bale Seni Barli dibagi menjadi tiga bagian yaitu anak-anak, remaja dan dewasa. Dalam praktek didiknya seringkali pihak Bale Seni Barli tidak dapat mengidentifikasi kebutuhan peserta didiknya dengan baik akibat kurangnya informasi yang terjadi antara pihak Bale Seni Barli dengan peserta didiknya. Akibatnya hal tersebut akan berdampak kepada berkurangnya pelanggan yang akan berkunjung ke Bale Seni Barli karena tidak dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan. Serta pihak Bale Seni Barli belum dapat mengontrol pelanggan yang sudah datang apakah mereka puas atau tidak dengan pelayanan yang mereka berikan. CRM atau Customer Relationship Management merupakan salah satu strategi bisnis yang cocok dalam menangani permasalahan yang terjadi. CRM sendiri memiliki tiga fungsi utama untuk perusahaan yaitu Acquire, Enhance dan Retain. Dalam pengembangan sistem penelitian ini menggunakan metode waterfall dengan beberapa tahapan yaitu analysis, design, coding, testing dan implementation. Dengan adanya pembangunan CRM ini diharapkan pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi tentang hal-hal baru pada Bale Seni Barli dan dapat meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan, terlebih lagi dengan adanya CRM ini menyediakan media komunikasi antara Bale Seni Barli dengan pelanggan untuk dapat meningkatkan pelayanan agar menjadi lebih baik.

Kata Kunci: CRM, pelanggan, waterfall;

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi berkembang sangat pesat sehingga memudahkan berbagai macam perusahaan dalam melakukan aktivitasnya. Hal ini dibuktikan pada maraknya penggunaan Customer Relationship Management atau CRM pada perusahaan-perusahaan berkembang. Di sisi lain salah satu teknologi yang berkembang pesat adalah teknologi komputer. Dengan teknologi komputer memungkinkan informasi dapat disampaikan dengan cepat dan mudah. Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi dapat mempermudah kelancaran arus informasi yang terjadi [1]. Dalam pengelolaan informasi dibutuhkan suatu sistem yang dapat memaksimalkan proses pengolahan data menjadi suatu informasi yang bernilai dan dapat dijadikan bahan untuk pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.

Dengan semakin banyaknya persaingan antar perusahaan untuk mendapatkan pelanggan, perusahaan semakin berlomba-lomba menarik pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan, tetapi layanan yang berikan kurang berfokus pada kebutuhan pelanggan secara personal. Hal tersebut mengakibatkan usaha yang dilakukan tidak mendapatkan hasil yang optimal. Oleh karena itu diperlukan suatu strategi dalam menjalankan proses bisnis yang dapat mengoptimalkan pemasaran dan pelayanan yang dikenal dengan Customer Relationship Management (CRM) [2].

Bale Seni Barli merupakan sebuah wadah pembinaan seni no-formal yang berlokasi di Kota Baru Parahyangan, Kabupaten Bandung Barat. Peserta didik di Bale Seni Barli dikategorikan menjadi tiga yaitu anak-anak, remaja dan dewasa. Dalam praktik didiknya seringkali pihak Bale Seni Barli tidak dapat mengidentifikasi kebutuhan peserta didiknya dengan baik akibat kurangnya informasi yang terjadi antara pihak Bale Seni Barli dengan peserta didiknya. Akibatnya hal tersebut akan berdampak kepada berkurangnya pelanggan yang akan berkunjung ke Bale Seni Barli karena tidak dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan. Serta di sisi lain pihak Bale Seni Barli belum dapat mengontrol pelanggan yang sudah datang apakah mereka puas atau tidak. Maka dari itu strategi yang tepat bagi ialah Bale Seni Barli membutuhkan sistem yang dapat mewadahi pelanggan untuk memberikan kritik dan saran melalui sarana feedback serta menjaga dan menjalin hubungan langsung dengan pelanggan serta memberikan informasi event-event terkait pendidikan seni yang akan diselenggarakan oleh pihak Bale Seni Barli.

Maka dari itu strategi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut ialah menggunakan konsep Customer Relationship Management (CRM). CRM sendiri memiliki 3 fungsi utama dalam penerapannya, yaitu mendapatkan pelanggan baru (acquire), meningkatkan kualitas pelayanan (enhance) dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada (retain). Dengan diterapkannya CRM diharapkan perusahaan dapat memberikan akses aliran informasi serta menampung *demand* atau keinginan pelanggan untuk memberikan kritik dan saran untuk menjaga kualitas pelayanan pada Bale Seni Barli serta sarana feedback sangat dibutuhkan untuk menjaga dan menjalin hubungan langsung dengan pelanggan dan memberikan informasi kegiatan-kegiatan terbaru dan promosi melalui *e-mail* maupun di *website*.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Pengumpulan Data

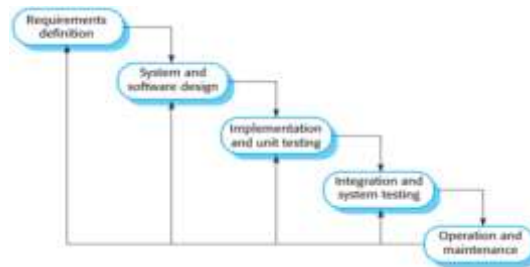
Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Studi Pustaka untuk mengumpulkan informasi dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan sistem *Customer Relationship Management*.

2. Observasi, dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan mengenai apa saja yang ada pada Bale Seni Barli saat ini, baik dari proses bisnis serta layanan yang tersedia.
3. Wawancara, merupakan sebuah metode yang berisikan proses tatap muka secara langsung dengan salah satu pihak Bale Seni Barli yang bertanggung jawab atas pelayanan pelanggan, maupun dengan pihak-pihak lain yang terlibat dalam proses pelayanan untuk memperoleh informasi secara langsung disertai dengan adanya data yang akurat.

2.2 Pengembangan Perangkat Lunak

Proses pengembangan perangkat lunak pada penelitian ini, model yang digunakan adalah *waterfall*. Model *waterfall* menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis kebutuhan, desain perangkat lunak, implementasi, pengujian, dan tahap pemeliharaan.



Gambar 1. Metode Waterfall

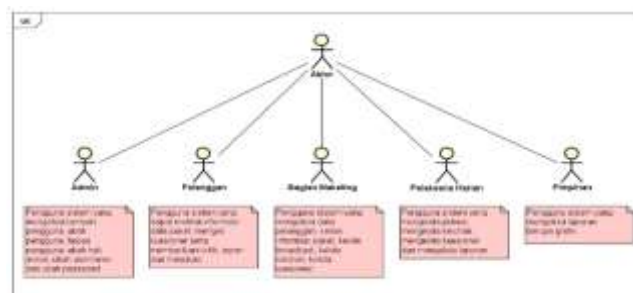
1. Analisis Kebutuhan
Melakukan identifikasi dan menganalisis terhadap proses bisnis yang sedang berjalan pada Bale Seni Barli.
2. Desain Perangkat Lunak
Menganalisa dan menentukan spesifikasi perangkat keras dan mendefinisikan arsitektur sistem secara keseluruhan yang digunakan untuk merancang gambaran sistem yang akan dibangun.
3. Implementasi
Melakukan pengkodean dengan menggunakan bahasa pemrograman php dengan *framework CodeIgniter* dan *database MySQL*.
4. Pengujian
Sistem yang telah selesai akan diuji setiap prosedur dan fungsinya apakah layak atau tidak untuk diimplementasikan.
5. Implementasi
Sistem yang telah diuji sudah dapat digunakan oleh pengguna.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini adalah sistem *customer relationship management (CRM)* yang dapat mendukung proses bisnis pada Bale Seni Barli untuk mengetahui kebutuhan dan kepuasan pelanggan, mengevaluasi paket layanan yang ada, memberikan informasi kegiatan kepada pelanggan dan mempermudah akses data pelanggan serta keluhan untuk pembuatan laporan dimana laporan tersebut dapat digunakan untuk pertimbangan pengambilan keputusan di masa yang akan datang.

3.1 Business Actor

Bisnis aktor sistem untuk perangkat lunak sistem *Customer Relationship Management* yang didapat dari analisa pengguna terdapat empat aktor yaitu Pelanggan, Bagian Marketing, Pelaksana Harian, Pimpinan. Pada bisnis aktor ini terdapat penambahan aktor admin dikarenakan sistem *multiuser* yang berfungsi untuk mengelola data pengguna sistem dan memberikan hak akses sistem kepada setiap pengguna. *Business Actor* dapat dilihat pada Gambar 2. *Business Actor* sistem sebagai berikut:

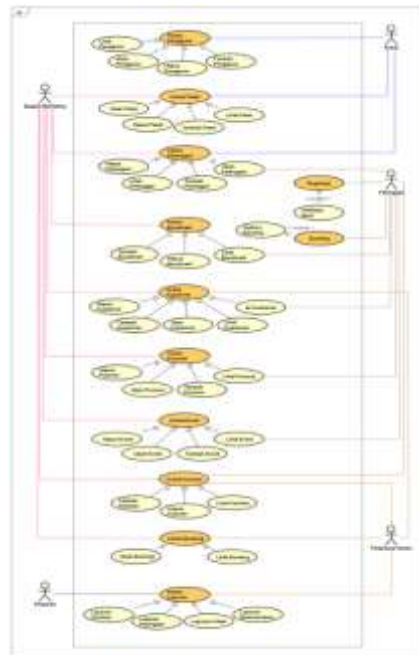


Gambar 2. Business Actor

3.2 Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional sistem dapat dilihat pada use case diagram. Use Case Diagram menggambarkan fungsionalitas dari sebuah sistem. Sebuah use case merepresentasikan sebuah interaksi antara aktor dengan sistem, aktor dapat berupa orang,

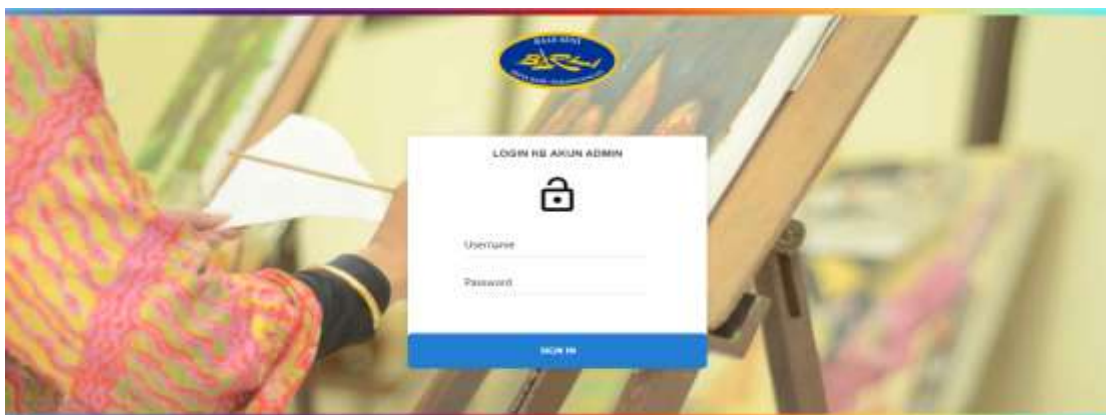
peralatan atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem yang akan dibangun dan juga menggambarkan fungsionalitas sistem atau persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi sistem dari pandangan pengguna. *Usecase Diagram* dapat dilihat pada gambar 3. *Usecase Diagram* sistem sebagai berikut:



Gambar 3. Use Case Diagram

3.3 Implementasi Antarmuka

Implementasi adalah hasil nyata dari desain yang telah dibuat sebelumnya. Berikut adalah hasil dari implementasi sistem.



Gambar 4. Implementasi Antarmuka Login

No	Jenis	Produk	Harga Rombongan	Harga Perorangan	Action
1	Paket P	Melaku Bonaka	Rp 45.000,00	Rp 55.000,00	[Edit] [Delete]
2	Paket O	Melaku Jukung Kayu	Rp 45.000,00	Rp 50.000,00	[Edit] [Delete]
3	Paket N	Piring Masarah	Rp 45.000,00	Rp 50.000,00	[Edit] [Delete]
4	Paket M	Angklung Interaktif	Rp 50.000,00	Rp 0,00	[Edit] [Delete]
5	Paket L	Antaran	Rp 40.000,00	Rp 0,00	[Edit] [Delete]
6	Paket K	Berkas Dengan Tanah Liat	Rp 50.000,00	Rp 50.000,00	[Edit] [Delete]
7	Paket J	Lukis Topeng	Rp 45.000,00	Rp 50.000,00	[Edit] [Delete]

Gambar 5. Implementasi Antarmuka Kelola Paket

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan dalam Pembangunan Sistem *Customer Relationship Manajemen* ini diharapkan dengan sistem yang dibangun Bale Seni Barli dapat mempertahankan pelanggan yang ada dan mempermudah pemberian informasi kepada pelanggan untuk meningkatkan loyalitas kunjungan serta mempermudah Bale Seni Barli mendapatkan pelanggan baru dengan media *broadcast*.

REFERENCES

- [1] Tria Marta Gusnisa and Eki Saputra, "Sistem Informasi Peminjaman Laboratorium SMA/SMK Kabupaten Kuantan Singingi," *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 3, no. 2, pp. 41-49, 2017.
- [2] Suparto Darudiato, Yunica Dewi Puji, Dian Angelina, and Dian Margaretha, "Analisis Dan Perancangan Sistem Aplikasi Customer Relationship Management Berbasis Web (Studi Kasus: Pt. Fajar Buana Internasional)," in *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2006 (SNATI 2006)*, Yogyakarta, 2006, pp. E61-E66.
- [3] Rika Yunitarini, Purnomo Budi Santoso, and Heru Nurwarsito, "Implementasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) dengan Metode Framework of Dynamic CRM," *Jurnal EECCIS*, vol. 6, no. 1, pp. 83-90, Juni 2012.
- [4] Rachmat Hidayat, "Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan," *JURNAL SISFOTEK GLOBAL*, vol. 4, no. 2, pp. 41-45, Sep. 2014.
- [5] Ovi Dyantina, Mira Alfina, and Ali Ibrahim, "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)," *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, vol. 4, no. 2, pp. 516-529, Oct. 2012.