SISTEM INFORMASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (STUDI KASUS DI PT. KENCANA BERLIAN MAKMUR)

Mochamad Rizal Iskandar

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)
Jl. Dipati Ukur No. 112-116, Bandung 40132
Email : if10105066@yahoo,co,id

ABSTRAK

Perusahaan yang besar dan hebat selalu membangun hubungan yang sangat kuat dengan pelanggannya, salah satunya dengan mengaplikasikan konsep customer relationship management di dalam strategi bisnisnya. Pelanggan merupakan aset yang sangat berharga bagi setiap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan berusaha untuk menjaga loyalitas pelanggan karena dengan adanya pelanggan yang loyal akan berdampak terhadap keberlanjutan dari pembelian mereka terhadap suatu produk dan jasa pada perusahaan tertentu serta kesediaan melakukan rekomendasi produk dan jasa kepada pihak-pihak lain. Keunggulan ini menjadikan perusahaan untuk merancang dan membangun sebuah strategi bisnis yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan melalui produk atau pun jasa yang ditawarkan, tetapi pada saat ini perusahaan masih kurang mengenal pelanggan secara lebih detil.

Perusahaan membutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat mengelola hubungan antara perusahaan dengan pelanggan dan mengaplikasikan konsep customer relationship management agar dapat dimanfaatkan pada customer care center department di perusahaan.

Penerapan konsep CRM dalam kegiatan bisnis pada perusahaan ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah pelanggan dalam bertransaksi dengan cara mengaplikasikan konsep CRM pada sistem informasi yang dibangun.

Kata kunci: *Sistem informasi, Customer Relationship Management (CRM).*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini akan sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang mendorong terjadinya perubahan berbagai ilmu, baik dalam kajian ataupun implementasi di lapangan. Peran teknologi informasi sangat diperlukan oleh perusahaan – perusahaan di Indonesia, tidak hanya perusahaan besar tetapi perusahaan kecil juga memerlukan teknologi informasi demi kemajuan perusahaan dan untuk mengimbangi persaingan yang semakin ketat. Suatu aplikasi dalam penerapan teknologi informasi yang berkaitan dengan *database* yaitu sistem informasi mempunyai manfaat yang besar bagi manusia antara lain untuk mempermudah melakukan proses penyimpanan data perusahaan yang begitu banyak agar data dapat terorganisir dengan baik oleh manusia yang mengelolanya di dalam perusahaan.

Perusahaan yang besar dan hebat selalu membangun hubungan yang sangat kuat dengan pelanggannya, salah satunya dengan mengaplikasikan konsep *customer relationship management* di dalam strategi bisnisnya. Pelanggan merupakan aset yang sangat berharga bagi setiap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan berusaha untuk menjaga loyalitas pelanggan karena dengan adanya pelanggan yang loyal akan berdampak terhadap keberlanjutan dari pembelian mereka terhadap suatu produk dan jasa pada perusahaan tertentu serta kesediaan melakukan rekomendasi produk dan jasa kepada pihak-pihak lain. Keunggulan ini menjadikan perusahaan untuk merancang dan membangun sebuah strategi bisnis yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan melalui produk atau pun jasa yang ditawarkan, tetapi pada saat ini perusahaan masih kurang mengenal pelanggan secara lebih detil.

PT. Kencana Berlian Makmur menginginkan kegiatan perawatan kendaraan para pelanggannya terus dilakukan secara kontinyu di *dealer-dealer* PT. Kencana Berlian Makmur tempat setiap pelanggan membeli kendaraannya. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat mengelola hubungan antara perusahaan dengan pelanggan dan mengaplikasikan konsep c*ustomer relationship management* agar dapat dimanfaatkan pada *customer care center department* di perusahaan. Pada saat ini, kegiatan yang dilakukan pada *customer care center department* untuk mengelola data dan memberi informasi kepada pelanggan dirasakan kurang efektif oleh pada perusahaan karena belum adanya dukungan dari sistem informasi yang baik didalam kegiatan pelaksanaannya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis mengidentifikasikan masalah dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Perusahaan kurang mengenal pelanggan secara mendetail mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan pada perusahaan.
2. Ketidakpuasan perusahaan dalam jumlah pelanggan dalam bertransaksi diakibatkan oleh tidak adanya penyampaian informasi yang efisien kepada pelanggan.
3. Pengelolaan data yang berkaitan dengan pelanggan tidak saling terintegrasi dan pemberian informasi kepada pelanggan kurang efektif mengakibatkan lambatnya pengelolaan serta kurang akuratnya informasi yang dihasilkan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti, maka maksud dari penulisan skripsi ini adalah mengaplikasikan konsep *customer relationship management* dalam membangun sistem informasi pada kegiatan pelayanan pelanggan di PT. Kencana Berlian Makmur.

Tujuan yang akan dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah:

1) menerapkan konsep CRM dalam kegiatan bisnis pada perusahaan.
2) meningkatkan jumlah pelanggan dalam bertransaksi dengan cara mengaplikasikan konsep CRM pada sistem informasi yang dibangun.
3) mengintegrasikan sistem dengan sistem lain supaya mengelola data lebih efektif sehingga dapat memberikan kontribusi dalam hal pendataan yang komprehensif.

2. MODEL, ANALISA, DESAIN, DAN IMPLEMENTASI

2.1 Model

Teknik analisis data dalam pembuatan perangkat lunak menggunakan pemodelan perangkat lunak dengan paradigma *waterfall* seperti terlihat pada Gambar 1.1, yang meliputi beberapa proses diantaranya:

a. System Engineering

System engineering merupakan bagian dari sistem yang terbesar dalam pengerjaan suatu proyek, dimulai dengan menetapkan berbagai kebutuhan dari semua elemen yang diperlukan sistem dan mengalokasikannya kedalam pembentukan perangkat lunak.

b. System Analysis

System analysis merupakan tahap menganalisis hal-hal yang diperlukan dalam pelaksanaan proyek pembuatan perangkat lunak.

c. System Design

System design merupakan tahap penerjemahan dari data yang dianalisis kedalam bentuk yang mudah dimengerti oleh *user*.

d. System Coding

System coding merupakan tahap penerjemahan data atau pemecahan masalah yang telah dirancang keadalam bahasa pemrograman tertentu.

e. System Testing

System testing merupakan tahap pengujian terhadap perangkat lunak yang dibangun.

f. System Maintenance

System maintenance merupakan tahap akhir dimana suatu perangkat lunak yang sudah selesai dapat mengalami perubahan–perubahan atau penambahan sesuai dengan permintaan *user.*

2.2 Analisa

2.2.1 Analisa Sistem

Analisis sistem adalah penguraian dari suatu sistem informasi kedalam bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya.

B. Analisa Masalah

PT. Kencana Berlian Makmur sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penjualan kendaraan, suku cadang sepeda motor dan perawatan kendaraan. Perusahaan ini memiliki proses bisnis yang sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan atas jasa dan produk yang diberikan kepada pelanggan. Kegiatan bisnis yang dilaksanakan dalam perusahaan belum sepenuhnya menggunakan sistem informasi yang baik untuk pengelolaan data yang sangat erat kaitannya untuk kepuasan pelanggan. Data yang berada dalam sistem pada perusahaan belum dapat dipergunakan dan dapat bermanfaat untuk perusahaan yang disebabkan karena kurangnya keterhubungan data pada bagian pekerjaan yang satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini, data yang ingin dihubungkan dalam sistem pada perusahaan adalah antara *customer care center department*, *technical service department* dan *marketing department* bertujuan supaya karyawan pada *customer care center department* mengetahui data proses transaksi yang terjadi pada *technical service department* dan *marketing department*. Perusahaan ini membutuhkan sebuah sistem informasi *customer relationship management (CRM)* yang dapat mengelola data pelanggan yang sudah melakukan transaksi pembelian kendaraan dan data proses transaksi yang terintegrasi pada *service vehicle* yang terjadi sebagai data acuan untuk penanganan keluhan pelanggan pada kegiatan tersebut.

2.2.3 Analisis Tahapan Pengimplementasian Konsep *CRM*

Konsep *customer relatonship management* yang diterapkan terhadap proses bisnis PT. Kencana Berlian Makmur, pada implementasinya mempunyai 3 (tiga) tahapan yang dilakukan, antara lain:

a. *Acquire*

Acquire (memperoleh / mengakuisisi) merupakan tahap mengakuisisi pelanggan. Pada tahapan ini perusahaan melakukan strategi bisnis dengan cara memberikan kesan baik kepada pelanggan terhadap perusahaan dengan menyediakan pelayanan terbaik yang dimiliki perusahaan supaya pelanggan tertarik untuk melakukan transaksi dengan perusahaan. Selain itu, perusahaan mengakuisisi pelanggan baru dengan memberikan promosi yang diantaranya berupa brosur kepada pelanggan supaya datang untuk bertransaksi dan menilai pelayanan perusahaan dengan mengisi angket yang diberikan oleh karyawan *customer care* kepada pelanggan.Contoh angket yang diberikan seperti terlihat dibawah ini.



BERLIAN PASTEUR – DEALER YANG MENGERTI ANDA

No Undian : Tanggal : _____

Data Pribadi		**Data Motor**	
Nama	:	No. Polisi	:
Alamat	:	Tahun	:
No. Telepon	:	Pernah Service Disini	:Ya / Tidak
Tanggal Lahir	:	Service ke	:

1. Apakah *Counter Service* menyambut dan menyapa anda dengan ramah?
2. Apakah *Counter S'Part* memberikan estimasi harga service motor anda?
3. Apakah Kepala Mekanik menanyakan kondisi motor anda pada saat pendaftaran?
4. Apakah Fasilitas ruang tunggu (TV, Majalah/ Koran, Sofa, Internet dan lain-lain) membuat anda nyaman?

* Masukan form ini ke dalam kotak saran, karena setiap akhir bulan akan ada hadiah menarik. (Nama dan tandan tangan)

b. *Enhance*

Enhance merupakan suatu proses dimana perusahaan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Strategi bisnis ini dilakukan oleh perusahaan dengan mendengarkan keluhan, memberikan solusi penyelesaian dari keluhan yang dikemukaan oleh pelanggan, menerima saran dari pelanggan dengan menggunakan angket yang diberikan kepada pelanggan saat bertransaksi dan menggunakan telepon supaya pelanggan dapat memberikan keluhan atau sarannya darimanapun. Selain itu, perusahaan menerapkan *cross seling* dan *up selling* dengan memberikan infomasi promosi kepada pelanggan supaya dapat bertransaksi dengan kuantitas lebih terhadap perusahaan.

c. *Retain*

Retain merupakan tahap dimana perusahaan berusaha mampertahankan hubungan dengan pelanggan, dengan kata lain mendapatkan pelanggan dan kemudian memelihara hubungan dengan mereka. Dalam tahapan ini perusahaan mempertahankan pelanggannya dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik yang dimiliki perusahaan terutama pada jasa yang ditawarkan. Selain itu perusahaan menggunakan teknologi untuk misalnya menggunakan sistem yang akan dibangun salahsatunya mengirim informasi berupa layanan pesan singkat.

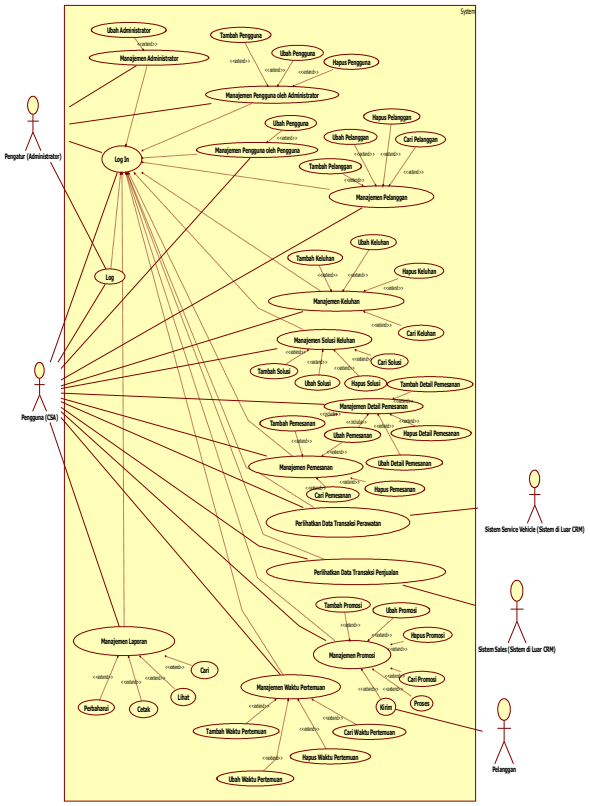
2.2.4 Analisis Kebutuhan Fungsional

***2.2.4.1 Usecase Diagram*, Skenario, *Activity Diagram*,**

Sequence Diagram

Sebuah model harus berfokus pada kebutuhan yang terlihat tanpa masalah atau *domain* bisnis dan ditulis sebagai *level* yang relatif tinggi. Pemodelan *use case* adalah pemodelan sistem dari perspektif pandangan pemakai akhir *(end user)*. Model *use case* adalah pandangan dari luar sistem, sementara model rancangan adalah pandangan dari dalam. Model *use case* menangkap penggunaan-penggunaan sistem, sedangkan model rancangan merepresentasikan pembangunan dari sistem.

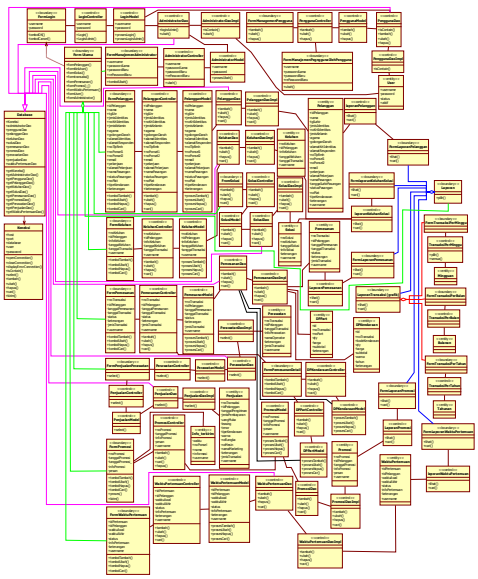
Use case diagram sistem informasi *customer relationship management* untuk semua aktor dapat dilihat pada gambar I.1.



Gambar I.1 *Use case diagram* semua aktor

2.2.4.2 *Class Diagram*

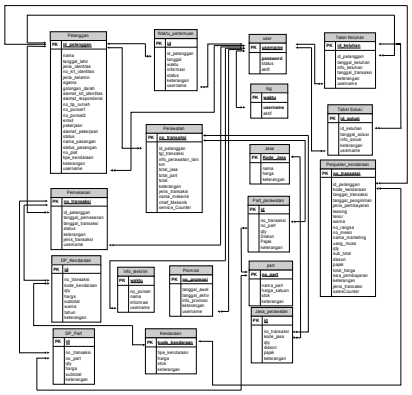
Class Diagram menggambarkan keadaan (atribut/properti) suatu sistem, sekaligus menawarkan layanan untuk memanipulasi keadaan tersebut (metoda/fungsi). *Class diagram* pada sistem *CRM* ini dapat dilihat pada gambar I.2.



Gambar I.2 *Class diagram* sistem *CRM*

2.2.4.3 Skema Relasi

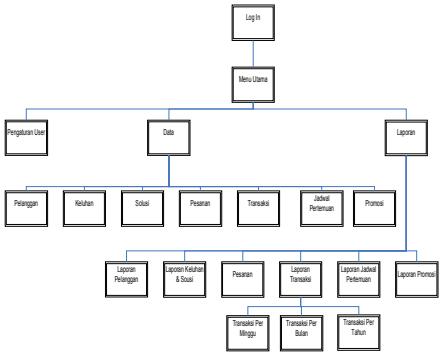
Skema relasi merupakan rangkaian hubungan antara dua tabel atau lebih pada sistem basis data. Gambar III.80 merupakan penjelasan rangkaian basis data pada sistem informasi *customer relationship management (CRM)*.



Gambar I.2 Skema relasi basis data pada sistem informasi *customer relationship management (CRM)*.

2.2.6 Design

2.2.6.1 Struktur Menu



2.2.6.2 Perangkat Keras

Perangkat keras yang digunakan untuk mengimplementasikan sistem adalah sebagai berikut :

a. Processor Pentium IV dengan kecepatan 2.8 GHz.
b. RAM dengan kapasitas 256 MB.
c. Harddisk berkapasitas 20 GB.
d. Lan Card.
e. Monitor berukuran 14".
f. Keyboard.
g. Mouse.

2.2.6.3 Implementasi Form

Implementasi dilakukan untuk mengetahui setiap halaman program yang dibuat. Berikut ini adala
Pada *ac*
dibawah
Tabel 1.

Menu	
Login	
Menu Admin r	
Admin r	
Penggu	
Log	

Gambar I.3 Struktur menu

2.2.6.1 Design Antarmuka

Perancangan antarmuka mendeskripsikan rencana tampilan dari setiap *form* yang akan digunakan pada tampilan sistem informasi sebenarnya. Perancangan antarmuka pada sistem informasi *customer relationship management* (CRM) dapat dilihat pada gambar I.4.

Gambar I.4 Tampilan F02

2.2.6 Implementasi

2.2.6.1 Perangkat Pendukung

Perangkat lunak yang dipasang pada sistem komputer yang digunakan untuk membangun sistem ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem Operasi Windows XP SP2.
2. MySQL untuk penyimpanan basis data.
3. Netbeans 6.5 untuk penulisan kode program.
4. JDK 1.6 dan JRE 6 untuk menjalankan programnya.

Tabel 2. Implementasi form pengguna

Menu	**Deskripsi**
Login	Untuk menanganj proses *login* pengguna.
Menu Utama Pengguna	Tampilan awal antarmuka pengguna untuk masuk ke proses selanjutnya.
Pengguna	Tampilan antarmuka untuk mengelola data pengguna, seperti mengubah *password* pengguna.
Log	Tamplan antarmuka untuk melihat data log.
Pelanggan	Tampilan antarmuka untuk mengelola data pelanggan. Seperti menambah, mengubah, menghapus atau mencari data pelanggan.
Keluhan	Tampilan antarmuka untuk mengelola data keluhan dari pelanggan. Seperti menambah data keluhan, mengubah data keluhan, menghapus data keluhan atau mencari data keluhan.
Solusi	Tampilan antarmuka untuk mengelola data solusi berdasarkan keluhan yang ada. Seperti menambah solusi, mengubah solusi, mencari solusi atau menghapus solusi keluhan.
Pemesanan	Tampilan antarmuka untuk mengelola data pemesanan yang dipesan pelanggan. Seperti menambah, mengubah, menghapus atau mencari data pemesanan.
Detail Pemesanan	Tampilan antarmuka untuk mengelola data detail pemesanan dalam proses pemesanan. Seperti menambah, mengubah, menghapus atau mencari data kendaraan atau part pada pemesanan.

Tabel 1. Implementasi form pengguna **(lanjutan)**

Transaksi	Tampilan antarmuka untuk melihat data transaksi yang telah diproses oleh sistem luar CRM.
Waktu Pertemuan	Tampilan antarmuka untuk mengelola data waktu pertemuan dengan pelanggan. Seperti menambah data waktu pertemuan, mengubah, menghapus atau mencari data waktu pertemuan.
Promosi	Tampilan antarmuka untuk mengelola data promosi, seperti menambah, mengubah, menghapus, mencari data promosi atau mengirim data promosi kepada pelanggan.
Laporan Pelanggan	Tampilan antarmuka untuk menampilkan laporan data pelanggan yang akan dicetak.
Laporan keluhan dan solusi	Tampilan antamuka untuk menampilkan laporan data keluhan dan solusi yang akan dicetak.
Laporan Pemesanan	Tampilan antamuka untuk menampilkan laporan data pemesanan yang akan dicetak.
Laporan Waktu Pertemuan	Tampilan antarmuka untuk menampilkan laporan data waktu pertemuan yang akan dicetak.
Laporan Promosi	Tampilan antarmuka untuk menampilkan laporan data promosi.
Transaksi Per Minggu	Tampilan antarmuka untuk menampilkan grafik berdasarkan data transaksi dengan interval waktu per minggu.
Transaksi Per Bulan	Tampilan antarmuka untuk menampilkan grafik berdasarkan data transaksi dengan interval waktu per bulan.
Transaksi Per Tahun	Tampilan antarmuka untuk menampilkan grafik berdasarkan data transaksi dengan interval waktu per tahun.

3. HASIL DAN DISKUSI

Dari analisa dan perancangan yang telah dilakukan, hasil dari aplikasi yang dibangun salah satunya dapat terlihat seperti pada tampilan dibawah ini :

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Setelah melakukan analisis, perancangan, dan pengujian, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

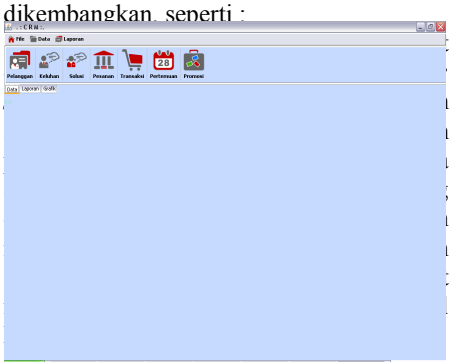
1.Sistem ini dapat membantu proses bisnis yang dilakukan pada kegiatan hubungan dengan pelanggan.

2.Pengguna dapat mengirim informasi secara langsung kepada pelanggan dengan acuan data dari sistem lain untuk dijadikan sebagai bahan pengiriman informasi kepada pelanggan.

3.Dengan adanya sistem berintegrasi, bagian *customer service* perusahaan dapat mengelola data lebih efektif supaya menjadi informasi yang berguna untuk pelanggan.

4.2 Saran

Dalam pembuatan sistem yang telah dibuat ini masih banyak hal yang dapat dikembangkan, seperti :



5.DAFTAR PUSTAKA

[1]Bahrani, Ali. *Object Oriented System Development.* Irwin McGraw *Hill*, Singapore, 1999.

[2]Jogiyanto HM, Pengenalan Komputer. Andi Offset, Yoyakarta,1999.

[3]Roger S. Pressman, *Software Engineering, A Beginner's Guide*, McGraw - Hill, 1998.

[4]Zikmund G.William, McLeod JR Raymond, Gilbert W. Faye W. *Customer Relationship Management. Leyh Publishing, LLC. 2003.*

[5]http://id.wikipedia.org/wiki/UML diakses jam 22.00 18 Juni 2009

[6]Rosenberg, Doug, Stephens Matt. *Use Case Driven Object Modeling with UML* : *Theory and Practice*, New York ,2007.