

## **SISTEM INFORMASI PENERAPAN *E-CRM* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PELANGGAN DI FAMILY BOX PEKANBARU**

**Sri Astuti Handayani<sup>1</sup>, Elvira Asril<sup>2\*</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Prodi Sistem Informasi, Universitas Lancang Kuning

<sup>2</sup>Prodi Sistem Informasi, Universitas Lancang Kuning

\**email* : [elvira@unilak.ac.id](mailto:elvira@unilak.ac.id)

**Abstract:** Family Box is a karaoke entertainment venue located on Jl. HR Soebrantas Panam Pekanbaru, during this pandemic the family box has experienced a decrease in customers so that the family box needs to remanage services at the Family box. Family Box is an entertainment place that has a lot of competition with other karaoke places such as Koro-Koro, Happy Puppy and so on. During this pandemic, the family box overcame the competition by providing free 1 hour karaoke for customers who order 1 hour karaoke with the condition that they follow and post the customer's personal Instagram or by ordering food that has been set by the family box. And the family box also provides free Voucher Room for customers who order food at karaoke with the condition that they order food which is also specified by the family box. With this problem the researcher wants to build a family box management information system in an effort to improve management in the family box. For this reason, the company implements Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) to best serve customers so that customers feel satisfied and valued by the company. With CRM, companies will get detailed information about customers. The information is in the form of customer personal data, criticisms, suggestions and whatever is needed by the customer, so that the company can provide responses, services and changes according to what the customer wants.

**Keywords :** information system; CRM; service; customer

**Abstrak :** Family Box adalah tempat hiburan karaoke yang terletak di Jl.HR Soebrantas Panam Pekanbaru, dimasa pendemi ini family box mengalami penurunan pelanggan sehingga Family Box perlu melakukan pengelolaan ulang terhadap pelayanan di Family Box. Family Box tempat hiburan yang banyak memiliki persaingan dengan tempat karaoke lainnya seperti Koro-Koro, Happy Puppy dan lain sebagainya. Pada masa pendemi ini family box mengatasi persaingannya dengan cara memberi free karaoke 1 jam bagi customer yang memesan 1 jam karaoke dengan syarat mengikuti dan memposting instagram pribadi customer atau dengan memesan makanan yang sudah ditetapkan Family Box. Dan Family Box juga memberikan Free Voucher Room bagi customer yang memesan makanan pada saat karaoke dengan syarat memesan makanan yang juga ditetapkan Family Box. Dengan permasalahan ini peneliti ingin merancang dan membangun sebuah sistem informasi pengelolaan Family Box dalam upaya peningkatan pengelolaan di Family Box. Untuk itu, perusahaan menerapkan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya agar pelanggan merasa puas dan dihargai oleh perusahaan. Dengan CRM, perusahaan akan mendapatkan informasi yang rinci mengenai pelanggan. Informasi itu berupa data pribadi pelanggan, kritik, saran dan apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan, sehingga perusahaan dapat memberikan tanggapan, pelayanan, serta perubahan-perubahan yang sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan.

**Kata kunci :** sistem informasi; CRM; pelayanan; customer

## PENDAHULUAN

Teknologi komputer saat ini berkembang sangat pesat, mengikuti kebutuhan hidup manusia. Komputer semakin banyak dibutuhkan untuk membantu manusia dalam kehidupan sehari-hari [1]. Telah diketahui bersama, bahwa komputer dapat dimanfaatkan untuk berbagai keperluan, misalnya dapat digunakan dalam dunia hiburan. Salah satu hiburan yang banyak diminati oleh masyarakat adalah karaoke. Perusahaan yang bergerak dalam bisnis karaoke pasti berfikir untuk bagaimana cara mendapatkan pelanggan yang banyak dan bersaing dengan perusahaan lainnya. Untuk itu, perusahaan menerapkan *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya agar pelanggan merasa puas dan dihargai oleh perusahaan [2]. *Family Box* sendiri resmi dibuka pada tanggal 1 Juni 2011, yang mana dalam acara launchingnya itu, boss Acong selaku pemilik secara langsung meresmikannya sendiri usahanya itu dengan dihadiri tamu undangan, partner bisnis, pengusaha-pengusaha serta konsumen yang telah siap menikmati jasa karaoke tersebut. Sebab selain lokasi yang cukup strategis, juga didukung dengan jumlah pengunjung dari kalangan mahasiswa.

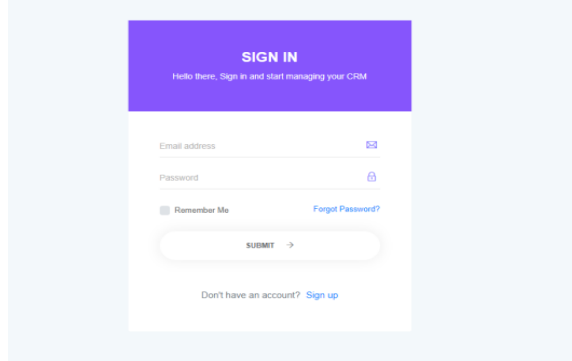
*Family Box* adalah tempat hiburan karaoke yang terletak di JLHR Soebrantas Panam Pekanbaru, dimasa pandemi ini *Family Box* mengalami penurunan pelanggan sehingga family box perlu melakukan pengelolaan ulang terhadap pelayanan di *Family Box*. *Family Box* tempat hiburan yang banyak memiliki persaingan dengan tempat karaoke lainnya seperti Koro-Koro, *Happy Puppy* dan lain sebagainya. Pada masa pandemi ini family box mengatasi persaingannya dengan cara memberi *free* karaoke 1 jam bagi *customer* yang memesan 1 jam karaoke dengan syarat mengikuti dan memposting instagram pribadi *customer* atau dengan memesan makanan yang sudah ditetapkan *Family Box*. *Family Box* juga memberikan *free Voucher Room* bagi *customer* yang memesan makanan pada saat karaoke dengan syarat memesan makanan yang juga ditetapkan *Family Box*. Dengan permasalahan ini peneliti ingin membangun sebuah sistem informasi peningkatan pelayanan *family box* dalam upaya peningkatan pelayanan di *family box*. Pesatnya perkembangan teknologi menuntut perusahaan seperti *Family Box* mendapatkan informasi yang rinci mengenai pelanggan. Informasi itu berupa data pribadi pelanggan, kritik, saran dan apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan, sehingga perusahaan dapat memberikan tanggapan, pelayanan, serta perubahan-perubahan yang sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan[3].

## METODE

Metode yang digunakan untuk pengembangan sistem adalah dengan *Waterfall Model*. *Waterfall model* adalah sebuah contoh dari dari proses perencanaan, dimana semua proses kegiatan harus terlebih dahulu direncanakan dan dijadwalkan sebelum dikerjakan [4]. (1) Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak, Menganalisa kebutuhan sistem agar dapat dipahami sistem seperti apa yang dibutuhkan oleh *user.*, (2) Desain, Membuat desain atau gambaran sistem dirancang meliputi desain *interface*, spesifikasi *file*, desain program yang dibutuhkan dari sistem yang akan dirancang., (3) Pengkodean, Pembuatan program atau sistem menggunakan bahasa Php dan *Phpmyadmin.*, (4) Pengujian, Pengujian keseluruhan sistem yang telah dibuat yang bertujuan untuk menentukan kelayakan atau keberhasilan sebuah sistem yang telah dibuat agar dapat berguna bagi *user.*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

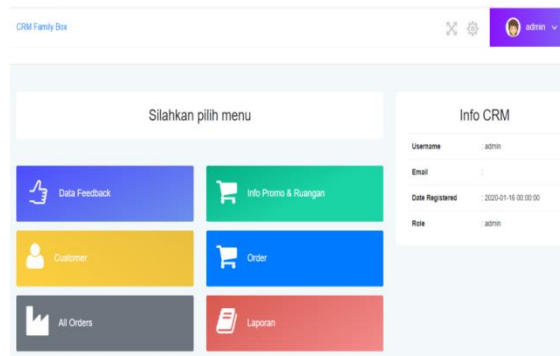
Dalam perancangan sistem yang diusulkan ini alat bantu yang digunakan untuk merancang sistem informasi inventory bahan baku pada Family Box menggunakan *Unified Modeling Language (UML)* yang merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung. Dibawah ini adalah tampilan *login Customer, Admin dan Owner* dimana harus memasukkan *username* dan *password* untuk *login*.



Gambar 1. Tampilan *Login*

### Form *Menu Utama*

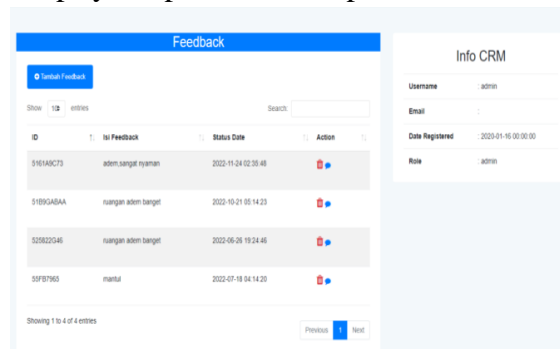
Tampilan utama setelah user melakukan *login* ke sistem, berikut tampilannya:



Gambar 2. Tampilan *Menu Utama*

### Form *Data Feedback*

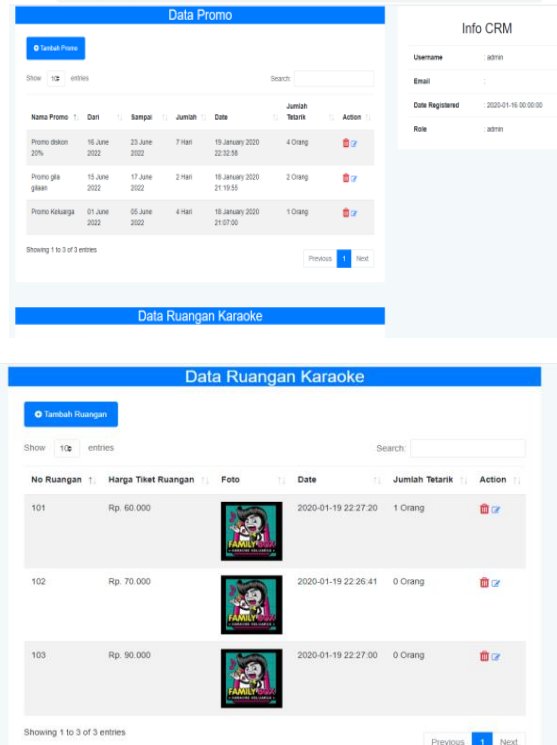
Tampilan form data feedback saat diimplementasikan, dihalaman ini data-data feedback ditambahkan, replay, dihapus dan ditampilkan.



Gambar 3. Tampilan *data feedback*

### Form Data Promo dan Ruangan

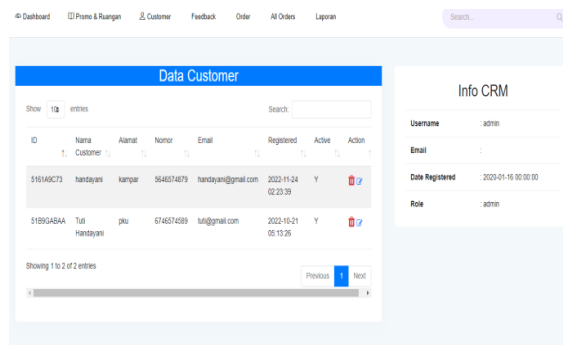
Tampilan form data promo dan ruangan saat diimplementasikan, dihalaman ini data- data promo dan ruangan ditiditambahkan, diubah ,dihapus dan ditampilkan.



Gambar 4. Tampilan Data Promo dan Ruangan

### Form Customer

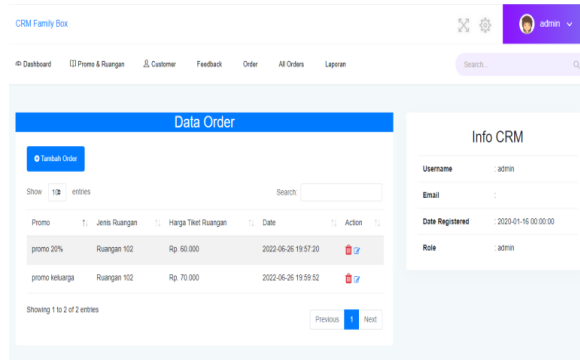
Tampilan form Customer saat diimplementasikan, dihalaman ini data-data Customer diubah ,dihapus dan ditampilkan.



Gambar 5. Tampilan data customer

### Form Order

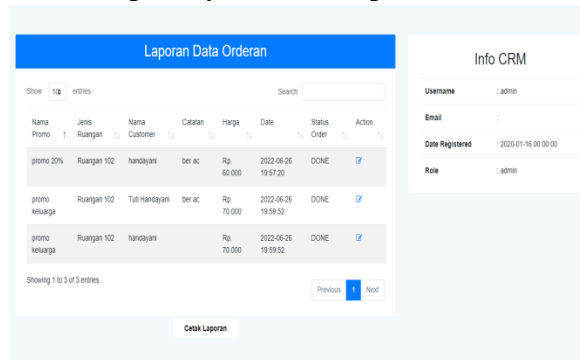
Tampilan form order saat diimplementasikan, dihalaman ini data-data order ditambahkan, diubah ,dihapus dan ditampilkan.



Gambar 6. Tampilan Data Order

### Form Laporan

Tampilan Halaman laporan adalah halaman untuk melihat laporan yang telah di inputkan, berikut tampilannya saat di implementasikan :



Gambar 7. Tampilan Laporan

### SIMPULAN

Dengan adanya sistem E-CRM ini berbasis web pada *Family Box* serta dapat memberi *interface* antara sistem dengan pengunjung. Aplikasi ini dapat memudahkan kinerja pengelolaan data *customer*, agar petugas *Family Box* lebih efektif dan efisien dalam melayani *customer* di *Family Box* pekanbaru sehingga jumlah *customer* juga dapat meningkat”.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ade Nova Alvionnita, Ada Udi Firmansyah, Dewi Maharani (2021). Implementasi Customer Relationship Management untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Klinik Dinda Berbasis Web. *1*(1), 71–78.
- [2] Adithya Reza Handrico dan Mico Fahrizal (2021). *Sistem Informasi E-Crm Berbasis Web Untuk Peningkatan Loyalitas Serta Pelayanan*. *12*(2), 2021
- [3] Ariska, A. M., Irawati, N., & Muhazir, A. (2022). Penerapan Elektronik Customer Relationship Management ( E-CRM ) Dalam Penjualan Roti Berbasis Web. *6*(April), 1090–1101.

- [4] Johar Saputra Irsandi , Iskandar Fitri, Novi Dian Nathasia, (2021). *Sistem Informasi Pemasaran dengan Penerapan CRM ( Customer Relationship Management ) Berbasis Website menggunakan Metode Waterfall dan Agile*. 5(4).
- [5] Ayu, E. M., & Asbari, M. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis web pada IFA INTERIOR. 9(2), 62–71.
- [6] Apriyanti, R., Rohman, F., & Indrawati, N. K. (2020). *Pengaruh e-CRM terhadap Kualitas Hubungan dan Hasil dengan Atribut Layanan dan Pemulihan Layanan sebagai Variabel Mediasi*.
- [7] Dona Marcellina dan Delpiah Wahyuningsih (2020). *Penerapan E-commerce dengan Metode Costumer Relationship Management (CRM) Berbasis Website (Studi Kasus: Gudang Distro Palembang)*.
- [8] Hadi Zakaria dan Aida Eka Marlia (2019). Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan Customers Berbasis Web dengan Model Waterfall , 2 , (1), 66–72.
- [9] Imam Agustian Nugraha, Vidilla Rosalina dan Suherman (2022) *Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Pada Sistem Informasi Pelayanan Jasa Meteorologi Berbasis Web*. 9 (1), 2022
- [11] Lucky Ananda Saputra, Fika Trisnawati. (2021). *Aplikasi E-Crm Dalam Pemasaran Kerajinan Khas Lampung*. 1(1), 1–10.
- [12] Nugraha, R., Safriadi, N., Prawira, D., Tanjungpura, U., Studi, P., & Informasi, S. (2022). *Rancang Bangun Sistem CRM ( Customer Relationship Management ) Pada Usaha Pijat Refleksi Berbasis Web Dengan Pola MVC*. 9(1), 70–85.
- [13] Reza Christiando Purba dan Aryo Nur Utomo (2022). *Jurnal Rekayasa Informasi , Vol . 11 No . 1 April 2022 Toko Urban Traffic Berbasis Web Imlemenasi Of customer relationship management ( crm ) on web-based urban traffic stores*. 11(1), 48–57.