

SISTEM INFORMASI PENERAPAN E-CRM UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PELANGGAN DI FAMILY BOX PEKANBARU**Sri Astuti Handayani¹, Elvira Asril^{2*}**¹Mahasiswa Prodi Sistem Informasi, Universitas Lancang Kuning²Prodi Sistem Informasi, Universitas Lancang Kuning

*email : 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 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. 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 lansung 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.

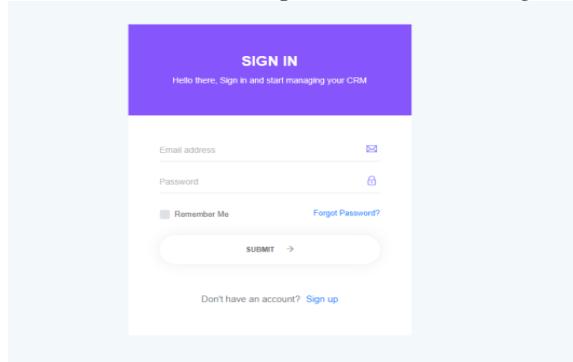
Family Box adalah tempat hiburan karaoke yang terletak di Jl.HR Soebrantas Panam Pekanbaru, dimasa pandemi ini *Family Box* mengalami penurunan pelanggan sehingga *family box* perlu melakukan pengelolaan ulang terhadap pelayanan di *Family Box*. *Family Box* tempat hiburan yang banyak memiliki persaingan 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 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

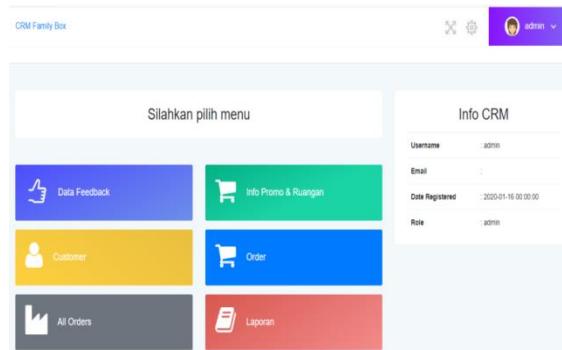
Dalam perancangan sistem yang diusulkan ini alat bantu yang digunakan untuk merancang sistem informasi inventory bahan baku pada Family Box menggunakan *Unified Modeling Language* (UML) yang merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks 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.

Feedback				
New Feedback				
Show: 12 entries Search: <input type="text"/>				
ID	Isi Feedback	Status Date	Action	
S161A0C73	adem sangat nyaman	2022-11-24 02:55:48		
S169GABA	ruangan adem banget	2022-10-21 05:14:23		
S35822046	ruangan adem banget	2022-09-26 19:24:46		
S5FB7965	mantul	2022-07-18 04:14:20		

Showing 1 to 4 of 4 entries Previous Next

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 ditambahkan, diubah ,dihapus dan ditampilkan.

The screenshot shows two administrative panels side-by-side. On the left is the 'Data Promo' section, which lists three promotional offers: 'Promo diskon 20%', 'Promo gila-gilaan', and 'Promo Keluarga'. Each entry includes details like start date (16 June 2022), end date (23 June 2022), duration (7 Hari), date created (19 January 2020), number of participants (4 Orang), and action buttons. On the right is the 'Info CRM' sidebar showing user information: Username (admin), Email (empty), Date Registered (2020-01-16 00:00:00), and Role (admin). Below the CRM is the 'Data Ruangan Karaoke' section, which lists three rooms: room 101 (Rp. 60.000), room 102 (Rp. 70.000), and room 103 (Rp. 90.000). Each room entry includes a photo thumbnail, date created (2020-01-19 22:27:20, 22:26:41, 22:27:00), number of participants (1 Orang, 0 Orang, 0 Orang), and action buttons.

Gambar 4. Tampilan Data Promo dan Ruangan

Form Customer

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

The screenshot shows the 'Data Customer' section of the application. It displays two customer entries: 'handayani' and 'Tuti Handayani'. Each entry includes fields for ID, Name, Address, Phone Number, Email, Registration Date (2023-11-24, 02:23:39), Active status (Y), and Action buttons. To the right of the main table is the 'Info CRM' sidebar with the same user information as in the previous screenshot. At the bottom of the page is a copyright notice: '© Copyright @ Tuti Handayani 2022.'

Gambar 5. Tampilan data customer

Form Order

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

The screenshot shows a web-based CRM application interface. At the top, there's a navigation bar with links for Dashboard, Promos & Ruangan, Customer, Feedback, Order, All Orders, and Laporan. A search bar is also present. On the left, a sidebar titled 'Data Order' contains a table with columns: Promo, Jenis Ruangan, Harga Tiket Ruangan, Date, and Action. The table displays two entries: 'promo 20% Ruangan 102 Rp. 60.000 2022-06-26 19:57:20' and 'promo keluarga Ruangan 102 Rp. 70.000 2022-06-26 19:59:52'. To the right of the table is a sidebar titled 'Info CRM' showing user details: Username (admin), Email (empty), Date Registered (2020-01-16 00:00:00), and Role (admin). Below the table, it says 'Showing 1 to 2 of 2 entries' and has 'Previous' and 'Next' buttons.

Gambar 6. Tampilan Data Order

Form Laporan

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

This screenshot shows the 'Laporan Data Orderan' page. It has a similar layout to the previous one, with a 'Data Order' table and an 'Info CRM' sidebar. The table shows three entries: 'promo 20% Ruangan 102 handayani ber ac Rp. 60.000 2022-06-26 19:57:20 DONE', 'promo keluarga Ruangan 102 Tuti Handayani ber ac Rp. 70.000 2022-06-26 19:59:52 DONE', and 'promo keluarga Ruangan 102 handayani Rp. 70.000 2022-06-26 19:59:52 DONE'. The sidebar shows the same user information as before. At the bottom, there's a 'Cetak Laporan' button.

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., & Muhamad, 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 Pemulihian Layanan sebagai Variabel Mediasi.*
- [7] Dona Marcallina 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.