

## **CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN MINAT PELANGGAN TOKO EGALITE BUNUT ROYAL SHOES**

**Muhammad Taufik Kamil<sup>1</sup>, Raja Tama Andri Agus<sup>2\*</sup>, Iin Almeina Lubis<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Sistem Informasi, STMIK Royal Kisaran

*email: rajatama2588@gmail.com*

**Abstract:** The development of technology and information is increasingly sophisticated in all fields of technological progress today, especially in the business world, the use of technology to improve their quality and quality, a lot of shops and business entities are updating their sales system to promote their products using online technology. This is in order to attract the attention of customers with various conveniences ranging from product information and ease of transaction. Customer Relationship Management (CRM) is one of the right ways to increase customer interest in the Egalite Jaya Bunut Royal Shoes Store. The implementation of CRM can also create communication links with its customers so that they can retain old customers at this store. The results of the research conducted at the Egalite Jaya Bunut Royal Shoes Store can help increase customer interest, maintain good relations with customers and make it easier for the Egalite Jaya Bunut Royal Shoes Store to sell bunut shoe products that are appropriate and on target.

**Keywords:** Customer Relationship Management (E-CRM); Customer; Information System.

**Abstrak:** Perkembangan teknologi dan informasi semakin canggih di segala bidang kemajuan teknologi sekarang ini, terutama di dunia bisnis, pemanfaatan teknologi guna meningkatkan kualitas dan mutu mereka, banyak sekali toko-toko maupun badan usaha yang memperbarui sistem penjualan untuk mempromosikan produk mereka dengan menggunakan teknologi secara *online* hal ini guna untuk menarik perhatian *customer* dengan beragam kemudahan mulai dari informasi produk serta kemudahan dalam bertransaksi. *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan salah satu cara yang tepat untuk meningkatkan minat pelanggan pada Toko Egalite Jaya Bunut Royal Shoes. Pengimplementasian CRM juga dapat menciptakan jalinan komunikasi dengan para pelanggannya sehingga dapat mempertahankan pelanggan-pelanggan lama pada toko ini. Hasil dari penelitian yang dilakukan pada Toko Egalite Jaya Bunut Royal Shoes dapat membantu dalam meningkatkan minat pelanggan, menjaga hubungan baik dengan pelanggan serta memudahkan Toko Egalite Jaya Bunut Royal Shoes dalam menjualkan produk sepatu bunut yang sesuai dan tepat sasaran.

**Kata Kunci :** Customer Relationship Management (E-CRM); Customer; Sistem Informasi.

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi termasuk *internet* dibutuhkan dalam perkembangan dunia bisnis. misal membantu mempromosikan produk, mempercepat kinerja, meminimalisir biaya, membangkitkan minat pelanggan, dan sebagai alat komunikasi dua arah antara konsumen dan perusahaan [1]. Teknologi informasi diperlukan juga untuk membantu proses yang semula bersifat manual menjadi bersifat digitalisasi yang terintegrasi dengan sistem informasi, tidak terkecuali penggunaan teknologi informasi dalam sebuah toko barang seperti halnya dengan Toko Egalite Jaya Bunut Royal *Shoes*.

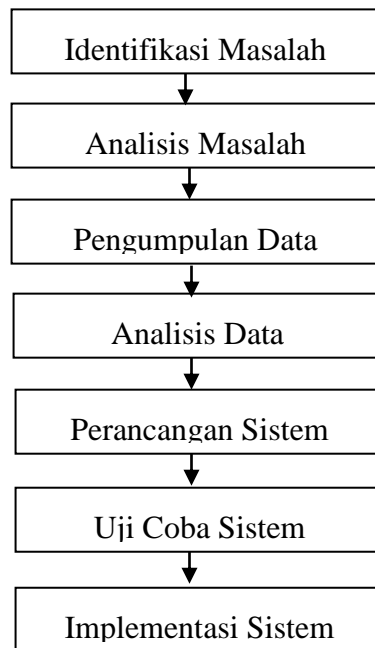
Toko Egalite Jaya Bunut Royal *Shoes* merupakan usaha bisnis yang bergerak dibidang produksi dan penjualan sepatu dan sandal bunut, yang terletak di Jalan Jendral Sudirman, No. 23 AB, Kelurahan Bunut, Kecamatan Kisaran Barat. Bisnis ini cukup populer dan laris pada masanya, sehingga seiiring berjalannya waktu, bisnis ini mengalami penurunan daya tariknya bagi pelanggan karena semakin banyaknya kompetitor bisnis yang menjual produk yang sama di sekitar area. Selain itu, segala aktivitas penjualan masih dilakukan secara manual serta pelayanan yang diberikan kurang memuaskan karena tidak adanya data *member* dan tidak tersedianya sarana bagi pelanggan untuk menyampaikan kritik, saran, dan pertanyaan kepada toko ini. Tidak adanya strategi khusus yang dilakukan untuk memasarkan produk dari toko ini, yaitu tidak adanya sistem *website* untuk memasarkan dan mempromosikan produk, serta sulitnya dalam proses mengelola dan menyimpan data pelanggan yang sudah melakukan transaksi jual beli. Pemasaran dilakukan hanya atas dasar komunikasi dari orang ke orang. Ini sangat tidak efektif dan efisien karena informasi yang diberikan bisa tidak relevan dan memakan waktu yang lama, sehingga pelanggan yang tidak mengetahui informasi-informasi terbaru akan beralih ke toko lain. Maka, diperlukan strategi khusus untuk meningkatkan daya tarik dan meningkatkan minat pelanggan dalam pemasaran produk [2]

Meningkatkan pemasaran sebuah produk, maka diperlukanlah penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) [3]. CRM adalah suatu cara mengelola hubungan perusahaan dengan para pelanggan melalui sejumlah kegiatan, seperti mengumpulkan data pelanggan, menganalisis data pelanggan, mengidentifikasi target pelanggan sesuai dengan kebutuhannya untuk memaksimalkan loyalitas dan menghindari pelanggan beralih kepada pesaing yang lain [4]. Tips untuk membangun loyalitas pelanggan adalah memberikan *Customer Relationship Management* (CRM) yang tinggi [5]. Untuk itu berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan pada paragraf sebelumnya penulis ingin menerapkan *costumer relationship manajemen* pada Toko Egalite Jaya Bunut Royal *Shoes* dengan harapan agar dapat membantu permasalahan terkait penjualan dan *costumer* yang ada di toko tersebut.

## METODE

### Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka kerja adalah tahap-tahap yang akan dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang dikaji. [6]. Kerangka kerja penelitian yang digunakan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

### Teknik Pengumpulan Data

Berikut beberapa teknik pengumpulan data antara lain sebagai berikut : (1) Observasi Metode pengambilan data yang dikerjakan dengan mendatangi langsung lokasi penelitian yaitu Toko Egalite Jaya Bunut Royal *Shoes* untuk melakukan pengamatan, (2) Wawancara Peneliti melakukan wawancara untuk mengumpulkan data dengan cara mewawancarai pemilik toko [7], yakni Ibu Rahmadani Saragih. (3) Penelitian kepustakaan Peneliti menggunakan penelitian ini untuk mendapatkan teori-teori yang memiliki keterkaitan dengan tema penelitian yang berasal dari sumber pustaka [8]. Sumber penelitian kepustakaan dapat diperoleh melalui buku, jurnal, artikel dan banyak sumber lainnya [9].

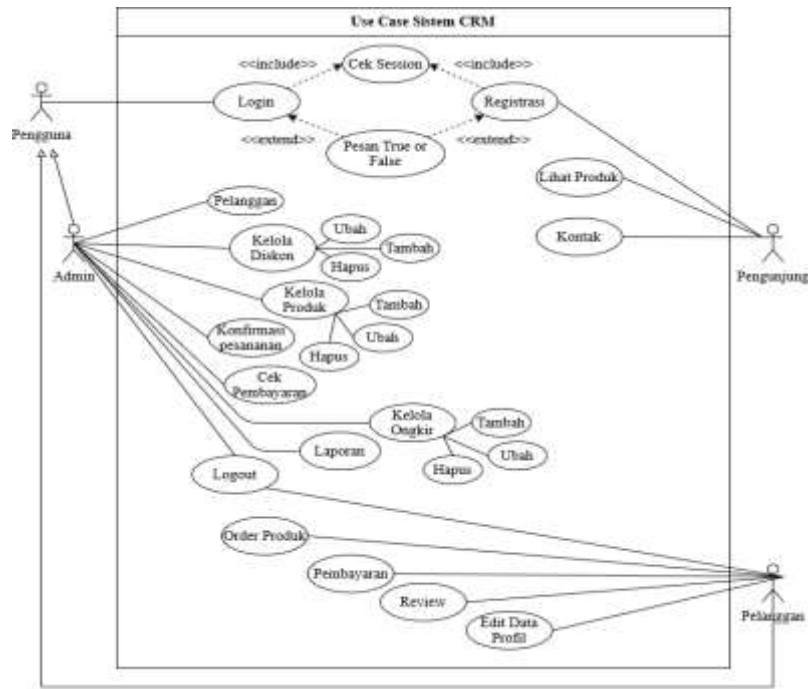
### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Toko Egalite Jaya Bunut Royal *Shoes*, Jalan Jendral Sudirman No. 23 AB Kel.Bunut. Penelitian ini dilakukan dari bulan Maret sampai dengan bulan Agustus.

## PERANCANGAN SISTEM

### *Use Case Diagram*

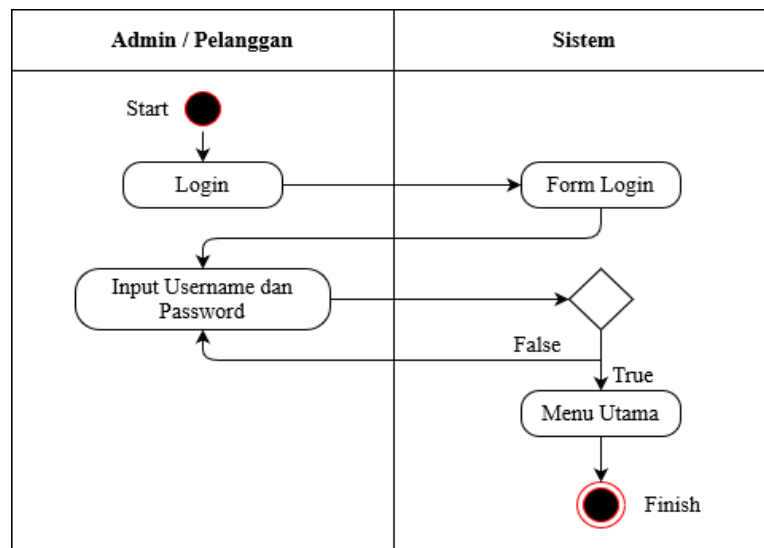
Berikut ini merupakan *use case diagram* dari sistem CRM yang dibangun Toko Egalite Jaya Bunut Royal *Shoes*.



Gambar 2. Use Case Diagram

**Activity Diagram**

Berikut adalah *activity diagram login* pada perancangan *Customer Relationship Management* Untuk Meningkatkan Minat Pelanggan Di Toko Egalite Jaya Bunut Royal Shoes:



Gambar 3. Activity Diagram Login

**Implementasi**

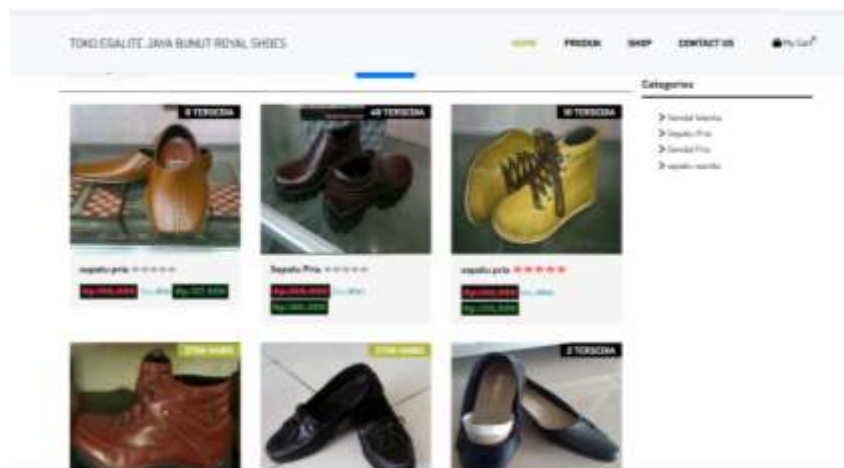
Penerapan sistem adalah cara proses mengevaluasi apakah sistem informasi sudah dipakai oleh *user* sudah sesuai dengan diinginkan [10] atau merupakan suatu

kegiatan penilaian sistem yang telah diterapkan sehingga mendapatkan kelebihan dan kekurangan dari sistem tersebut[11]. Tahap selanjutnya dari implementasi Tujuannya adalah pengujian *fungsi* pada aplikasi atau sistem yang dirancang sudah berjalan dengan semestinya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tampilan Halaman Produk

Halaman produk merupakan halaman informasi mengenai setiap produk yang dijual oleh Toko Egalite Jaya Royal Bunut *Shoes*. Dari halaman inilah nantinya pelanggan melakukan pemesanan produk yang ingin dibeli.



Gambar 4. Tampilan Halaman Produk

### Tampilan *Form* Pembayaran

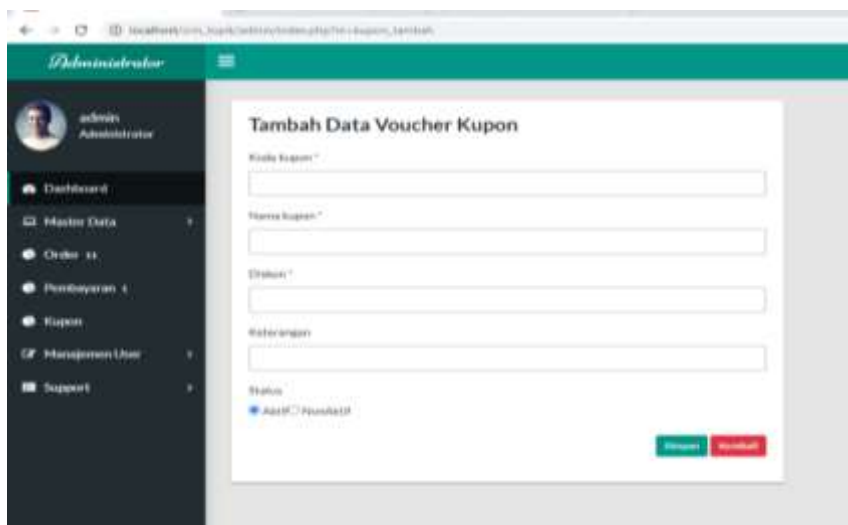


Gambar 5. Tampilan *Form* Pembayaran

Pada halaman tersebut menampilkan data-data pelanggan dan total harga dari pembelian produk, data-data tersebut diambil dari data profil pelanggan yang melakukan pemesanan produk.

### Tampilan Halaman Tambah Data Voucher

Halaman Tambah Data Voucher merupakan halaman yang digunakan oleh admin untuk menambahkan voucher diskon produk pada sistem.



Gambar 6. Tampilan Halaman Tambah Data Voucher

### Tampilan Halaman *Live Chat*

Pada tampilan ini, pelanggan bisa berinteraksi langsung dengan Toko Egalite Jaya Bunut Royal Shoes.



Gambar 7. Tampilan Halaman *Live Chat*

## SIMPULAN

Aplikasi *Customer Relationship Management* Pada Toko Egalite Jaya Bunut Royal Shoes ini dirancang untuk membantu mempromosikan produk dengan lebih efisien serta dapat memperluas penjualan produk kepada pelanggan khususnya pelanggan yang berada di luar kota. Sehingga dapat mengelola penjualan serta mendapatkan pelanggan yang lebih banyak yang berada di luar kota dengan memesan secara *online*.

Dengan dibuatnya aplikasi *Customer Relationship Management*, dapat memudahkan pekerjaan administrasi dalam membuat laporan penjualan di Toko Egalite Jaya Bunut Royal Shoes.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. R. N. P. Pristiyanilicia, "Penerapan Crm Dalam Sistem Informasi Penjualan Dan Pemasaran Berbasis Web Pada Toko Bintang Kaca Tanjungbalai Ririn," vol. 1, no. 3, pp. 1–4, 2021.
- [2] J. P. Wildyaksanjani and D. Sugiana, "Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero)," *J. Kaji. Komun.*, vol. 6, no. 1, p. 10, 2018, doi: 10.24198/jkk.v6i1.8754.
- [3] H. Agustin, "Sistem informasi manajemen menurut prespektif islam," vol. 1, pp. 63–70, 2018.
- [4] Y. Heriyanto, "Perancangan Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Web Pada PT.APM Rent Car," *J. Intra-Tech*, vol. 2, no. 2, pp. 64–77, 2018.
- [5] N. A. Rahmawati and A. C. Bachtiar, "Analisis dan perancangan sistem informasi perpustakaan sekolah berdasarkan kebutuhan sistem," *Berk. Ilmu Perpust. dan Inf.*, vol. 14, no. 1, p. 76, 2018, doi: 10.22146/bip.28943.
- [6] A. Fauzi and E. Harli, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD," *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 1, no. 1, pp. 76–81, 2017, doi: 10.29207/resti.v1i1.16.
- [7] E. Rosinta and D. Hasibuan, "Implementasi Customer Relationship Management ( CRM ) Pada Aplikasi Penjualan Berbasis Web PT . Buana Telekomindo," *J. TIMES (Techonology Informatics Comput. Syst.*, vol. VII, no. 1, pp. 8–14, 2018.
- [8] Muhammad, "Perancangan Sistem Informasi Pengarsipan Buku Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru," *J. Intra-Tech*, vol. 2, no. 1, pp. 1–15, 2018.
- [9] V. Tasril, F. Wibowo, and U. P. Pancabudi, "Viridya Tasril 1 ) , Khairul 2 ) Fachrina Wibowo 3 )," vol. 7, no. 3, pp. 133–142, 2019.
- [10] S. Santoso and R. Nurmalina, "Perencanaan dan Pengembangan Aplikasi Absensi Mahasiswa Menggunakan Smart Card Guna Pengembangan Kampus Cerdas (Studi Kasus Politeknik Negeri Tanah Laut)," *J. Integr.*, vol. 9, no. 1, pp. 84–91, 2017.

- [11] N. R. Rahma Syabania, “Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management ( Crm ) Pada Penjualan Barang Pre-Order Berbasis Website,” *Rekayasa Inf.*, vol. 10, no. 1, pp. 44–49, 2021.