

**PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI STRATEGI CRM
DENGAN *FRAMEWORK CODEIGNITER* PADA
*LAUNDRY BANG TRIS***

Nur Aini^{1*}, Dewi Anggraeni², Sahren³

¹²Prodi Sistem Informasi, STMIK Royal Kisaran

³Prodi Sistem Komputer, STMIK Royal Kisaran

*Email: aini82273@gmail.com

Abstract: The laundry application is a digital service innovation that helps users to carry out the laundry process easily and efficiently. In the current era of digitalization, users are expected to better utilize technology to optimize time and effectiveness in carrying out various activities, including laundry. The advantage of using a laundry application with a Customer Relationship Management (CRM) strategy is that users no longer need to spend time coming to the laundry place to ask for existing information because with the laundry system users or customers can get information directly from the system that has been created. In addition, it can improve the quality of service to customers so that a close relationship is established between Customer and Owner. Laundry applications also provide benefits for laundry business owners. With the laundry application, laundry business owners can expand market reach and facilitate the ordering process, so as to increase business turnover. The results of this research can help Bang Tris Laundry in laundry services, establish relationships with owners and customers and can provide convenience in the marketing process and reports.

Keywords: CRM strategy; Information System; Laundry.

Abstrak: Aplikasi *laundry* adalah sebuah inovasi layanan *digital* yang membantu pengguna untuk melakukan proses *laundry* secara mudah dan efisien. Dalam era digitalisasi saat ini, pengguna diharapkan untuk lebih memanfaatkan teknologi untuk mengoptimalkan waktu dan efektivitas dalam melakukan berbagai aktivitas, termasuk *laundry*. Keuntungan menggunakan aplikasi *laundry* dengan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) adalah pengguna tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk datang ke tempat *laundry* untuk menanyakan informasi yang ada karena dengan adanya sistem *laundry* pengguna atau pelanggan sudah bisa mendapatkan informasi secara langsung dari sistem yang telah dibuat. Selain itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan sehingga terjalin hubungan yang erat antara *Customer* dan *Owner*. Aplikasi *laundry* juga memberikan manfaat bagi para pemilik bisnis *laundry*. Dengan adanya aplikasi *laundry*, pemilik bisnis *laundry* dapat memperluas jangkauan pasar dan memudahkan proses pemesanan, sehingga dapat meningkatkan omset bisnis. Hasil dari penelitian ini dapat membantu *Laundry Bang Tris* dalam pelayanan jasa *laundry*, menjalin hubungan baik dengan para *owner* dan *customer* serta dapat memberikan kemudahan dalam proses pemasaran dan laporan.

Kata kunci: Laundry; Sistem Informasi; Strategi CRM.

PENDAHULUAN

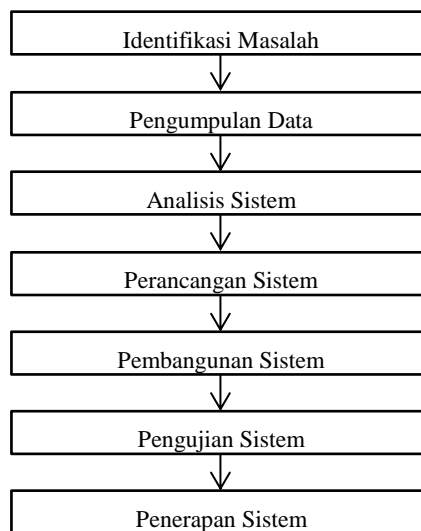
Perkembangan teknologi digital di Era sekarang ini sangat pesat. Dengan kemajuan teknologi informasi, mengakses data atau informasi dapat berlangsung dengan cepat dan akurat. Semakin terbuka nya akses informasi, secara tidak langsung mendidik pelanggan untuk cerdas memilih jasa yang mereka gunakan. Ditambah lagi dengan bertambah nya karakteristik pelanggan yang makin canggih dalam penilaian jasa, kepuasan pelanggan memiliki tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya[1], dan peka akan harga. Untuk mendapatkan keunggulan bersaing dari perusahaan lainnya, dengan mencapai tingkat kualitas secara keseluruhan, salah satunya pada usaha *laundry*.

Laundry sebuah departemen *housekeeping* yang bertugas, bertanggung jawab untuk memproses semua aktivitas pencucian[2]. Adapun masalah yang terjadi pada *Laundry* Bang Tris yaitu belum terkomputerisasi, misalnya dalam melakukan pencatatan transaksi masih dalam buku besar sehingga sering terjadi kesalahan dalam membuat laporan bulanan. mengelola data pelanggan yang tidak terkomputerisasi dengan baik sehingga kesulitan dalam melakukan promosi kepada pelanggan tetap, dan juga *Laundry* Bang Tris pada proses pemasarannya masih menggunakan media sosial, Selain itu, kurangnya sistem pelayanan yang terjadi menyebabkan hubungan antara pemilik usaha dengan para pelanggan kurang baik. Apalagi menghadapi persaingan bisnis yang semakin berkembang pesat maka dari itu *laundry* Bang Tris membutuhkan strategi yang tepat untuk mengembangkan usahanya yaitu strategi CRM. CRM (*Customer Relationship Management*) sebuah pendekatan yang memandang bahwa pelanggan inti dari bisnisnya dan kesuksesan suatu perusahaan tergantung dari bagaimana mereka mengelola hubungannya secara efektif[3].

Dari permasalahan yang ada *Laundry* Bang Tris diharapkan dapat menerapkan strategi CRM untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan pemasaran, dimana pelanggan bisa melakukan registrasi sebagai member sehingga *Laundry* Bang Tris bisa memberikan informasi mengenai layanan, adanya pendapatan 10 poin setiap melakukan transaksi di atas 10.000, adanya diskon layanan jasa setiap pelanggan melakukan jumlah kilo tertentu, adanya live chat dimana pelanggan baru, pelanggan lama dan pemilik dapat berdiskusi, serta adanya komentar dan rating sebagai media pelanggan untuk memberikan kepuasan, kesan dan saran.

METODE

Penelitian saat ini dilakukan di Dusun XI Desa Prapat Janji Kec. Pane Buntu. Saat ini, dengan menggunakan metode kualitatif. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk lebih memahami suatu subjek melalui studi mendalam, seperti wawancara dan observasi. yang dapat di lihat dari ilustrasi pada gambar di bawah ini:



Gambar. 1 Kerangka Kerja

Berdasarkan pengalaman kerja yang tercantum dalam penelitian yang telah diterbitkan di atas, dimungkinkan untuk mengidentifikasi setiap langkah dalam penelitian, yaitu:

Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah langkah pertama yang diambil penyidik. Saat melakukan penelitian ini, data dikumpulkan untuk memberikan informasi yang diperlukan untuk proses pencapaian tujuan peneliti.

Pengumpulan Data

Pada langkah ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi untuk mengumpulkan informasi tentang sistem pencucian pada *laundry* Bang Tris dan melakukan analisis dan penelitian yang diperlukan.

Analisis Sistem

Pada langkah ini, analisis sistem singkat dilakukan. Dengan demikian, diharapkan peneliti akan dapat mengamati beberapa kendala dan masalah yang muncul selama proses *laundry* yang berlangsung di Desa Prapat Janji sehingga peneliti dapat mencari beberapa solusi untuk masalah yang dimaksud.

Perancangan Sistem

Tahap perancangan adalah tahap sebuah kegiatan merancang dan menentukan cara memperluas layanan pencucian berbasis online untuk memudahkan seorang pengguna dan pelanggan di antaranya perancangan user interface data dan aktivitas proses.

Pembangunan Sistem

Tahap Pembangunan sistem merupakan tahap penyusunan program aplikasi untuk menarik suatu kesimpulan. Sistem ini diimplementasikan dalam pemrograman berbasis *website* dan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *Framework Codeigniter* dan MySQL.

Uji Coba Sistem

Setelah sistem dirancang dan dibangun sebelumnya, evaluasi sistem harus dilakukan. Ini dilakukan dengan melakukan sistem uji coba. Studi saat ini hanya memeriksa hasil eksekusi melalui data uji dan mengevaluasi fungsionalitas sistem yang sudah dibangun.

Implementasi Sistem

Penerapan suatu sistem adalah suatu proses yang dilakukan dengan tujuan untuk memanfaatkan sistem lain serta desain yang ada dalam dokumentasi untuk sistem yang telah ditetapkan dan diimplementasikan.

Laundry

Laundry adalah industri yang bergerak di jasa cuci dan setrika. *laundry* yaitu jasa yang paling tepat dan sesuai dengan kondisi masyarakat pada saat ini terutama yang tinggal di perkotaan, jasa *laundry* ini untuk membantu masyarakat ketika tidak bisa melakukan hal mencuci dan menyetrika karena kesibukan pekerjaan dan padatnya jadwal kegiatan seseorang[4]. Selain itu Usaha *laundry* juga sebuah bisnis yang berkaitan dengan pelayanan jasa pencucian pakaian dengan mesin cuci maupun mesin pengering otomatis dan cairan pembersih serta pewangi khusus[5].

Customer Relationship Management (CRM)

CRM adalah strategi bisnis yang terdiri dari *software* dan layanan yang didesain untuk meningkatkan keuntungan (*profit*), pendapatan (*revenue*) dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Caranya adalah dengan membantu berbagai bentuk perusahaan untuk mengidentifikasi pelanggannya dengan tepat, memperoleh lebih banyak pelanggan dengan lebih cepat, dan mempertahankan kesetiaan pelanggannya[6]. CRM (*Customer Relationship Management*) sebuah pendekatan baru untuk meningkatkan komunikasi antara perusahaan dan karyawannya di tingkat bisnis, harus ada pemasaran melalui pembentukan berbagai jenis hubungan bisnis ke-konsumen menggunakan teknologi modern[7].

Framework

Framework yaitu kumpulan intruksi-intruksi yang dikumpulkan dalam *class* dan *function-function* dengan fungsi masing-masing untuk memudahkan *developer* dalam memanggilnya tanpa harus menuliskan *syntax* program yang sama berulang-ulang serta dapat menghemat waktu[8].

Codeigniter

Codeigniter adalah *framework* aplikasi web yang bersifat *open source* yang digunakan untuk membangun aplikasi PHP yang dinamis. Tujuan utamanya adalah untuk membantu pengembangan Codeigniter untuk mengerjakan aplikasi lebih cepat daripada menulis semua kode dari nol[9].

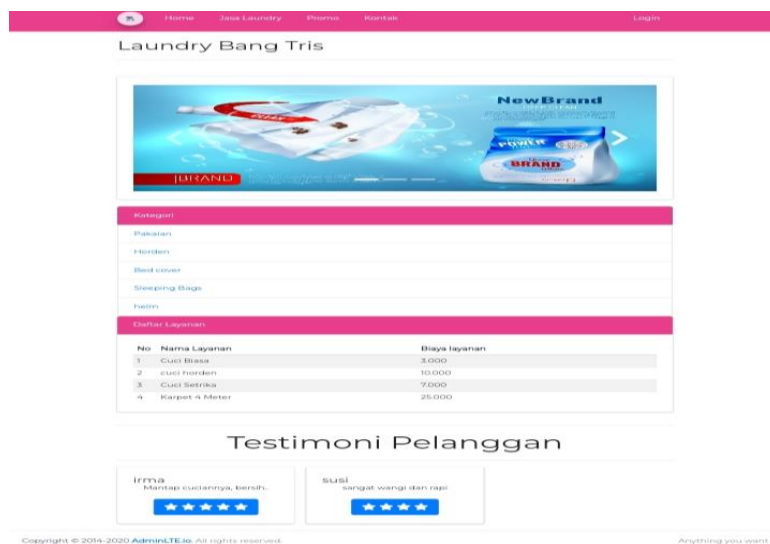
HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Sistem

Penerapan sistem merupakan langkah yang dilakukan setelah perencanaan. Fase ini merupakan implementasi desain pada bahasa pemrograman dimana aplikasi akan lahir. Oleh karena itu, tujuan implementasi sistem adalah untuk menerapkan rancangan yang dibuat pada sistem agar pengguna dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan sistem di masa mendatang. Adapun tampilan dari hasil pembahasan dalam penelitian ini diantaranya:

Halaman Utama Dari Website Laundry

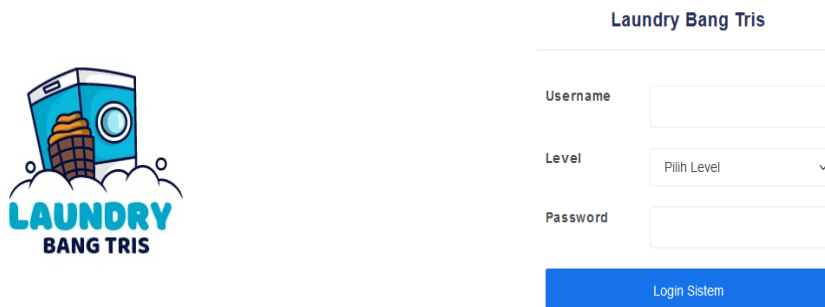
Tampilan utama sistem merupakan halaman depan yang akan di kunjungi setiap pengguna *web laundry*, Dimana halaman depan ini berisikan konten mengenai informasi *laundry* seperti informasi daftar layanan laundry, promo, kategori, *live chat*, testimoni dan lokasi *laundry*. Adapun tampilannya yaitu:



Gambar 2. Tampilan Utama Dari Website Laundry

Tampilan *Form Login*

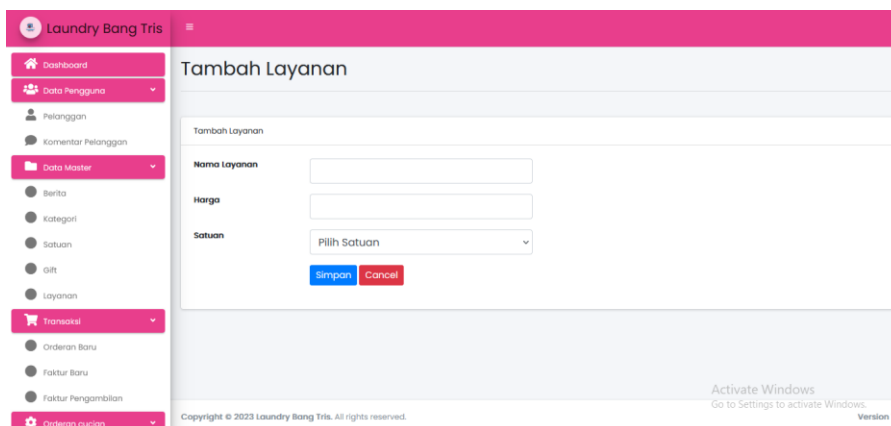
Tampilan login digunakan untuk memverifikasi identitas pengguna, termasuk pemilik, administrator, dan pengguna, untuk memasuki area administrasi sistem. Pengguna yang dapat *check-in* menggunakan nama pengguna dan kata sandi yang aman. Adapun tampilannya yaitu:



Gambar 3. Tampilan *Form Login*

Tampilan *Form Input Layanan*

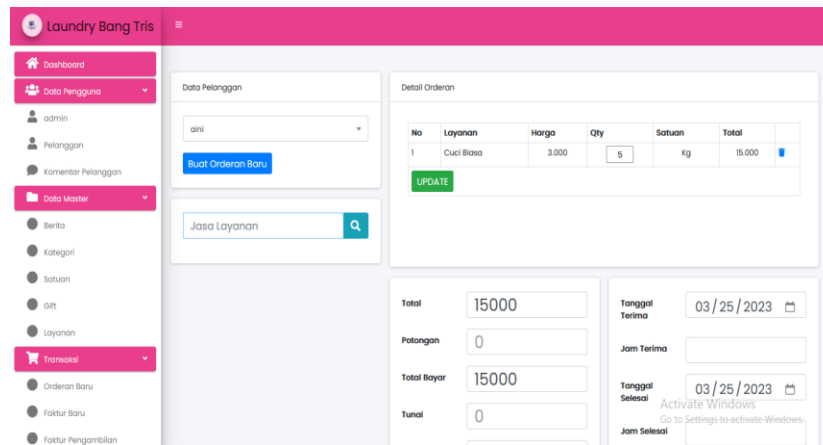
Tampilan from Input Layanan digunakan untuk penginputan penambahan jenis layanan *laundry*. Adapun tampilannya yaitu:



Gambar 4. Tampilan *Form Input Layanan*

Tampilan *Transaksi Order Baru*

Tampilan transaksi order baru digunakan untuk penginputan transaksi orderan *laundry*. Adapun tampilannya yaitu:



Gambar 5. Tampilan Transaksi Oder Baru

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang ada maka dapat di simpulkan bahwa, Hasil merancang dan membangun aplikasi sistem layanan laundry Bang Tris berbasis web dengan strategi *Customer Relationship Management* dengan *framework codeigniter* dan *database MySQL* dapat mempermudah layanan laundry, dan Hasil penerapan CRM dapat meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan pada Laundry Bang Tris serta dapat memberikan informasi mengenai layanan, media *live chat*, media komentar dan peratingan layanan, pendapatan point dan diskon.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Riyani, I. Larashat, and D. Juhana, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Maj. Bisnis IPTEK*, vol. 14, no. 2, pp. 94–101, 2021, doi: 10.55208/bistek.v14i2.233.
- [2] M. S. Ainulyaqin and M. Snae, "Aplikasi Laundry Menggunakan Sms Gateway," *J. Teknol. Terpadu*, vol. 4, no. 1, pp. 16–23, 2018, doi: 10.54914/jtt.v4i1.111.
- [3] 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.
- [4] S. Rosyida and V. Riyanto, "Sistem Informasi Pengelolaan Data Laundry Pada Rumah Laundry Bekasi," *JITK (Jurnal Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komputer)*, vol. 5, no. 1, pp. 29–36, 2019, doi: 10.33480/jitk.v5i1.611.
- [5] M. Alda, "Sistem Informasi Laundry Menggunakan Metode Waterfall Berbasis Android Pada Simply Fresh Laundry," *J. Teknol. Inf.*, vol. 3, no. 2, p. 122, 2019, doi: 10.36294/jurti.v3i2.934.

- [6] 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.
- [7] A. Voutama, "Sistem Antrian Cucian Mobil Berbasis Website Menggunakan Konsep CRM dan Penerapan UML," *Komputika J. Sist. Komput.*, vol. 11, no. 1, pp. 102–111, 2022, doi: 10.34010/komputika.v11i1.4677.
- [8] A. F. Sallaby and I. Kanedi, "Perancangan Sistem Informasi Jadwal Dokter Menggunakan Framework Codeigniter," *J. Media Infotama*, vol. 16, no. 1, pp. 48–53, 2020, doi: 10.37676/jmi.v16i1.1121.
- [9] P. Irawan, P. Sokibi, and Prasetya Dimas Aulia Pudjie, "Rancang Bangun Sistem Pengarsipan Surat Kedinasan," *J. Manaj. Inform. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 157–165, 2020.