

IMPLEMENTASI CRM UNTUK MEMAJUKAN USAHA PERCETAKAN FOTO PADA HD PHOTO

Muhammad Hasbi¹, Adi Prijuna Lubis^{2*}, Sudarmin¹

¹Sistem Informasi, STMIK Royal Kisaran

^{2*}Sistem Komputer, STMIK Royal Kisaran

**email*: Prii7n4@gmail.com

Abstract: Rapid technological developments require humans to always interact with information technology such as the internet and play an important role in business operations. Customer satisfaction is crucial in a competitive industry with significant differences in customer loyalty. CRM is used as a means to establish ongoing relationships between companies and customers, enabling companies to understand customer needs and preferences throughout the marketing, sales and post-sales service processes. This research focuses on implementing Customer Relationship Management (CRM) through a website to increase customer satisfaction at HD PHOTO, a photo printing business in Tanjungbalai, North Sumatra. Even though HD PHOTO tries to increase customer loyalty and attract new customers, the company faces obstacles in its business processes. Manual transaction recording and sales made manually cause sales reporting errors. Customers who are far from the company location face inefficiencies in time and in promotion and marketing due to the absence of a company website for product information. This research aims to implement CRM to evaluate its impact on customer satisfaction at HD PHOTO. The proposed solution involves building a website using PHP and MySQL programming languages to increase sales and overall customer satisfaction at HD PHOTO.

Keywords: CRM, HD Photo, PHP

Abstrak: Perkembangan teknologi yang pesat menuntut manusia untuk selalu berinteraksi dengan Keberadaan teknologi informasi seperti internet dan memainkan peran penting dalam operasional bisnis. Kepuasan pelanggan menjadi krusial dalam industri yang kompetitif dengan perbedaan signifikan dalam loyalitas pelanggan. CRM digunakan sebagai sarana untuk menjalin hubungan berkelanjutan antara perusahaan dan pelanggan, memungkinkan perusahaan memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan sepanjang proses pemasaran, penjualan, dan layanan pasca penjualan. Penelitian ini fokus pada implementasi Customer Relationship Management (CRM) melalui sebuah website untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di HD PHOTO, sebuah usaha percetakan foto di Tanjungbalai, Sumatra Utara. Meskipun HD PHOTO berusaha meningkatkan loyalitas pelanggan dan menarik pelanggan baru, perusahaan menghadapi kendala dalam proses bisnisnya. Pencatatan transaksi manual dan penjualan yang dilakukan secara manual menyebabkan kesalahan pelaporan penjualan. Pelanggan yang berada jauh dari lokasi perusahaan menghadapi ketidakefisienan waktu dan dalam promosi dan pemasaran karena ketiadaan website perusahaan untuk informasi produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan CRM guna mengevaluasi dampaknya terhadap kepuasan pelanggan di HD PHOTO. Solusi yang diusulkan melibatkan pembangunan website menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL untuk meningkatkan penjualan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan di HD PHOTO.

Kata kunci: CRM, HD Photo, PHP

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat, menuntut manusia untuk selalu berdampingan dengan teknologi. Karena dengan keberadaan teknologi, khususnya teknologi informasi memudahkan manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal tersebut berlaku di dunia bisnis, dengan adanya kecanggihan teknologi informasi dan telekomunikasi, seperti halnya jaringan internet menjadi salah satu teknologi yang mendukung dalam operasional sebuah bisnis, untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan dengan menerapkan konsep Customer Relationship Management (CRM) pada bisnis yang diimplementasikan dalam sebuah Website. Customer Relationship Management (CRM) suatu sistem yang dikembangkan dengan tujuan untuk menunjang perusahaan dalam membangun hubungan yang erat dengan para pelanggannya. Pelanggan merupakan aspek yang sangat penting bagi perusahaan. Strategi CRM telah digunakan pada penelitian terdahulu yang memiliki sistem yang telah digunakan berbis Website menggunakan metode CRM dalam memperluas penjualan dalam sistem ini proses penyimpanan data dapat dilakukan lebih akurat dan tertata rapi serta sebagai media promosi yang lebih cepat [1]. Pada penelitian ini program Customer Relationship Management (CRM) diterapkan untuk menarik antusias pelanggan dengan cara mengalokasikan seluruh sumber daya yang ada dalam perusahaan agar tercapainya kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan memainkan peran yang sangat penting dalam industri yang sangat bersaing, karena terdapat perbedaan yang sangat besar dalam loyalitas antara pelanggan yang sekedar puas dan yang benar-benar puas atau senang [2]. *Customer Relationship Management* (CRM) menjadi sarana untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dengan pelanggan untuk mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan, mulai dari proses pemasaran, penjualan dan pelayanan setelah penjualan, media online yang paling umum digunakan yaitu Website dikarenakan kemudahan membuat Website, biaya tidak terlalu mahal, dan dapat diakses oleh siapa saja [3]. Terlepas dari upaya toko dalam memberikan pelayanan yang prima untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan dalam mendapatkan pelanggan baru, perusahaan menemukan beberapa kendala pada proses bisnisnya, diantaranya ketika proses pembelian, konsumen harus datang langsung ke toko untuk memesan produk, hal ini menyebabkan pemanfaatan waktu yang tidak efektif dan tidak efisiennya biaya yang dikeluarkan pelanggan yang berada jauh dari lokasi perusahaan. Selain itu pada proses promosi dan pemasaran, perusahaan juga mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi produk karena belum mempunyai Website yang terkait informasi produk perusahaan. Kemudian pada proses pelayanan pelanggan (*customer service*) belum memiliki fasilitas untuk melakukan pengaduan keluhan pelanggan. Maka pada penelitian ini akan dilakukan Implementasi Customer Relationship Management (CRM) agar mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di HD PHOTO

HD PHOTO merupakan percetakan foto yang berada di Jalan Ir. H. Juanda Lingkungan 1 Tanjungbalai Sumatra Utara. HD PHOTO sudah memiliki beberapa pelanggan yang tidak hanya di wilayah kota Tanjungbalai, HD PHOTO juga memiliki pelanggan sebagian dari Kabupaten Asahan Seperti dari Kecamatan Tanjungbalai dan Sei Kepayang dan Kecamatan Simpang Empat. Ada beberapa masalah yang sering

dihadapi diantaranya pencatatan transaksi masih manual yaitu dicatat dalam buku besar sehingga terkadang terjadi kesalahan dalam pelaporan penjualan yang disebabkan karena *human error*. Lalu penjualan masih dilakukan secara manual.

Melihat berbagai permasalahan yang dihadapi dibutuhkan upaya penyelesaian untuk memastikan kelancaran proses bisnis berjalan dengan baik. Strategi bisnis yang dapat diterapkan dalam hal menjaga hubungan dengan pelanggan tersebut menggunakan *Customer Relationship Managemet (CRM)*. CRM ini memfasilitasi arus interaksi pembeli dengan penjual dengan menyediakan *Chatroom*. Kemudian ada *web self service* sehingga pelanggan dapat melayani sendiri seperti melihat harga produk, deskripsi produk, tingkat kepuasan pembeli terhadap barang tersebut dan membeli dan pre order produk tanpa perlu datang langsung ke tempat. Selain memfasilitasi interaksi antar pembeli dengan penjual, CRM ini juga membantu penjual menyusun pelaporan penjualan karena adanya *data reporting*, lalu dapat membantu penjual dalam memantau stok barang agar manajemen barang berjalan tanpa hambatan.

Keunggulan CRM dalam optimalisasi kemajuan sebuah usaha sudah terbukti dengan penelitian-penelitian sebelumnya, seperti pada penelitian [4] CRM mudah diterima oleh pelanggan karena analisis fitur yang digunakan strategi tersebut memahami kebutuhan pelanggan, sehingga daya tarik yang dihasilkan lebih besar.

Dengan demikian untuk memberikan solusi yang tepat dalam pemecahan masalah yaitu membangun sistem yang dapat membantu pemilik HD PHOTO dalam penjualan dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan bahkan bisa menarik pelanggan lain. Dengan membangun Website dengan menerapkan metode *Customer Relationship Management*, dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL dan untuk meningkatkan penjualan pada HD PHOTO [5].

METODE

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan pada Toko HD PHOTO menggunakan metode penelitian kualitatif dimana penelitian yang hanya mengumpulkan data dan menjelaskan secara deskriptif/narasi tanpa harus diolah dengan pengujian statistik. Dalam penelitian ini dilakukan penelitian dengan melakukan pengamatan di tempat riset yang dilakukan baik secara langsung terhadap objek-objek yang berhubungan dengan penelitian, guna memperoleh data dan keterangan yang lebih akurat.

Penelitian ini memanfaatkan data yang diperoleh dari tempat riset dan menginputkannya tanpa mengubah apapun. Dalam penelitian ini penulis melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut : 1. Penelitian Lapangan (*Field Research*) Penelitian lapangan yaitu metode pengumpulan data melalui pendekatan ke lapangan dengan mengambil data-data yang terjadi di lapangan atau melakukan peninjauan secara langsung ke objek yang diteliti dapat dilakukan dengan cara : Pengamatan (*Observation*) yang dilakukan baik secara langsung. terhadap objek-objek yang berhubungan dengan judul Skripsi ini, guna memperoleh data dan keterangan yang lebih akurat. 2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) Dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari buku-buku, jurnal.

Teknik pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan CRM yang fokus utamanya adalah upaya mempertahankan dan mendapatkan pelanggan dalam jumlah yang lebih besar. Usaha HD Photo menggunakan diskon dan promo setiap pembelian dalam skala tertentu dan juga memberikan potongan harga pembayaran apabila melakukan pembayaran dengan bank mitra usaha HD Photo. CRM juga diterapkan dalam pembelian melalui *website* apabila pembeli memesan dalam jarak jauh akan diberikan potongan ongkos kirim hingga bebas ongkos kirim apabila melakukan pembelian dalam skala besar dan pembayaran dilakukan secara *cash*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Antar Muka Implementasi antar muka dilakukan dengan setiap tampilan program dan pengkodeannya dalam bentuk file program. Pada penerapan penerapan perancangan Sistem Informasi CRM Untuk Memajukan Usaha Percetakan Foto Pada HD Photo Tanjungbalai dibuat implementasi antar muka *admin*. Berikut tampilan antar muka dari program yang telah dibuat untuk *admin*. Tampilan Menu Utama Tampilan menu utama merupakan halaman awal yang akan muncul apabila program dijalankan pada *browser*.



Gambar 1. Tampilan Menu Utama

Menu Katalog pada aplikasi ini, untuk mengetahui produk-produk yang di jual pada aplikasi percetakan HD Photo Tanjungbalai, *User* dapat mencari pilihan produk/cetak foto yang ingin di pesan. Selain itu, melalui sistem informasi tersebut pembeli dapat melakukan transaksi pembayaran dengan lebih mudah dan cepat.

Sistem tersebut telah diimplementasikan dan hasilnya sistem sangat membantu bahkan para pelanggan juga dapat memesan tanpa datang ke lokasi langsung, hal ini menghasilkan sektor pasar HD Photo yang semakin meluas. Selain itu dikarenakan adanya potongan harga, pelanggan menambah pesanan dalam jumlah besar.



Gambar 2. Menu Pemesanan Cetak Foto

Untuk *login* ke aplikasi sebagai pengguna harus menginputkan *username* dan *password*. Kemudian aplikasi akan melakukan validasi terhadap data *login*. Apabila data *login* tidak sesuai dengan data pengguna aplikasi, maka tidak bisa login ke tahap selanjutnya. Proses pengujian yang dilakukan melalui tahap implementasi terhadap perancangan Sistem Informasi CRM Untuk Memajukan Usaha Percetakan Foto Pada Hd Photo Tanjungbalai dirancang secara sederhana, agar user dapat dengan mudah memesan produk dengan gampang.

Tabel 1. Pengujian berdasarkan Informasi yang didapatkan

No	Materi Pengujian	Hasil Pengujian dari <i>user</i>	Keterangan
1	Informasi pencarian tentang toko percetakan HD Photo	Memberikan kemudahan dalam mencari percetakan	Baik
2	Informasi tentang pemesanan produk	Terkoneksi dengan internet memberikan kemudahan dalam mencari detail toko, serta bisa memesan produk secara online tanpa harus dating ke toko percetakan	Baik

SIMPULAN

Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dapat membantu pihak toko untuk memutuskan jenis layanan yang tepat dalam mengelola hubungan toko dengan pelanggan. Dengan sistem ini dapat merekam data keseluruhan pelanggan mulai dari pesanan barang, *checkout*, dan komentar. Dari hasil perancangan ini dapat menyelesaikan penghitungan ongkir, pakai fasilitas komentar dan penilaian rating. Pemesanan cetak foto dilakukan secara *online* sehingga mempermudah kelancaran proses pembelian dan transaksi. Selain itu sistem pencatatan menjadi lebih cepat dan tertata rapi karena sudah otomatis terbentuk dari sistem informasi yang dihasilkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. N. Syakila and N. A. W. Ardoyo, “Penerapan Customer Relationship Management Pada Crematology Coffee Roasters Saat Pandemi Covid-19,” *J. Cyber PR*, vol. 1, no. 1, pp. 1–10, 2021, doi: 10.32509/cyberpr.v1i1.1414.
- [2] S. F. W. dan H. Firmansyah, “Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu Converse,” *J. Bisnis dan Pemasar.*, vol. 11, no. 1, p. 11, 2021.
- [3] G. Setiawan Nurohim and D. Satria Perbawa, “Analisa Dan Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Untuk Mendukung Manajemen Hubungan Pelanggan,” *J. Speed-Sentra Penelit. Eng. dan Edukasi*, vol. 13, no. 2, pp. 34–39, 2021.
- [4] G. Hasan, A. Andrew, C. Agustin, S. Seren, and Y. Enjelia, “Membangun CRM (Customer Relationship Management) Pada Usaha UMKM Bola Ubi di Kota Batam,” *eCo-Buss*, vol. 6, no. 1, pp. 217–228, 2023, doi: 10.32877/eb.v6i1.734.
- [5] A. Fatimah, “Pengaruh CRM (Customer Relationship Management) Dan Kualitas Kerja terhadap Omzet Penjualan pada PT Dok Dan Perkapalan Kodja Bahari (Persero) Cabang Banjarmasin,” *BIMA J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 1, no. 1, pp. 26–33, 2022, [Online].