

PENERAPAN E-CRM DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN PADA RUMAH JAMUR SILAU LAUT

Mugi Kasih Lestari¹, Bachtiar Efendi^{2*}, Endra Saputra³

¹Sistem Informasi, STMIK Royal Kisaran

²Sistem Komputer, STMIK Royal Kisaran

³Manajemen Informatika, STMIK Royal Kisaran

**email: youngthady@gmail.com*

Abstract: Silau Laut Mushroom House is a medium-sized enterprise located in the Silau Laut sub-district. Engaged in sales, Silau Laut Mushroom House provides fresh oyster mushrooms in various packaging sizes. So far, Silau Laut Mushroom House still uses a manual system in managing sales and purchasing data. Buyers still have trouble knowing the available mushroom stocks. Along with the times, Silau Laut Mushroom House wants its business to grow and be able to beat its competitors by using one of the customer-oriented business strategies or what is known as CRM (Customer Relationship Management) so that it can introduce Silau Laut Mushroom House to all people in the community to expand its reach. marketing with the aim of increasing sales and providing maximum service to customers.

Keywords: CRM; Oyster Mushroom; Sublime Text 3; PHP and MySQL.

Abstrak: Rumah Jamur Silau Laut merupakan sebuah usaha menengah yang terletak di kecamatan Silau Laut. Bergerak di bidang penjualan, Rumah Jamur Silau Laut menyediakan jamur tiram segar dalam berbagai ukuran kemasan. Selama ini Rumah Jamur Silau Laut masih menggunakan sistem manual dalam mengelola data penjualan dan data pembelian. Pembeli masih kesulitan mengetahui stok jamur yang tersedia. Seiring perkembangan zaman Rumah Jamur Silau Laut ingin bisnisnya berkembang dan dapat mengalahkan pesaing-pesaingnya dengan menggunakan salah satu strategi bisnis yang berorientasi pada pelanggan atau disebut dengan istilah CRM (Customer Relationship Management) sehingga dapat memperkenalkan Rumah Jamur Silau Laut kepada semua kalangan masyarakat untuk memperluas jangkauan pemasaran dengan tujuan dapat meningkatkan penjualan serta memberikan pelayanan kepada pelanggan secara maksimal.

Kata kunci : CRM; Jamur Tiram; Sublime Text 3; PHP dan MySQL

PENDAHULUAN

Jamur tiram selaku salah satu bahan pangan telah lumayan lama diketahui oleh warga, baik golongan ekonomi menengah atas ataupun dasar. Jamur pula tercantum sebagai komoditas pertanian organik, sebab proses budidayanya tidak memakai pupuk sintesis maupun bahan kimia yang lain. Keunggulan inilah yang menjadikan jamur terus di gemari serta menjadi opsi terbaik buat dibudidayakan oleh warga [1].

Rumah Jamur Silau Laut merupakan sebuah industri rumahan yang melayani penjualan jamur tiram putih segar. Rumah Jamur Silau Laut masih menggunakan media penjualan tradisional sehingga komunikasi antara penjual dengan pembeli sangatlah terbatas dan pelayanan pelanggan masih belum maksimal.

Masalah yang dihadapi oleh Rumah Jamur Silau Laut adalah dibutuhkan sebuah sistem informasi berbasis *web (online)*, yang mana sistem tersebut mampu memberikan informasi kepada *customer* meliputi pemesanan jamur, data stok jamur, harga jamur, dan informasi lainnya mengenai jamur tiram serta diintegrasikan dengan suatu *database* yang dapat menyimpan data-data yang diperlukan.

Sistem ini dibuat untuk memberikan pelayanan kepada *customer* seperti menu *chat* yang mana *customer* dapat bertanya langsung kepada *admin* seputar jamur tiram. Hal ini dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atas pelayanan dari sistem yang dibuat. Sistem ini dibuat menggunakan metode CRM. Definisi dari CRM (*Customer Relationship Management*) itu sendiri adalah salah satu upaya perusahaan dalam mengelola pelanggan yang dimiliki secara lebih optimal [2].

Perihal ini sangatlah berarti karena dengan terdapatnya suatu sistem ini akan bisa menolong hambatan yang ada. Konsep *Customer Relationship Management (CRM)* muncul berdasarkan konsep *Relationship Marketing*. Dalam *Relationship Marketing* perusahaan selalu berusaha untuk menjalin kerja sama dan hubungan dengan seluruh pihak yang berkepentingan untuk mencapai tujuan bersama [3]. Adapun data pelanggan yang setiap hari melakukan pemesanan jamur yaitu saudara sekar.

Jumlah pemesanannya hingga 7,5 kg, dipasarkan dalam bentuk kemas-an berukuran 125 gram, tujuan pemasarannya yaitu pasar Tanjung Balai. Berikutnya saudara mariani, jumlah pemesanannya 1 kg, dipasarkan dalam bentuk kemas-an berukuran 100 gram, tujuan pemasarannya yaitu pasar Punggulan. Selanjutnya saudara Eli, jumlah pemesanannya 6 kg, dipasarkan dalam bentuk kemas-an berukuran 100 gram dan tujuan penjualannya yaitu pasar Air Joman. Selanjutnya saudara Nining dengan jumlah pemesanan 1 kg, dipasarkan dalam bentuk kemas-an berukuran 100 gram dan tujuannya ke pasar Air Joman. Selanjutnya saudara Marsinah dengan jumlah pemesanan 2 kg, dipasarkan dalam bentuk kemas-an berukuran 100 gram dan dijual keliling. Selanjutnya saudara sukar dengan pemesanan 2 kg, dipasarkan dalam bentuk kemas-an berukuran 100 gram dan tujuannya ke pasar Air Joman.

Data di atas diambil pada 1 minggu terakhir di bulan Juni, banyaknya jumlah pesanan tergantung dengan banyaknya jumlah jamur yang dipanen. Data pelanggan di atas hanya pelanggan yang melakukan pemesanan setiap harinya, namun masih banyak lagi pelanggan yang bergantian setiap harinya membeli langsung ke lokasi Rumah Jamur Silau Laut.

METODE

Customer Relationship Management adalah salah satu metode industri dalam mengelola pelanggan mereka secara lebih optimal. CRM fokus pada pengelolaan serta kenaikan ikatan antara industri dengan pelanggan [4]. Berawal dari ikatan yang baik antara pelanggan dengan industri sehingga bakal menyokong industri melaksanakan perkembangan.

CRM merupakan sebuah strategi dan metodologi yang dipadukan dengan pemanfaatan teknologi informasi berupa perangkat lunak computer (*software*) dan perangkat keras computer (*hardware*), untuk membantu perusahaan di dalam mengelola

pelanggan mereka dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan, agar dapat mencapai tujuan bisnis perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut data pembelian pelanggan Rumah Jamur Silau Laut yang diambil pada satu minggu awal bulan Oktober.

Tabel 1. Data Jamur pada Satu Minggu Awal Bulan Oktober

No	Tanggal	Nama Pelanggan	Kemasan Jamur	Jumlah Produk
1	1/10/2020	Mariani	100gr	20
2	1/10/2020	Kijo	125gr	67
3	1/10/2020	Sekar	125gr	50
4	1/10/2020	Gino	100gr	10
5	2/10/2020	Kijo	125gr	58
6	2/10/2020	Sekar	125gr	50
7	3/10/2020	Asnari	125gr	15
8	3/10/2020	Nining	100gr	10
9	3/10/2020	Eli	100gr	50
10	3/10/2020	Marsinah	100gr	10
11	3/10/2020	Sukar	100gr	20
12	3/10/2020	Kijo	125gr	67
13	3/10/2020	Sekar	125gr	40
14	3/10/2020	Gino	100gr	10
15	4/10/2020	Kijo	125gr	62
16	4/10/2020	Sekar	125gr	50
17	4/10/2020	Gino	100gr	10
18	5/10/2020	Mariani	100gr	20
19	5/10/2020	Kijo	125gr	70
20	5/10/2020	Gino	100gr	10
21	6/10/2020	Asnari	125gr	15
22	6/10/2020	Eli	100gr	50
23	6/10/2020	Marsinah	100gr	10
24	6/10/2020	Sukar	100gr	20
25	6/10/2020	Kijo	125gr	46
26	6/10/2020	Sekar	125gr	50
27	6/10/2020	Gino	100gr	10
28	7/10/2020	Nining	100gr	10
29	7/10/2020	Marsinah	100gr	10
30	7/10/2020	Kijo	125gr	54
31	7/10/2020	Sekar	125gr	40
32	7/10/2020	Gino	100gr	10

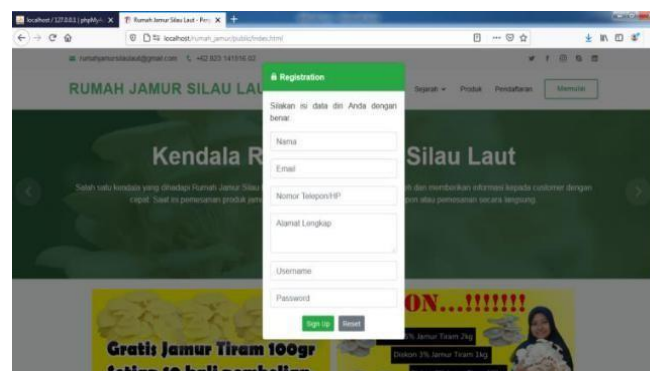
Analisis Proses

Sistem *Customer Relationship Management* pada rumah jamur ini menerapkan fitur-fitur seperti media *chat*. Media *chat* digunakan pelanggan untuk berkomunikasi berbentuk teks dengan admin rumah jamur. Selanjutnya dengan menerapkan fitur rating yang berfungsi untuk memberi nilai untuk pelayanan *website* rumah jamur dan kualitas jamur yang dijual tersebut.

Setelah pelanggan melakukan pemesanan maka pelanggan dapat menginputkan rating tersebut kemudian menerapkan fitur *give away* pada *website* tersebut. Fitur *give away* yaitu jika pelanggan melakukan pemesanan atau pembelian sebanyak 10 kali maka pelanggan akan mendapatkan bonus dari admin rumah jamur. Sistem penjualan *online* dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* sebagai *database server* dapat memudahkan pelanggan dalam hal pemesanan jamur [5].

Menu Publik dan Mendaftarkan Akun

Menu publik merupakan menu yang pertama tampil ketika *user* membuka *website* rumah jamur silau laut. Dan jika *user* ingin membeli jamur harus mendaftar dan memiliki akun terlebih dahulu.



Gambar 1. Daftar akun

Tampilan Data Produk dan Data Pelanggan

Halaman ini menampilkan *output* dari data produk yang disimpan ke dalam *database*. Sedangkan data pelanggan halaman ini menampilkan data pelanggan.

#	Nama	Username	Email	Tanggal Registrasi	Status	Opsi
1	Gito	gnsambukung	gnsambukung@gmail.com	25/10/2020 - 22:00:06 WIB	Online	✕
2	Arsani	arsani	arsani@gmail.com	25/10/2020 - 21:58:09 WIB	Online	✕
3	Kipri	kipriidama	kipriidama@gmail.com	25/10/2020 - 21:50:35 WIB	Online	✕
4	Sukar	sukarproxi	sukar@gmail.com	24/09/2020 - 17:08:22 WIB	Online	✕
5	Marnah	marnah	marnah@gmail.com	24/09/2020 - 17:07:14 WIB	Online	✕

Gambar 2. Tampilan Data Pelanggan

Menu Cart

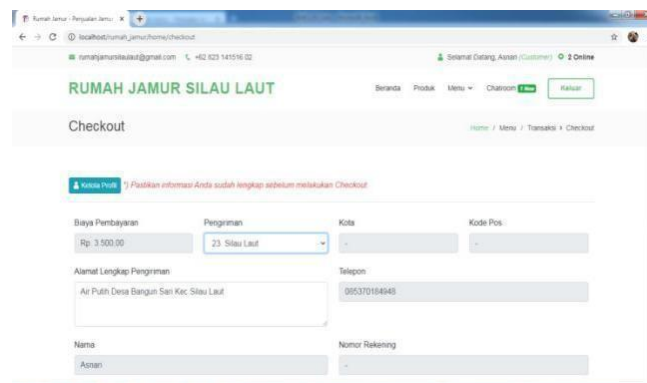
Halaman ini berisi data produk yang dipesan pelanggan.



Gambar 3. Tampilan Menu *Chart*

Menu Checkout

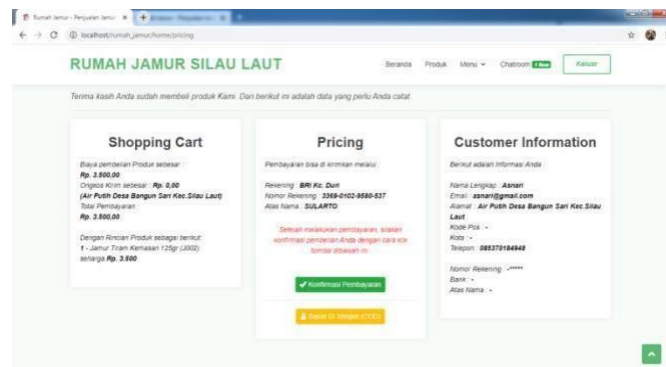
Setelah melakukan pemesanan maka pelanggan melakukan *check out* produk yang dipesan.



Gambar 4. Menu *Checkout*

Menu Transaksi

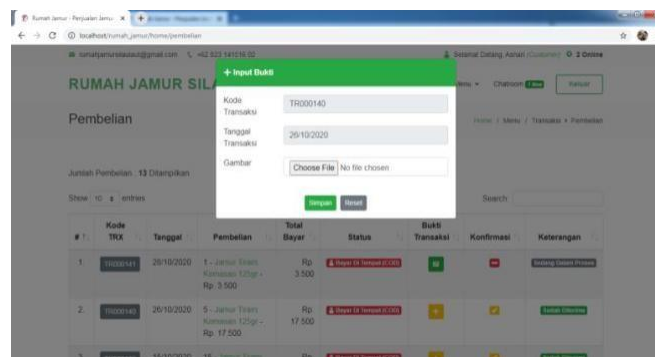
Setelah melakukan *checkout* maka pelanggan melakukan transaksi.



Gambar 5. Menu *Transaksi*

Menu *Input Bukti Pembayaran*

Setelah melakukan transaksi maka pelanggan menginputkan bukti pembayaran.



Gambar 6. Menu *Input Bukti Pembayaran*

SIMPULAN

Sistem penjualan *online* dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* sebagai *database server* dapat memudahkan pelanggan dalam hal pemesanan jamur dan juga menerapkan *Customer Relationship Management* yang membantu pemilik untuk berkomunikasi langsung kepada pelanggan lewat fitur-fitur CRM seperti media *chat*, *rating* kepuasan terhadap produk atau pelayanan sedangkan bagi pelanggan memudahkan pelanggan untuk melakukan pendaftaran akun, melakukan pemesanan dan pembayaran serta memberikan diskon dan *give away* kepada pelanggan yang menarik perhatian pelanggan dan menambah pelanggan baru.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. A. K. MARINI, I. A. NOPIARI, and I. B. EKA ARTIKA, "Analisis Strategi Pemasaran Jamur Tiram Putih (*Pleurotus Ostreatus*) Pada Usaha Dagang Kenanga Di Kecamatan Ampenan Kota Mataram," *Ganec Swara*, vol. 13, no. 2, p. 375, 2019, doi: 10.35327/gara.v13i2.105.
- [2] Y. O. Rahmawati, A. Kusniawati, and I. Setiawan, "Customer relationship managemet dan," vol. 1, pp. 102–115, 2019.
- [3] E. Rahayu, W. M. Kifti, S. Informasi, and S. Royal, "Customer Relationship Management (CRM) Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Pt . Cgm Indonesia Kisaran Center)," vol. 9986, no. September, 2018.
- [4] A. Dwikanthi and H. Irawan, "Penerapan Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Guna Meningkatkan Loyalitas Pasien Rumah Sakit," *J. Komputasi*, vol. 7, no. 2, pp. 88–105, 2019, doi: 10.23960/komputasi.v7i2.2428.
- [5] Y. B. Utomo, W. W. Winarno, and A. Amborowati, "PERANCANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA KLINIK (Studi Kasus: Klinik Pratama Nusa Medika Meritjan)," *Multitek Indones.*, vol. 10, no. 1, p. 57, 2016, doi: 10.24269/mtkind.v10i1.239.