

# PEMBUATAN APLIKASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* BERBASIS WEBSITE PADA CV. PERDANA MOBIL KENDARI

Icha Rahmawati<sup>\*1</sup>, Ilin Sukma<sup>2</sup>, Henny<sup>3</sup>

<sup>1</sup>STMIK Catur Sakti Kendari

e-mail : <sup>2</sup>fasliilinsukma@gmail.com, <sup>3</sup>henny1089@gmail.com

**Abstrak Penelitian ini dimaksud untuk menerapkan konsep manajemen hubungan pelanggan atau customer relationship management (CRM) pada Perusahaan CV. PERDANA MOBIL KENDARI yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa. Aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan tahapan penelitian ini dimulai analisis masalah, studi literatur, pengumpulan data, analisis system, pengujian, implementasi dan maintenance. Metode perancangan yang akan digunakan yaitu metode Unified Modelling Language (UML) yang terdiri dari use case diagram, sequence diagram, activity diagram dan class diagram. Pengujian yang dilakukan dengan metode pendekatan blackbox testing uji coba blackbox digunakan untuk mendemonstrasikan fungsi software yang dioperasikan. Dengan adanya sistem yang baru ini, pelanggan mendapatkan informasi mengenai kerusakan kendaraan, menyampaikan kritik, saran dan pesan kepada CV. Perdana Mobil Kendari**

**Kata Kunci :** Pelanggan, Customer Relationship Management, web.

## I. PENDAHULUAN

Persaingan bisnis yang ketat menuntut, para customer sangat kritis dalam menentukan kebutuhan mereka, para pelanggan biasanya mengakses internet untuk selalu mencari kepuasan dan kebutuhan mereka, karena internet saat ini sangat mudah diakses dan sangat berpengaruh dalam masyarakat. Masyarakat bisa mencari informasi melalui internet salah satunya dalam sebuah website. Pengguna website menjadi salah satu media terbesar dalam melakukan pemasaran, penjualan dan juga layanan pada suatu bisnis, karena dapat memudahkan dalam mengakses dan mengefisienkan waktu para konsumen.

Dunia bisnis sekarang ini telah memasuki era baru dimana era globalisasi memberikan pengaruh yang cukup besar bagi setiap usaha bisnis dalam menumbuhkan tantangan-tantangan baru untuk tetap mempertahankan

perusahaannya.. Melihat hal itu pengusaha kini semakin sadar bahwa pentingnya membangun hubungan yang baik antara perusahaan, konsumen dan juga pelanggan-pelanggan mereka dan lebih berorientasi pada kebutuhan mereka. Hal ini dilakukan oleh perusahaan untuk mencegah perpindahan pelanggan dan menjaga kelangsungan hidup.

Salah satu keunggulan peningkatan layanan adalah dengan penerapan konsep manajemen hubungan pelanggan atau *customer relationship management* (CRM). Setiap perusahaan perlu memahami rantai nilai *customer relationship management* (CRM) agar mampu memenuhi setiap kebutuhan pelanggan. Pelanggan tidak hanya merasa puas namun tetap menjadi pelanggan yang setia. Melalui *customer relationship management* (CRM), perusahaan akan menguasai metode manajemen agar dapat mempertahankan pelanggannya, mengakuisisi pelanggan baru dan berbagi pelanggan [1]. Tujuan dari *customer relationship management* (CRM) adalah untuk mengetahui sebanyak mungkin tentang bagaimana kebutuhan dan perilaku pelanggan, untuk selanjutnya memberikan sebuah pelayanan yang optimal dan mempertahankan hubungan yang sudah ada, karena kunci sukses dari bisnis sangat tergantung seberapa jauh kita tahu tentang pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka

## II. LANDASAN TEORI

### A. Customer Relationship Management (CRM)

*Customer Relationship Management* (CRM) adalah strategi yang berfokus pada pembangunan dan pemeliharaan hubungan dengan pelanggan yang memungkinkan terciptanya kesetiaan pelanggan bukan hanya pada produk atau jasanya nya namun juga setia terhadap perusahaan. Penerapan strategi CRM dapat dikembangkan untuk memperoleh pelanggan baru, meningkatkan hubungan dengan pelanggan, dan mempertahankan pelanggan yang berujung pada terciptanya kesetiaan pelanggan sehingga juga berpengaruh pada meningkatkan pendapatan.[2]

**B. Aplikasi.**

Aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan ke dalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk diterapkan menjadi sebuah bentuk yang baru. Pengertian aplikasi secara umum adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya aplikasi merupakan suatu perangkat komputer yang siap pakai bagi user.[3]

**C. UML**

Unified Modeling Language (UML) adalah sebuah bahasa permodelan yang telah menjadi standar dalam industri software untuk visualisasi, merancang, dan mendokumentasikan sistem perangkat lunak. Bahasa permodelan UML lebih cocok untuk pembuatan perangkat lunak dalam bahasa pemrograman berorientasi objek (C+, Java, VB.NET), namun demikian tetap dapat digunakan pada bahasa pemrograman procedural.[4]

**D. PHP**

PHP (PHP: *Hypertext Preprocessor*) adalah bahasa *server-side scripting* yang menyatu dengan HTML untuk membuat halaman web yang dinamis. Karena php merupakan *server-side scripting* maka sintaks dan perintah-perintah PHP akan dieksekusi di server kemudian hasilnya akan dikirim ke browser.

**E. Xampp**

XAMPP adalah sebuah software web server apache yang didalamnya sudah tersedia database server MySQL dan dapat mendukung pemrograman PHP. Xampp merupakan software yang mudah digunakan, gratis dan mendukung instalasi di linux dan windows. Keuntungan lainnya adalah cuma menginstal satu kali sudah tersedia apache web server, MySQL database server, PHP support (PHP 4 dan PHP 5) dan beberapa modul lainnya. Xampp adalah perangkat lunak bebas, yang mendukung banyak sistem informasi, merupakan kompilasi dari beberapa program. Fungsinya adalah sebagai server yang berdiri sendiri (*localhost*), yang terdiri atas program apache HTTP server, MySQL database, dan penerjemah bahasa yang tertulis dengan bahasa pemrograman PHP [5]

**F. Pengujian Blackbox**

Pengujian menggunakan Blackbox Testing merupakan sebuah pengujian yang digunakan untuk melengkapi pengujian sebelumnya yaitu Whitebox Testing agar aplikasi yang kita buat memiliki kualitas yang baik serta waktu yang digunakan akan lebih efektif, sehingga dapat menguntungkan bagi perusahaan. [6]

**G. Hosting**

Hosting adalah tempat fisik dimana semua isi atau content sebuah website disimpan didalamnya. Hosting membutuhkan hardisk yang terletak pada pemilik penyedia hosting. Hosting ini dapat diakses dan digunakan oleh pemilik website. Hosting digunakan oleh pemilik website untuk mengelola CMS atau *Content Management System*.

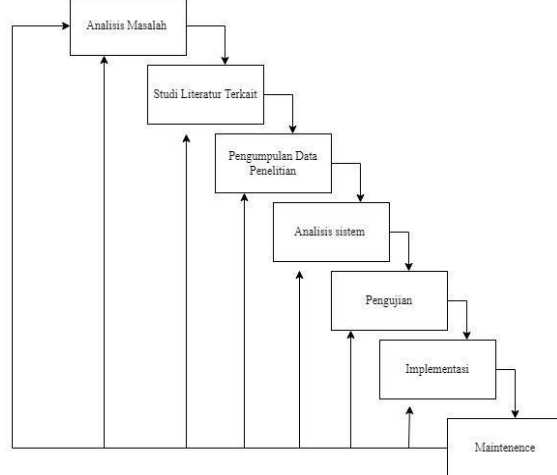
Ketika membeli hosting, yang sebenarnya si pembeli adalah menyewa tempat atau space di server untuk menempelkan atau menyimpan file-file CMS dan data-data lainnya sehingga website dapat sehingga website dapat menampilkan objek-objek yang sesuai dengan keinginan pemilik website.

CMS atau *content Management System* adalah aplikasi untuk website yang digunakan dalam mengelola file seperti upload, edit, menambahkan, dan lain-lain.[7]

**III. METODE PENELITIAN**

**A. Tahapan Penelitian**

Tahapan penelitian yang dilakukan :



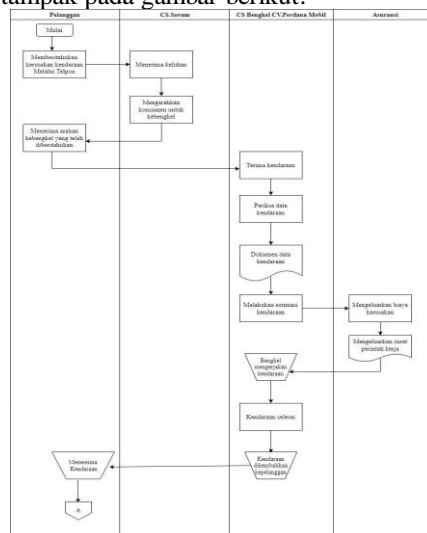
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

**B. Analisis Sistem**

Analisis yang penulis lakukan ini terdiri dari analisis sistem yang berjalan sebelum ada program, mencari kelemahan sistem, dan mengevaluasi sistem yang sedang berjalan sebelum ada program sehingga menghasilkan usulan rancangan sistem yang baru.

**1. Analisis Sistem yang Berjalan**

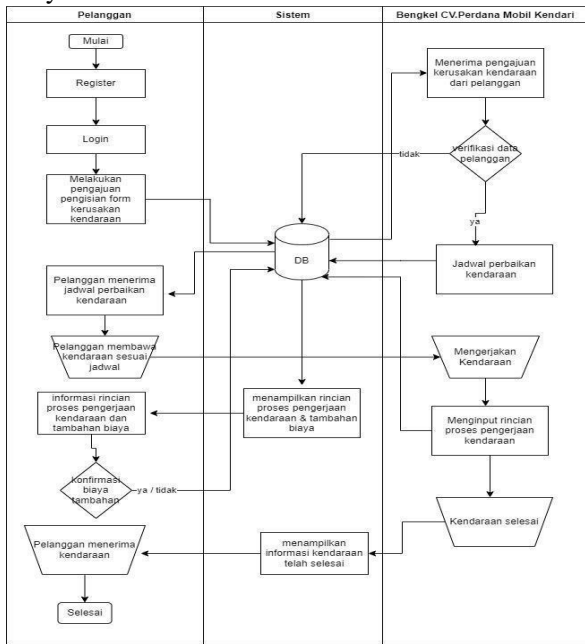
Gambaran terhadap proses sistem yang sedang digunakan pada CV.Perdana Mobil Kendari. Alur sistem berjalan tampak pada gambar berikut:



Gambar 3.2 Sistem yang Berjalan

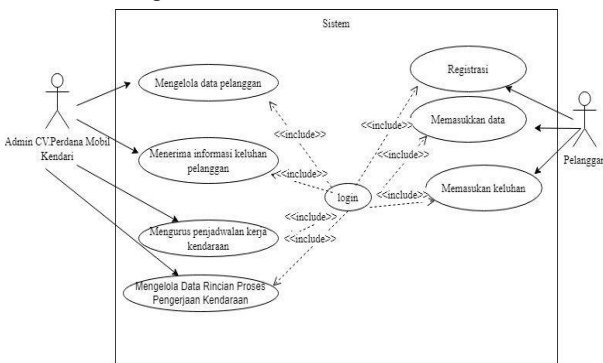
2. Analisis Sistem yang diusulkan

Pada alur sistem yang diusulkan akan tampak penggunaan program dan database dalam pengolahan datanya.



Gambar 3.3 Sistem yang Diusulkan

3. Usecase Diagram



Gambar 3.4 Usecase Diagram

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengolahan Data Secara Manual

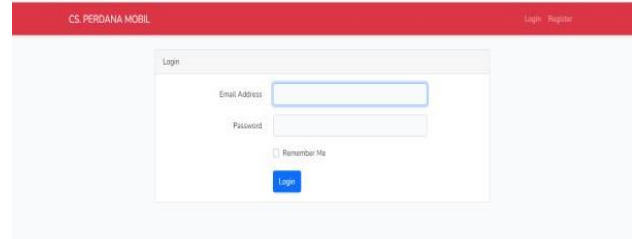
Dari hasil penelitian yang dilakukan pada CV.Perdana Mobil Kendari sistem promosi pelayanan jasa atau bengkel masih bersifat manual. Oleh karena itu penulis merancang sebuah website yang dapat memaksimalkan promosi pelayanan jasa kendaraan pada CV.Perdana Mobil Kendari. Dengan sistem ini, diharapkan dapat meningkatkan Promosi dan Pelayanan pada CV.Perdana Mobil Kendari agar pelanggan merasa puas dengan hasil kerja dan dapat mengkonsultasikan kendaraanya secara mudah.

B. Hasil Implementasi

Dalam program aplikasi pembuatan *customer relationship management* berbasis web dimana terdapat beberapa tampilan menu yang terdapat dalam program adalah sebagai berikut:

a. Interface bagian admin

1. Halaman Login



Gambar 4.1 form login

Gambar 4.1 merupakan tampilan form login yang digunakan untuk menginput username dan password.

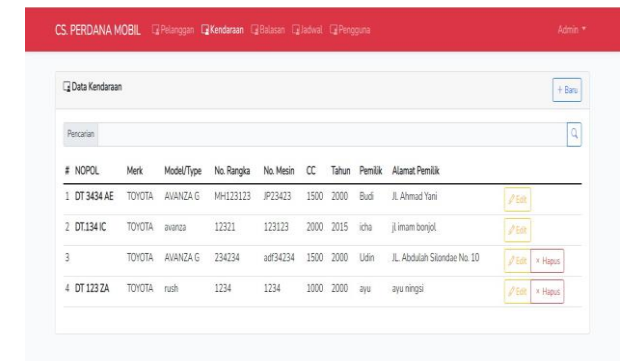
2. Form Halaman Admin menerima keluhan Pelanggan



Gambar 4.2. Form Halaman Admin menerima keluhan Pelanggan

Gambar 4.2 halaman Admin menerima keluhan Pelanggan serta langsung membalas keluhan pelanggan

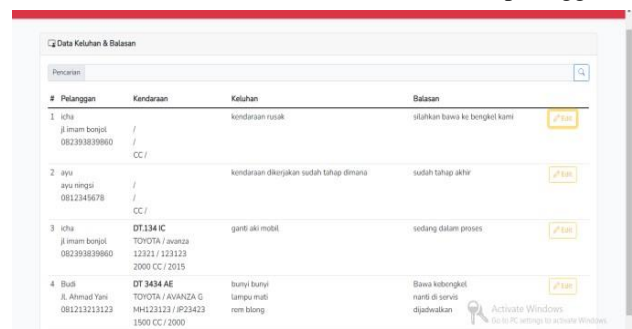
3. Form Halaman Admin Melihat data kendaraan



Gambar 4.3. Form Halaman Admin Melihat data kendaraan

Gambar 4.3 merupakan halaman dimana admin dapat melihat data kendaraan pelanggan, mengedit data kendaraan dan juga dapat menghapus data kendaraan.

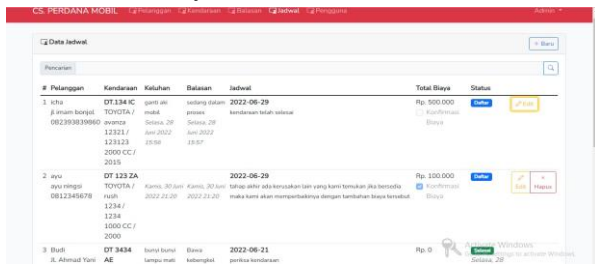
4. Form Halaman Admin melihat data keluhan pelanggan



Gambar 4.4. Form Halaman Admin melihat data keluhan pelanggan

Gambar 4.4 Halaman Admin melihat data keluhan pelanggan Admin juga bisa menambahkan balasan pada data pelanggan tersebut.

5. Halaman Form Admin Menginput Jadwal dan Menambahkan Biaya Tambahan Untuk Kendaraan

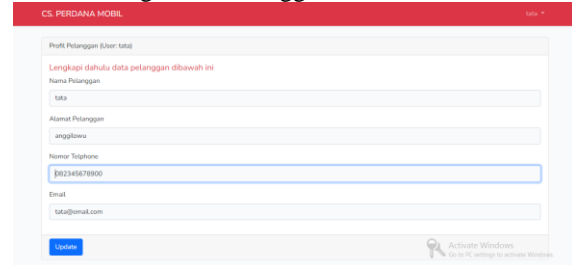


Gambar 4.5. Form Halaman Admin Menginput Jadwal dan Menambahkan Biaya Tambahan Untuk Kendaraan

Gambar 4.5 Halaman admin menginput jadwal dan menambahkan biaya tambahan untuk pelanggan jika terdapat kerusakan lain yang ditemukan.

b. Interface Bagian Pelanggan

1. Halaman Registrasi Pelanggan



Gambar 4.6. Form Halaman Registrasi Pelanggan

Gambar 4.6 merupakan halaman pelanggan mengisi data saat register. Dimana pengguna memasukkan nama, alamat, notelpon serta email.

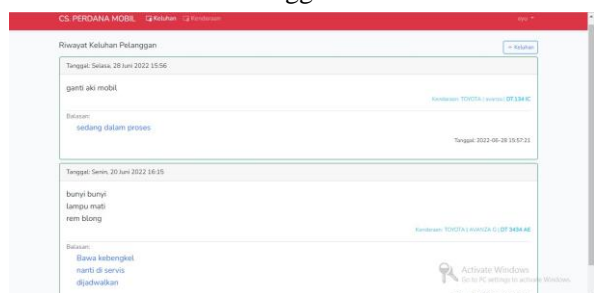
2. Halaman Utama Pelanggan



Gambar 4.7. Form Halaman Utama

Gambar 4.7 merupakan halaman utama pelanggan dimana pelanggan bisa melihat langsung jadwal dan status kendaraanya pelanggan juga bisa mengkonfirmasi biaya tambahan jika bersedia diperbaiki kerusakan kendaraan lainnya.

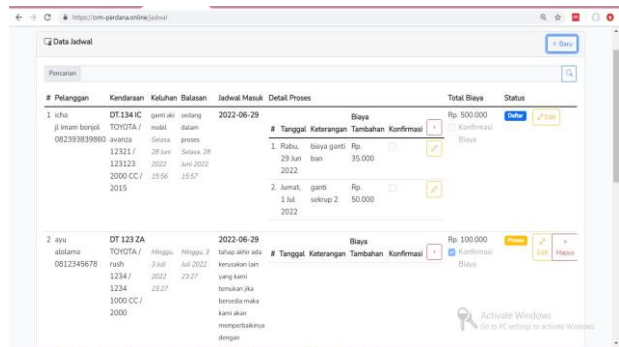
3. Halaman Keluhan Pelanggan



Gambar 4.8. Form Halaman Keluhan Pelanggan

Gambar 4.8 Merupakan halaman dimana pelanggan memasukkan dan menambah keluhan nya.

4. Halaman jadwal dan status kendaraan



Gambar 4.9. Form Halaman jadwal dan status kendaraan

Gambar 4.9 merupakan halaman admin melihat jadwal dan status kendaraan pelanggan,serta dapat melihat hasil mengkonfirmasi biaya tambahan pengerjaan kendaraan.

C. Analisis Hasil Pengujian Sistem

Dari hasil pengujian sistem yang telah dilakukan, maka dapat di simpulkan bahwa hasil analisis secara umum sistem informasi yang telah dibangun dapat berjalan dengan baik sesuai perancangan sistem yang ada, sehingga tidak menutup kemungkinan untuk dapat diterapkan pada kondisi yang sebenarnya. Dimana proses yang dilakukan oleh admin menginput data pelanggan, jadwal dan proses Pengerjaan kendaraan pelanggan. Proses yang dilakukan oleh pelanggan yaitu menginput data kendaraan dan keluhan dan data itu berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan yakni menghasilkan output berupa balasan keluhan pelanggan.

Adapun pengujian sistem menggunakan *black box* di atas berfokus pada segi fungsional saja untuk mengetahui kesesuaian antara standar kebutuhan program dan pengujian sistem. Sehingga dapat di ketahui bahwa sistem yang di buat dapat berfungsi sesuai spesifikasi yang dibutuhkan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Perusahaan yang dapat meningkatkan dan mengembangkan program *Customer Relationship Management* (CRM) dengan baik, maka loyalitas pelanggannya akan semakin tinggi, sebaliknya jika *Customer Relationship Management* yang diterapkan rendah maka akan mengakibatkan menurunnya loyalitas pelanggan.

Pada aplikasi ini juga menghasilkan interface halaman keluhan pelanggan, interface halaman pelanggan melihat data kendaraanya, interface halaman pelanggan menambahkan data kendaraan, interface halaman jadwal dan status kendaraan, interface halaman admin menerima keluhan pelanggan, interface admin melihat data pelanggan, interface halaman admin menginput jadwal dan

menambahkan biaya tambahan untuk kendaraan, interface halaman admin melihat data pengguna.

#### B. Saran

Saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan penelitian ini yaitu Proses pembayaran seharusnya dapat dilakukan secara online juga misalnya pembayaran menggunakan paypal, sehingga untuk konfirmasi pembayaran dapat diakses lebih cepat.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. N. Alvionnita, A. U. Firmansyah, and D. Maharani, "Implementasi Customer Relationship Management Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Klinik Dinda Berbasis Web," *JUTSI (Jurnal Teknol. dan Sist. Informasi)*, vol. 1, no. 1, pp. 71–78, 2021.
- [2] R. Somya and S. C. Utama, "Perancangan Customer Relationship Management Berbasis Web Dengan Library JQuery Responsive Datatables," *Sist. J. Sist. Inf.*, vol. 8, no. 3, pp. 529–542, 2019.
- [3] H. F. Siregar, Y. H. Siregar, and M. Melani, "Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia," *J. Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 113–121, 2018.
- [4] E. Martandu and H. Henny, "SISTEM INFORMASI RAPOR ONLINE BERBASIS WEB PADA SMA NEGERI 10 KENDARI," *Simtek J. Sist. Inf. dan Tek. Komput.*, vol. 4, no. 2, pp. 134–139, 2019.
- [5] P. Suwito and H. Henny, "CLUSTERING PENILAIAN DOSEN BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA," *Simtek J. Sist. Inf. dan Tek. Komput.*, vol. 6, no. 2, pp. 122–127, 2021.
- [6] B. A. Priyaungga, D. B. Aji, M. Syahroni, N. T. S. Aji, and A. Saifudin, "Pengujian Black Box pada Aplikasi Perpustakaan Menggunakan Teknik Equivalence Partitions," *J. Teknol. Sist. Inf. Dan Apl.*, vol. 3, no. 3, pp. 150–157, 2020.
- [7] R. Yosli, "Meningkatkan Kapasitas Hosting, Mengelola Content Management System Untuk Kenyamanan Memakai Website Berbayar," *J. Vokasi Inform.*, pp. 31–37, 2021.