



Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Untuk Meningkatkan Order Berbasis Web Pada Lavender Laundry

Yunus Mariyanus Nenobais^{1*}, Maulana Ardhiansyah²

^{1,2}Prodi Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Banten, Indonesia
email: ¹yunusmariyanusnenobais@gmail.com, ²maulanaunpam2012@gmail.com

(* : coresponding author)

Abstrak – Lavender Mayoritas pelanggan Lavender Laundry adalah Pekerja Kantoran dan Kedinasan. Dalam pemanfaatan Sistem informasi, Lavender Laundry menggunakan Microsoft Excel untuk mengolah data transaksi pelanggan yang digunakan sebagai laporan bulanan kepada pihak Manager oleh bagian Admin. dalam hubungannya dengan pelanggan Lavender Laundry sulit menentukan pelayanan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Permasalahan tersebut disebabkan belum terdapatnya penentuan jenis pelanggan. Dalam menyelesaikan masalah tersebut penulis memberikan Solusi dari permasalahan yang sudah dijelaskan diatas Apa manfaat membangun sistem pemasaran Lavender Laundry, Apa Tujuan mempertahankan pelanggan untuk menjadi pelanggan setia, serta bagaimana untuk meningkatkan Order. Dengan adanya permasalahan diatas penulis bertujuan dari peneliti ini adalah menerapkan CRM (*Customer Relationship Management*) untuk Membantu Manager menarik minat pelanggan baru melalui informasi promosi, Membantu manager mempertahankan pelanggan tetap, serta Membantu pelanggan memudahkan untuk Order. Dengan Metode pengembangan sistem/perangkat lunak yang digunakan adalah Model Waterfall.

Kata Kunci: Lavender Laundry, *Customer Relationship Management*, Pelanggan dan Pemasaran.

Abstract – Lavender The majority of Lavender Laundry's customers are Office and Official Workers. In utilizing the information system, Lavender Laundry uses Microsoft Excel to process customer transaction data which is used as a monthly report to the Manager by the Admin section. in relation to Lavender Laundry's customers, it is difficult to determine services to increase customer loyalty. This problem is caused by the absence of determining the type of customer. In solving this problem the author provides a solution to the problem described above. What are the benefits of building a Lavender Laundry marketing system, what is the purpose of maintaining customers to become loyal customers, and how to increase orders. Relationship Management) to help managers attract new customers through promotional information, help managers retain regular customers, and help customers make it easier to order. The system/software development method used is the Waterfall Model.

Keywords: Lavender Laundry, *Customer Relationship Management*, Customers and Marketing

1. PENDAHULUAN

Customer Relationship Management adalah strategi atau filosofi yang memberikan visi bagi perusahaan untuk berurusan dengan pelanggan. Strategi manajemen hubungan pelanggan adalah memaksimalkan nilai hubungan. Dibutuhkan strategi dan proses holistik untuk keberhasilannya (Yosua Oliver Siallagan 2020).

Dalam hubungannya dengan pelanggan Lavender Laundry sulit menentukan pelayanan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Permasalahan tersebut disebabkan belum terdapatnya penentuan jenis pelanggan. Dalam menarik minat calon pelanggan, Pemasaran Lavender Laundry masih menggunakan brosur cetak menyebabkan kurang luasnya pelanggan, pada awal pembukaan outlet baru dan tidak ada penindak lanjutan setelah proses tersebut selesai.

Dengan adanya permasalahan diatas penulis bertujuan dari peneliti ini adalah menerapkan CRM (*Customer Relationship Management*) untuk Membantu Manager menarik minat pelanggan baru melalui informasi promosi, Membantu manager mempertahankan pelanggan tetap, serta Membantu pelanggan memudahkan untuk Order.

Berdasarkan pernyataan diatas, permasalahan yang dihadapi oleh Lavender Laundry yaitu mengenai management dan hubungan pelanggan, yang dapat mengakibatkan berhentinya penggunaan jasa Lavender Laundry sehingga berpengaruh pada kestabilan Profit dari usaha Lavender Laundry itu sendiri.

2. METODE

2.1 Metode Penelitian

Metode waterfall adalah model SDLC air terjun (waterfall) sering juga disebut model sekuensial atau alur hidup klasik Waterfall merupakan model klasik yang memiliki sifat berurut dalam merancang software Pada penelitian ini, digunakan metode waterfall yang terdiri dari 4 tahapan yang harus diselesaikan secara berurutan untuk merancang perangkat lunak, yaitu: Analisis, Desain, Implementasi, dan Pengujian.

Melakukan peninjauan pengamatan secara langsung ke lapangan pada Lavender Laundry dengan cara mengumpulkan data dan informasi serta mempelajari catatan serta dokumen yang ada pada Lavender Laundry. Adapun hasil yang didapat dari observasi langsung ke Lavender Laundry untuk dapat mengetahui sistem yang sudah berjalan saat ini sebagai bahan untuk menulis laporan. Ketiga adalah metode Research adalah metode pengumpulan data dan teori dengan cara mempelajari beberapa karya tulis dalam bentuk buku atau jurnal.

2.2. Analisis Penelitian

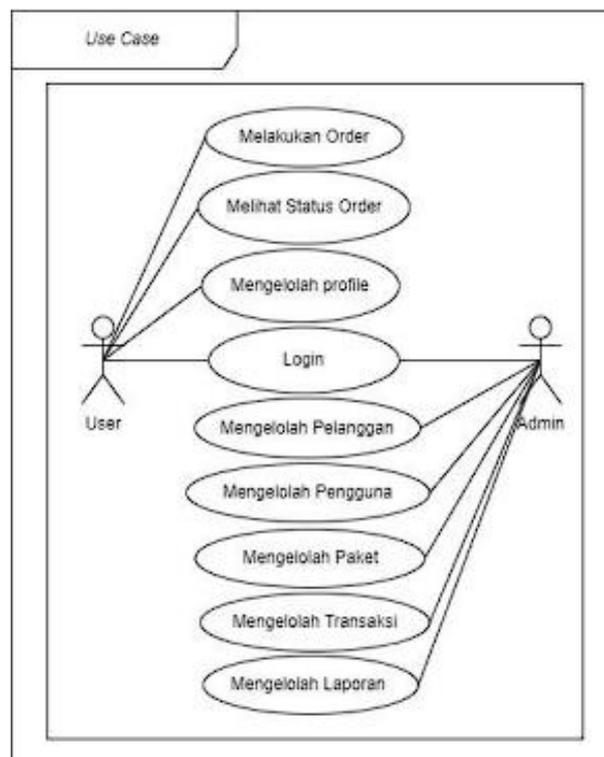
Penulis ingin merekomendasikan aplikasi yang analisis sebelumnya setelah melakukan riset di Lavender laundry. Penulis ingin membuat aplikasi yang dapat membantu kinerja manager untuk menarik pelanggan, dan mempermudah order.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Penelitian

Penulis ingin merekomendasikan jaringan yang diusulkan berdasarkan apa yang sudah di analisis sebelum nya setelah melakukan riset di tempat studi khusus yaitu Lavender laundry. Penulis ingin menyediakan aplikasi yang diusulkan agar aplikasi dapat terseruktur dengan baik.

3.2 Usecase Diagram



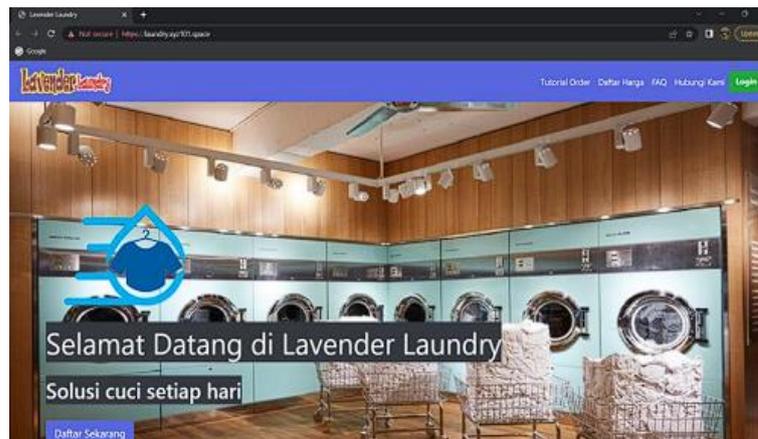
Gambar 1. Usecase Diagram

Gambar tersebut merupakan dua actor yang akan menggunakan sistem informasi *laundry*. Yaitu User dan admin yang masing masing dapat melakukan hal-hal yang sudah dijabarkan di usecase diagram

3.3 Implementasi

Implementasi dari hasil pemrograman web yang sudah dibuat sesuai dengan metode yang diangkat yaitu menggunakan waterfall dan usecase serta perancangan database yang sudah dibuat untuk menjadi acuan untuk membuat aplikasi *Application of Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan order Lavender Laundry.

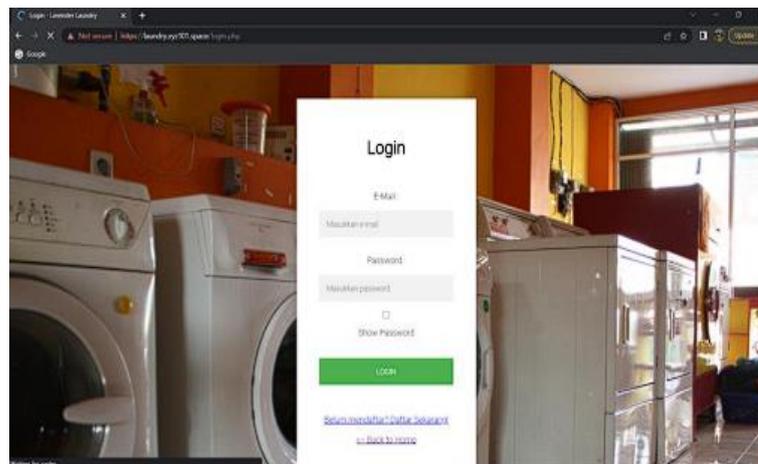
3.3.1 Konfigurasi IP Address Interface



Gambar 2. Halaman Utama

Halaman utama adalah halaman yang akan muncul sebelum melakukan login dan ingin melakukan login untuk menggunakan aplikasi.

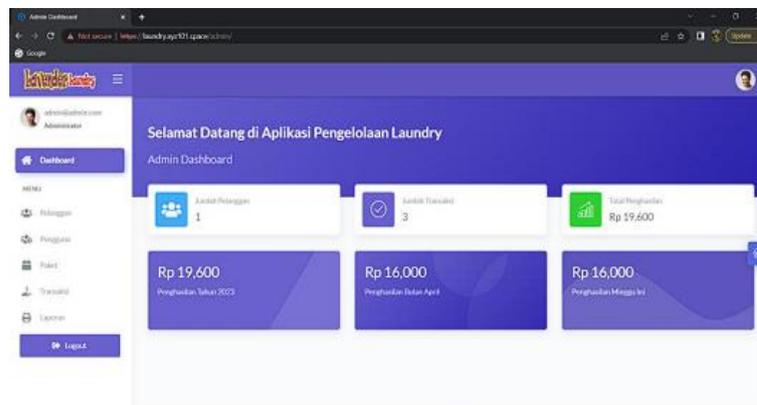
3.3.2 Halaman Login



Gambar 3. Halaman Login

Halaman Login adalah halaman perama yang akan dilihat oleh user disaat user ingin membuka sistem dan menggunakan aplikasi. Dalam halaman login terdapat text form untuk email, password form untuk password dan satu tombol login untuk melakukan login

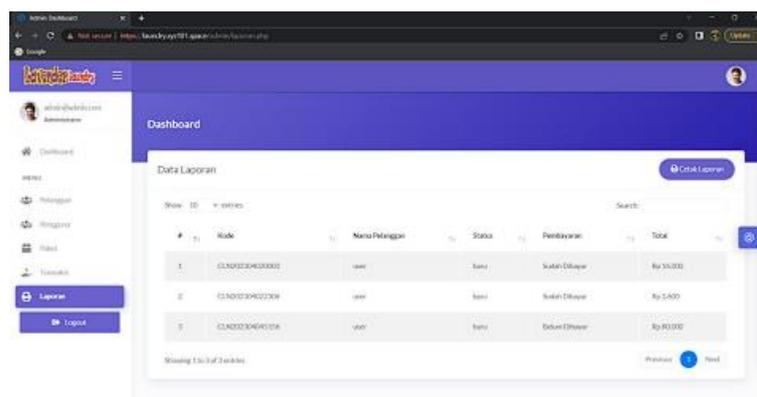
3.3.3 Halaman Utama Admin



Gambar 4. Halaman Utama Admin

Pada gambar dapat dilihat tampilan halaman utama admin yaitu dashboard. Dalam dashboard terdapat jumlah pelanggan, jumlah transaksi dan total penghasilan yang digunakan untuk menghitung penghasilan.

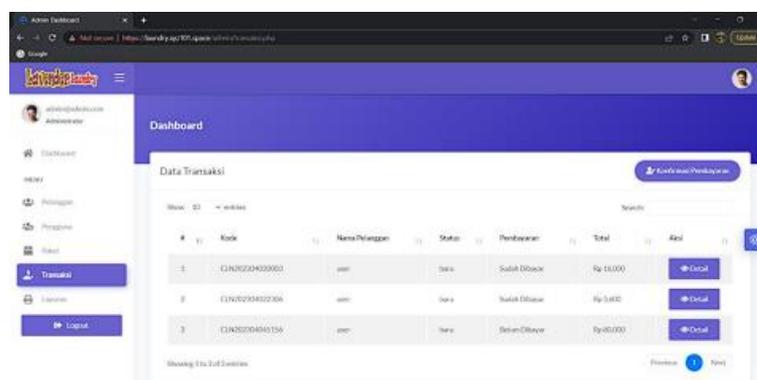
3.3.4 Halaman Laporan



Gambar 5. Halaman Pelanggan

Pada gambar dapat dilihat tampilan halaman transaksi. Terdapat data kode, nama pelanggan, status, pembayaran, dan total.

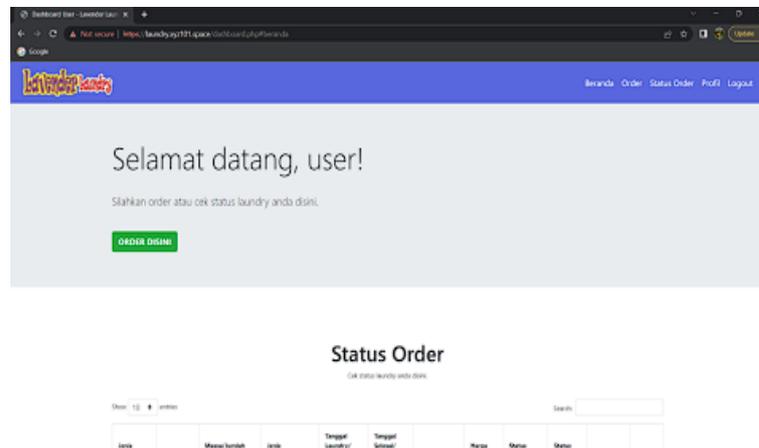
3.3.5 Halaman Transaksi



Gambar 6. Halaman Transaksi

Pada gambar dapat dilihat tampilann transaksi. terdapat kode, nama pelanggan, ststus, pembayaran, total dan aksi

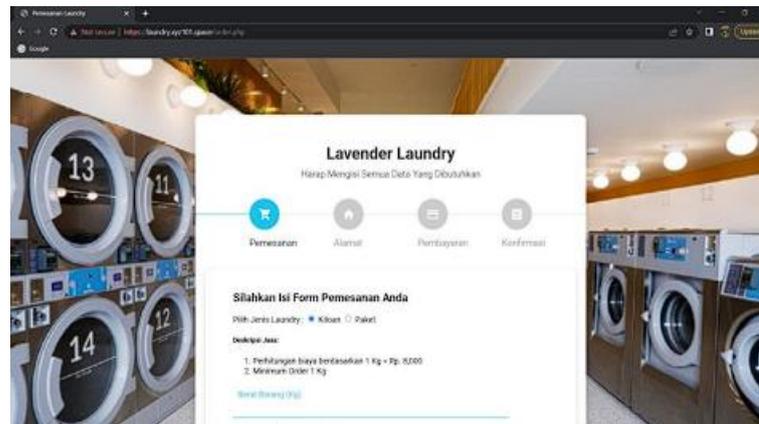
3.3.6 Halaman Utama User



Gambar 7. Halaman Utama User

Pada gambar dapat dilihat tampilan halaman utama user. Terdapat data order, status orden dan profile.

3.3.7 Halaman Order



Gambar 8. Halaman Order

Pada gambar dapat dilihat tampilan halaman utama user. Terdapat data pemesanan, alamat, pembayaran dan konfirmasi.

3.3.8 Pengujian Sistem

Pengujian perangkat lunak didefinisikan sebagai kegiatan untuk memeriksa apakah hasil aktual sesuai dengan hasil yang diharapkan dan untuk memastikan bahwa sistem perangkat lunak bebas cacat

3.4 Pengujian dengan Black Box\

Tabel 1. Pengujian *Black Box*

No	pengujian	Masukan	Hasil yang diharapkan	Hasil uji
1.	Login	<i>Username=admin</i> <i>Password=12345</i>	Ketika <i>user</i> memasukkan <i>username</i> dan <i>password</i> sesuai yang ada di <i>database</i> , maka <i>user</i> berhasil masuk ke sistem	berhasil
		<i>Username=admin</i> <i>Password=12345</i>	Ketika <i>user</i> memasukkan <i>username</i> dan <i>password</i> tidak sesuai yang ada di <i>database</i> , maka <i>user</i> berhasil gagal masuk ke sistem, dan ada <i>alert message</i> .	berhasil
2.	Menu pelanggan	Menambah data Pelanggan	Ketika <i>user</i> memasukkan data melalui menu, data akan bertambah di <i>database</i> sesuai yang ditambahkan	berhasil
		Mengedit data Pelanggan	Ketika <i>user</i> mengedit data melalui menu, data akan berubah di	berhasil
			<i>database</i> sesuai yang diedit.	
		Menghapus data pelanggan	Ketika <i>user</i> menghapus data melalui menu, data akan terhapus di <i>database</i> sesuai yang telah dihapus.	berhasil

3.	Menu transaksi	Menambah transaksi baru	Ketika user memasukkan data melalui menu, data akan bertambah di <i>database</i> sesuai yang ditambahkan	Berhasil
		Mengedit data transaksi	Ketika user mengedit data melalui menu, data akan berubah di <i>database</i> sesuai yang diedit.	berhasil
4.	Menu laporan	Filter tanggal laporan	Ketika user memilih tanggal yang diinginkan, maka data laporan <i>laundry</i> akan muncul sesuai yang tanggal yang dipilih	berhasil
		Cetak laporan	Ketika user memilih fungsi cetak, akan menampilkan halaman yang akan <i>diprint</i>	Berhasil
	Logout	Keluar dari sistem	Ketika user memilih logout, di halaman logout akan ada alert message bahwa user telah keluar dari sistem	berhasil

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, perancangan dan pembahasan yang telah dilakukan, maka disimpulkan bahwa sistem CRM pada laundry Lavender berhasil dibuat. Sistem CRM untuk laundry lavender sudah dapat berfungsi sesuai dengan rancangan dan output yang di harapkan, serta sistem dapat memenuhi tujuan awal penelitian. Sistem CRM Laundry Lavender sudah dapat melakukan beberapa proses yang dari Sistem CRM dapat membantu manager menarik minat pelanggan baru melalui informasi promosi yang terdapat pada sistem, sistem dapat membantu



manager mempertahankan pelanggan tetap dengan penerapan sistem yang lebih baik, sistem dapat membantu pelanggan memudahkan untuk Order melalui website.

REFERENCES

- Achmad, M., & Maulana, A. (2022). Perancangan Sistem Informasi Simpan Pinjam Berbasis Web dengan metode waterfall (studi kasus: koperasi mitra karya manunggal). *Jurnal Ilmu Komputer dan Science*, 2405-2412.
- Aldo, D. (2019). PEMILIHAN BIBIT LELE UNGGUL DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEIGHTED PRODUCT. *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, 15-23.
- Basten, I., & Ardiansyah, M. (2022, Maret). Perancangan Sistem Informasi Desa Berbasis Web Menggunakan Model Waterfall (Studi Kasus Desa Banjarsari Kabupaten Lebak). *Jurnal Sains, Teknologi dan Masyarakat*.
- Hia, E. E., Fahram, M. K., & Nurhasanah, S. (2022, Februari). Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Berbasis Website Terhadap Penilaian Pelanggan . *Creative Education of Research in Information Technology and Artificial Informatics* , -.
- Parjono. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Karyawan Dengan Metode. *SAINTEK | Jurnal Sains & Teknolog*, 58-75.
- phoeja, muhammad, a., & ardhhal , s. (2022, JUNI). APPLICATION OF THE *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) MODEL IN THE MARKETING AND SALES PROCESS OF AUSTRALIAN CATTLE AT PT.ELDIRA FAUNA ASAHAN. *Jurnal Teknik Informatika (JUTIF)*, 639-648.
- Rahma, S., & Neny, R. (2021). PERANCANGAN APLIKASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA PENJUALAN BARANG PRE-ORDER BERBASIS WEBSITE. *Jurnal Rekayasa Informasi*, -.
- Supriatna, A., & Budianto, H. (2019, Juli). PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA GELORA MUKTI SPORT BERBASIS WEB . 13.
- Sutrisno, Herdiyanti, Asir, M., Yusuf, M., & Ardianto, R. (2022). *Dampak Kompensasi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan: Review Literature* (Vol. III). Semarang, Jawa Tengah: Management Studies and Entrepreneurship (MSEJ).
- Tanzil, F., Saepudin, S., Sihabudin, Arianti, N. D., & Erfina, A. (2021, September). SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENILAIAN CALON SUPERVISOR DENGAN. *JURSISTEKNI (Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi)*, 32-40.
- Yosua, S. O., Nikson, S. F., & Jhoni , H. M. (2020, Maret). IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*(CRM) PADA TOKO ROTI GANDA BERBASIS WEB . *Jurnal METHODIKA*, 6, -.