

## Penerapan CRM Untuk Memberikan Pelayanan Terbaik Pada Toko Eka Putri Sidomukti

Putri Nabillah Yusri Sirait<sup>1\*</sup>, Afrisawati<sup>2</sup>, Mardalius<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Royal

<sup>1\*</sup>putrinabillahyusrisirait@gmail.com, <sup>2</sup>afrisawaty@gmail.com, <sup>3</sup>mardalius@email.com

### Article History:

Received Apr 10<sup>th</sup>, 2023

Revised Mei 09<sup>th</sup>, 2023

Accepted Mei 19<sup>th</sup>, 2023

### Abstrak

Perkembangan teknologi di dunia bisnis berdampak pada suatu. Toko Eka Putri merupakan toko yang berdiri dalam bidang penjualan sembako, yang terletak di Jl. Arwana, bertepatan di sebelah Hotel Bumi Asahan, Sidomukti, Kec. Kota Kisaran Barat, Kab. Asahan, Sumatera Utara. Pada saat ini pemasaran produk pada Toko Eka Putri masih dilakukan dengan menunggu pelanggan untuk datang ke Toko secara langsung, hal ini dapat mengakibatkan kurangnya informasi yang sampai kepada pelanggan mengenai adanya produk-produk baru yang ada di Toko Eka Putri terhadap pelanggan yang berada di luar wilayah Sidomukti apabila tidak dapat datang langsung ke Toko Eka Putri dan pengolahan data penjualan yang ada pada Toko Eka Putri masih secara manual sehingga rentan terhadap kesalahan yang akan berdampak dengan hasil laporan penjualan yang tidak akurat. Dalam permasalahan yang ada maka dibutuhkannya suatu strategi bisnis yang efektif agar para pelanggan yang telah ada atau yang lama dapat bertahan dan tidak berpaling ke Toko lain, salah satu strategi dengan menggunakan *Customer Relationship Management (CRM)*. *Customer Relationship Management (CRM)* adalah suatu proses dalam mendapatkan, mempertahankan dan meningkatkan hubungan pelanggan yang menguntungkan dengan tujuan untuk menciptakan nilai pelanggan, sehingga pelanggan puas dan memaksimalkan keuntungan bagi perusahaan. Dengan hubungan ini, diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

**Kata Kunci :** Toko, CRM, Pelayanan

### Abstract

Technological developments in the business world have an impact on a. Toko Eka Putri is a shop that stands in the field of selling groceries, which is located on Jl. Arwana, which coincides with the Bumi Asahan Hotel, Sidomukti, Kec. West Range City, Kab. Asahan, North Sumatra. At this time product marketing at Eka Putri Stores is still being carried out by waiting for customers to come to the Store in person, this can result in a lack of information reaching customers regarding the existence of new products in Eka Putri Stores for customers who are outside the area If Sidomukti cannot come directly to the Eka Putri Store and the processing of existing sales data at the Eka Putri Store is still done manually so it is prone to errors which will result in inaccurate sales report results. In the existing problems, an effective business strategy is needed so that existing or old customers can survive and not switch to other stores, one of the strategies is using *Customer Relationship Management (CRM)*. *Customer Relationship Management (CRM)* is a process of obtaining, maintaining and enhancing profitable customer relationships with the aim of creating customer value, so that customers are satisfied and maximizing profits for the company. With this relationship, it is expected to increase customer loyalty to the company.

**Keyword :** Store, CRM, Service

## 1. PENDAHULUAN

Melihat kondisi yang ada pada saat ini perkembangan teknologi informasi memiliki peranan yang sangat penting dalam mewujudkan segala keinginan manusia. Persaingan bisnis yang begitu ketat akan membuat para pembisnis berupaya untuk meningkatkan potensi kemampuan dan keunggulan agar dapat mengembangkan kemampuan dan ketertarikan dalam meningkatkan pemasaran produk yang dipasarkan agar lebih inovatif dan kreatif dalam mengelola Toko sehingga akan memperoleh banyak manfaat dan keuntungan yang lebih baik dengan adanya pemanfaatan dari media teknologi.

Toko Eka Putri merupakan toko yang berdiri dalam bidang penjualan sembako, yang terletak di Jl. Arwana, bertepatan di sebelah Hotel Bumi Asahan, Sidomukti, Kec. Kota Kisaran Barat, Kab. Asahan, Sumatera Utara. Pada saat ini pemasaran produk pada Toko Eka Putri masih dilakukan dengan menunggu pelanggan untuk datang ke Toko secara langsung, hal ini dapat mengakibatkan kurangnya informasi yang sampai kepada pelanggan mengenai adanya produk-produk baru yang ada di Toko Eka Putri terhadap pelanggan yang berada di luar wilayah Sidomukti apabila tidak dapat datang langsung ke Toko Eka Putri dan pengolahan data penjualan yang ada pada Toko Eka Putri masih secara manual sehingga rentan terhadap kesalahan yang akan berdampak dengan hasil laporan penjualan yang tidak akurat.

Dalam permasalahan yang ada maka dibutuhkannya suatu strategi bisnis yang efektif agar para pelanggan yang telah ada atau yang lama dapat bertahan dan tidak berpaling ke Toko lain, salah satu strategi yang akan diterapkan ialah dengan menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM).

*Customer Relationship Management* (CRM) adalah suatu proses dalam mendapatkan, mempertahankan dan meningkatkan hubungan pelanggan yang menguntungkan dengan tujuan untuk menciptakan nilai pelanggan, sehingga pelanggan puas dan memaksimalkan keuntungan bagi perusahaan [1]–[5]. *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing melakukan pendekatan untuk mengelola hubungan korporasi dengan pelanggan. Dengan hubungan ini, diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan [2], [6]–[8].

Beberapa penelitian yang membahas persaingan bisnis dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) [6] [9] [10] [11] [7], [8], [12] dapat meningkatkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan. *Customer Relationship Management* (CRM) adalah hubungan yang lebih baik antara perusahaan dengan pelanggan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Berdasarkan permasalahan yang telah ada, maka penulis ingin menerapkan sebuah sistem tersebut dengan judul “Proses CRM Untuk Memberikan Pelayanan Terbaik Pada Toko Eka Putri Sidomukti”. untuk meningkatkan pelayanan dalam penjualannya agar lebih berkualitas pada Toko Eka Putri yang menjual berbagai produk sembako. Dibuatnya sistem tersebut agar dapat membantu dan mempermudah dalam kegiatan pemasaran di Toko Eka Putri dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap *customer*. Untuk mewujudkan suatu solusi pada permasalahan yang ada, maka dari itu penulis ingin membuat sebuah *website* penjualan dengan penerapan metode *Customer Relationship Management* (CRM) yang akan diimplementasikan pada Toko Eka Putri tersebut agar dapat memberikan pelayanan terbaik dalam penjualannya.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam menyusun penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal terpenting suatu barang atau jasa. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan jawaban terhadap suatu fenomena atau pertanyaan melalui aplikasi prosedur ilmiah secara sistematis dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

### 2.1 Teknik Pengumpulan Data

- a. Pengamatan (*Observasi*)  
*Observasi* adalah salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada Toko Eka Putri Sidomukti dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis yang diselidiki di tempat kejadian peristiwa sehingga dapat kita jadikan bahan penelitian.
- b. Wawancara  
Wawancara adalah proses tanya-jawab dalam penelitian berlangsung secara lisan dengan pemilik Toko Eka Putri Sidomukti. Tujuan dari wawancara ini untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat dan lengkap guna mengetahui masalah apa yang ada pada Toko Eka Putri Sidomukti.
- c. Studi Pustaka  
Studi pustaka dilakukan dengan mencari sumber-sumber pustaka dalam mendukung penelitian dan memberikan informasi yang memadai untuk menyelesaikan penelitian ini. Sumber pustaka yang penulis kumpulkan berasal dari jurnal-jurnal ISSN mulai tahun 2018-2022.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Proses

Proses merupakan suatu tahapan-tahapan yang diterapkan dari suatu pekerjaan sehingga hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut mampu menggambarkan baiknya prosedur yang digunakan. Dalam melaksanakan suatu pekerjaan perlu adanya proses yang tepat agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan [9].

### 2.2.1 Customer Relationship Management

Pengertian CRM adalah manajemen hubungan pelanggan yaitu suatu jenis manajemen yang secara khusus membahas teori mengenai penanganan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya dengan tujuan meningkatkan nilai perusahaan kepada pelanggannya. CRM melingkupi semua aspek yang berhubungan dengan calon pelanggan dan pelanggan saat ini. Lebih lanjut *Customer Relationship Management* adalah strategi tingkat korporasi yang berfokus pada pembangunan dan pemeliharaan hubungan dengan pelanggan, jadi CRM lebih menekankan pada pendekatan holistik terhadap falsafah organisasi yang menekankan hubungan yang erat dengan pelanggan [10].

### 2.2.1 Pelayanan

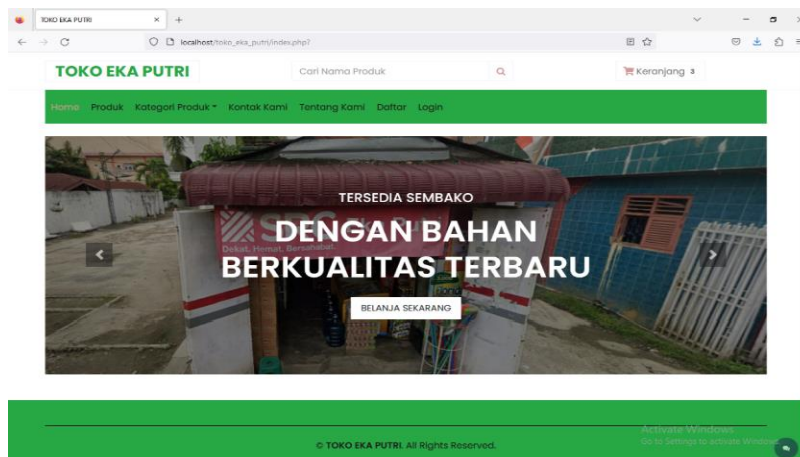
Pelayanan kepada pelanggan adalah salah satu tujuan bisnis setiap perusahaan dalam upaya memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Untuk mengintegrasikan seluruh kegiatan pelayanan kepada pelanggan dari semua divisi yang terkait baik langsung maupun tidak langsung

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Implementasi

#### a. Tampilan Halaman Utama Web

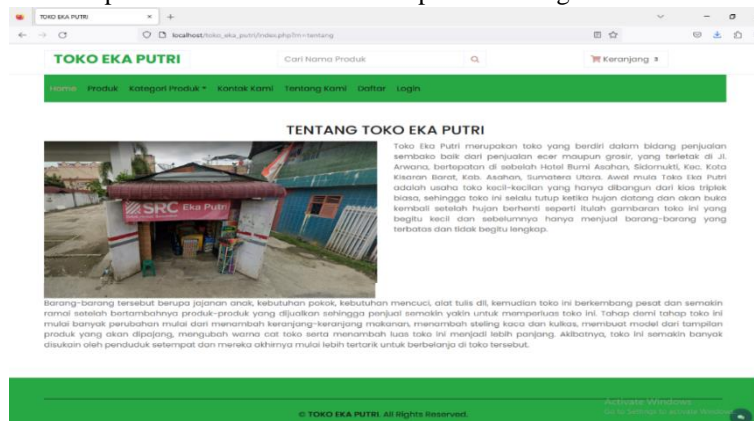
Tampilan halaman utama *web* merupakan halaman awal ketika *web* ini diakses atau ditampilkan saat membuka *web* pada toko *online* Eka Putri.



Gambar 1. Tampilan Halaman Utama Web

#### b. Tampilan Tentang Kami

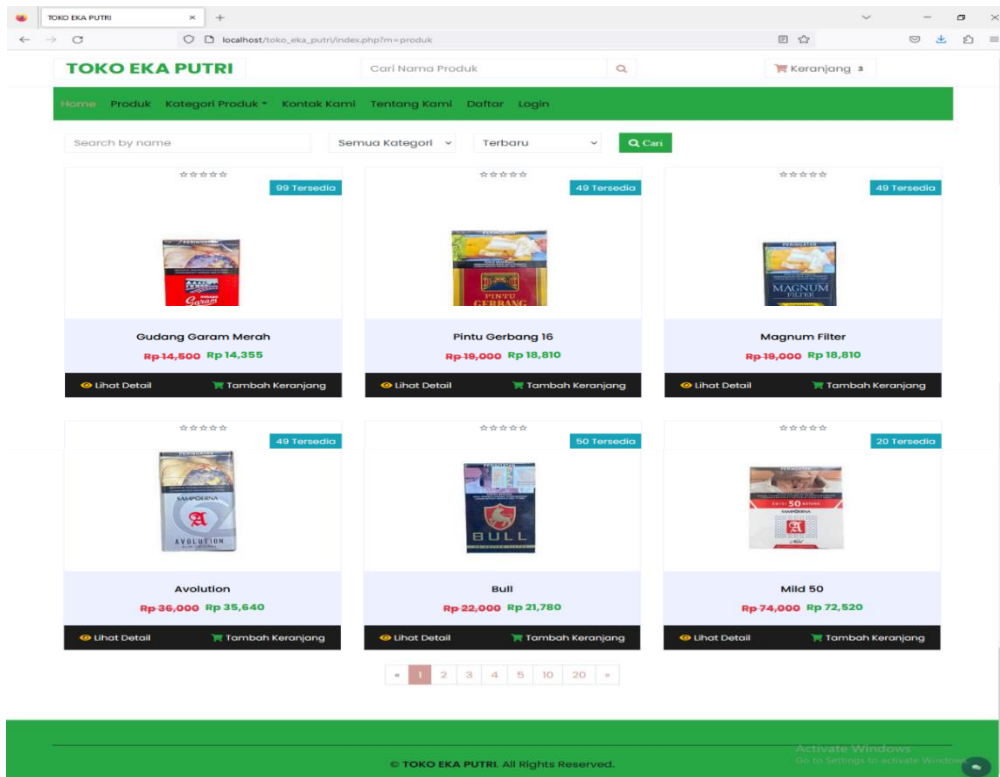
Tampilan tentang kami merupakan halaman untuk menampilkan tentang Toko Eka Putri.



Gambar 2. Tampilan Halaman Tentang Kami

c. Tampilan Produk

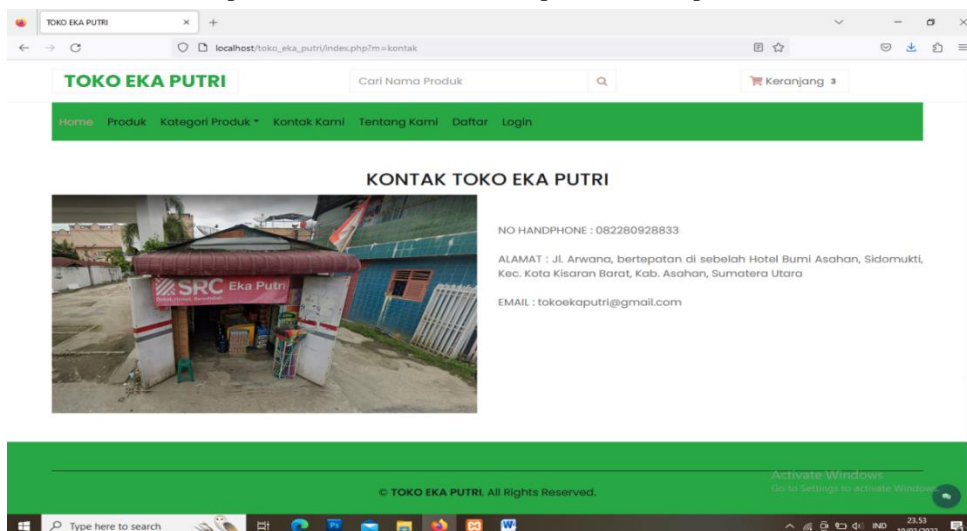
Tampilan produk merupakan halaman untuk menampilkan produk yang ditawarkan toko.



Gambar 3. Tampilan Halaman Produk

d. Tampilan Kontak Kami

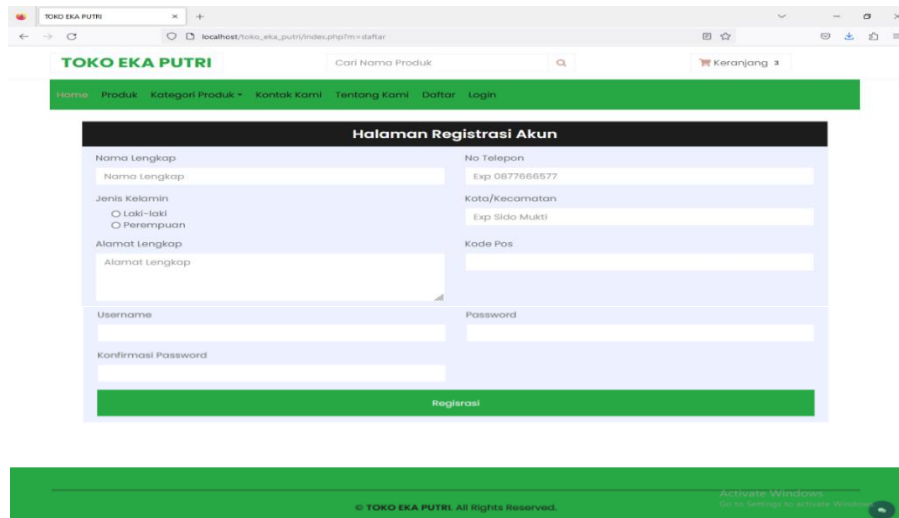
Tampilan kontak kami merupakan halaman untuk menampilkan kontak pada toko *online* ini.



Gambar 4. Tampilan Halaman Kontak Kami

e. Tampilan Daftar

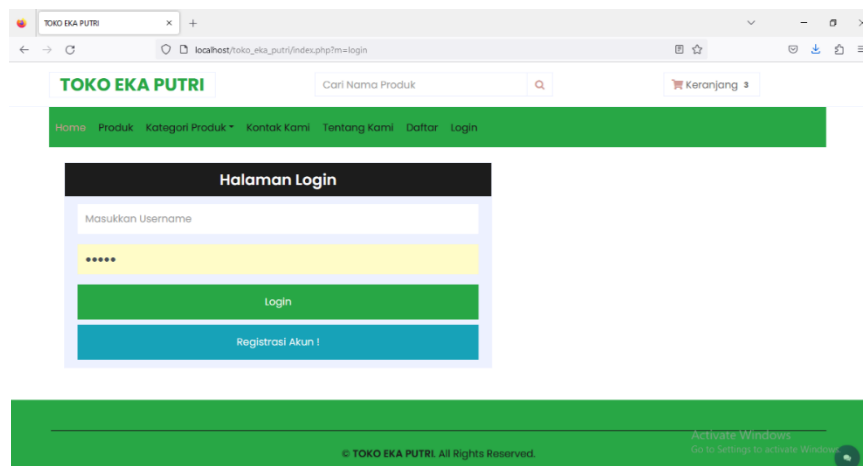
Tampilan daftar merupakan halaman untuk menampilkan daftar akun pelanggan pada toko *online* ini.



Gambar 5. Tampilan Halaman Daftar

f. Tampilan Halaman *Login* pelanggan

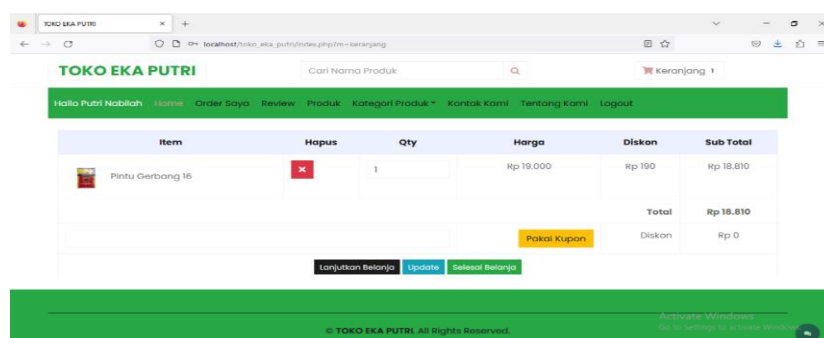
Tampilan halaman *login* pelanggan merupakan halaman untuk menampilkan halaman *login* pelanggan dalam sistem.



Gambar 6. Tampilan Halaman *Login* Pelanggan

g. Tampilan Halaman Keranjang *Orderan*

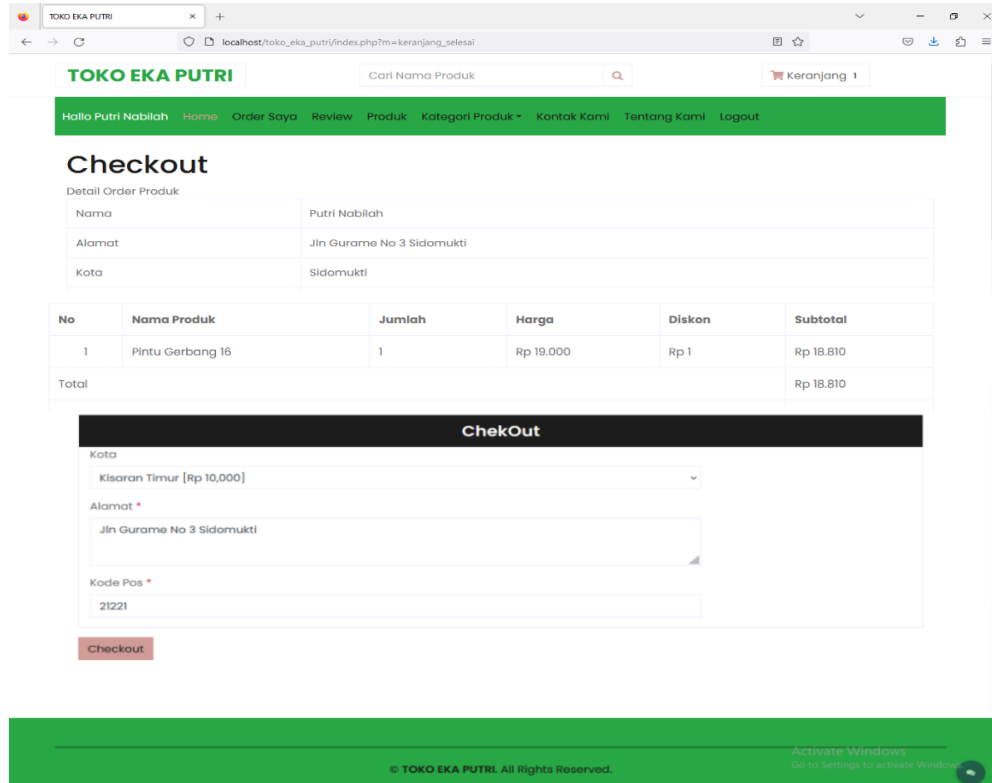
Tampilan halaman keranjang *orderan* merupakan halaman untuk menampilkan keranjang belanja pelanggan dalam sistem.



Gambar 7. Tampilan Halaman Keranjang *Orderan*

h. Tampilan Halaman *Checkout* Orderan

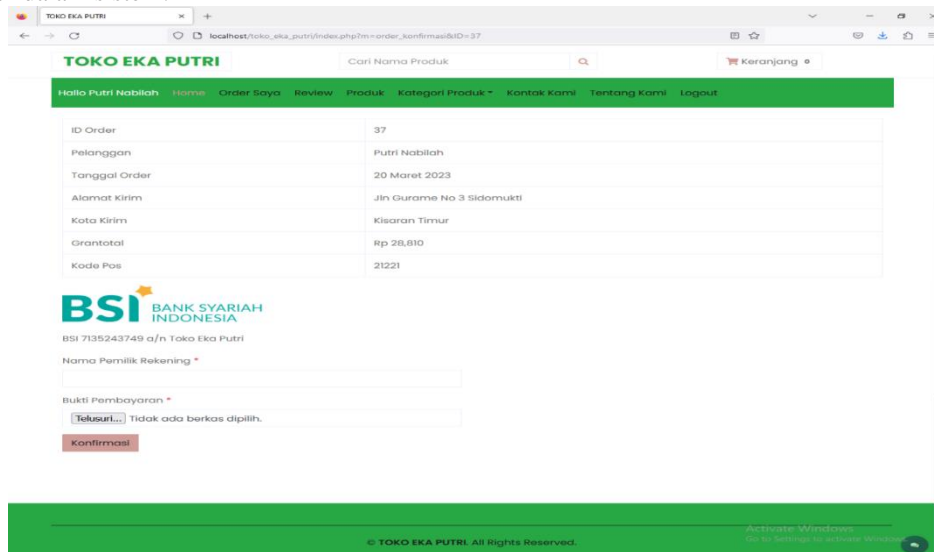
Tampilan halaman *checkout orderan* merupakan halaman untuk menampilkan *checkout orderan* pelanggan dalam sistem.



Gambar 8. Tampilan Halaman *Checkout* Orderan

i. Tampilan Halaman Konfirmasi Pembayaran

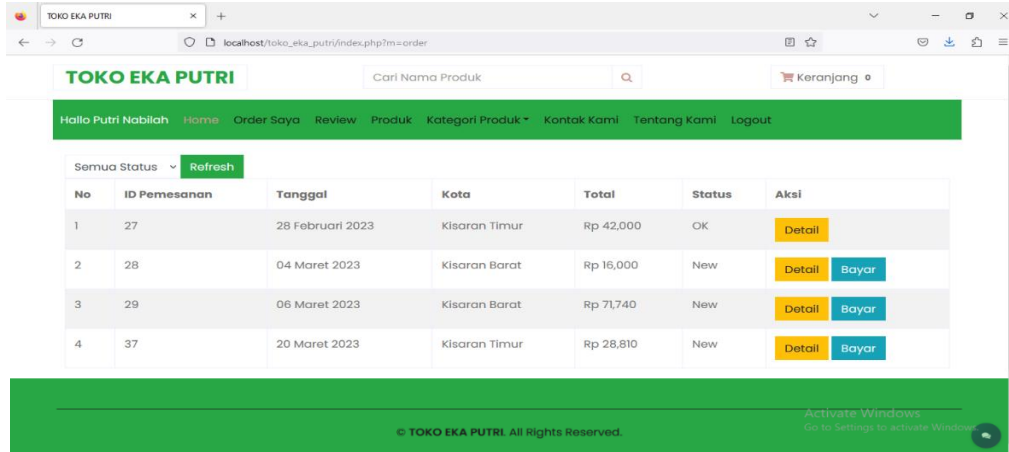
Tampilan halaman konfirmasi pembayaran merupakan halaman untuk menampilkan konfirmasi pembayaran pelanggan dalam sistem.



Gambar 5.23 Tampilan Halaman Konfirmasi Pembayaran

j. Tampilan Halaman *Orderan* saya

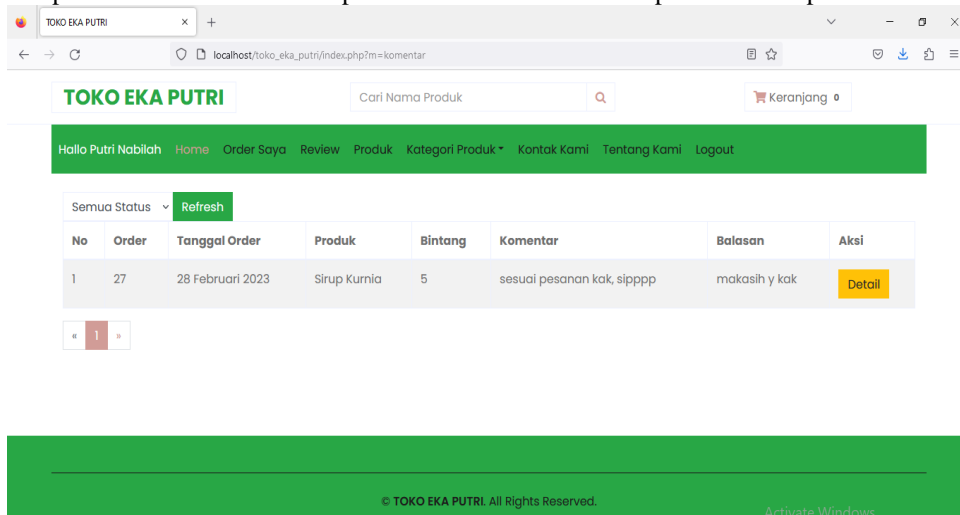
Tampilan halaman *orderan* saya merupakan halaman untuk menampilkan *orderan* yang dipesan dalam sistem.



Gambar 5.24 Tampilan Halaman *Orderan* Saya

k. Tampilan Halaman *Review*

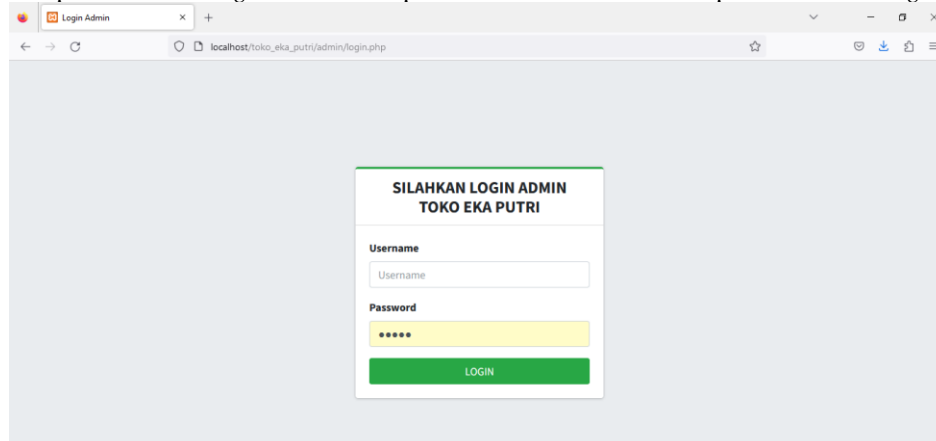
Tampilan halaman *review* merupakan halaman untuk menampilkan *review* produk dalam sistem.



Gambar 5.25 Tampilan Halaman *Review*

l. Tampilan Halaman *Login Admin*

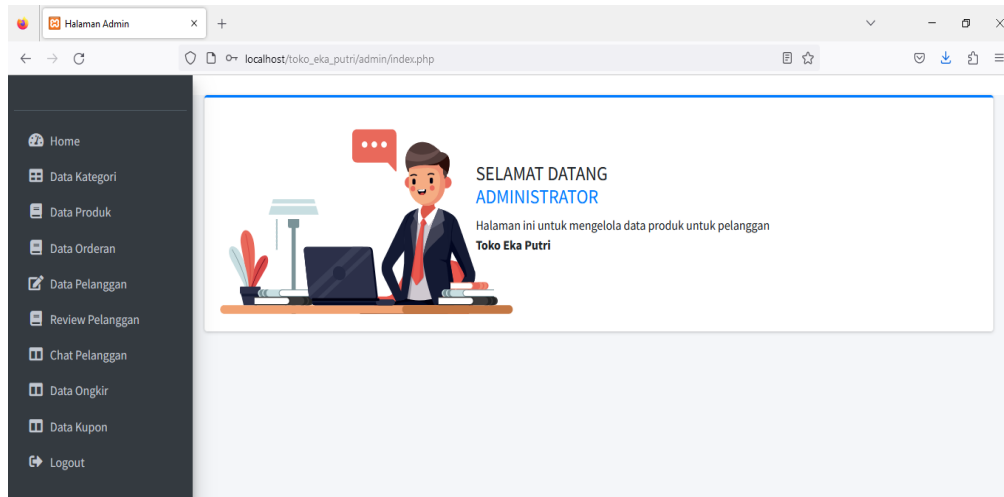
Tampilan halaman *login admin* merupakan halaman untuk menampilkan halaman *login admin* dalam sistem.



Gambar 5.26 Tampilan Halaman Login Admin

m. Tampilan Halaman Utama Admin

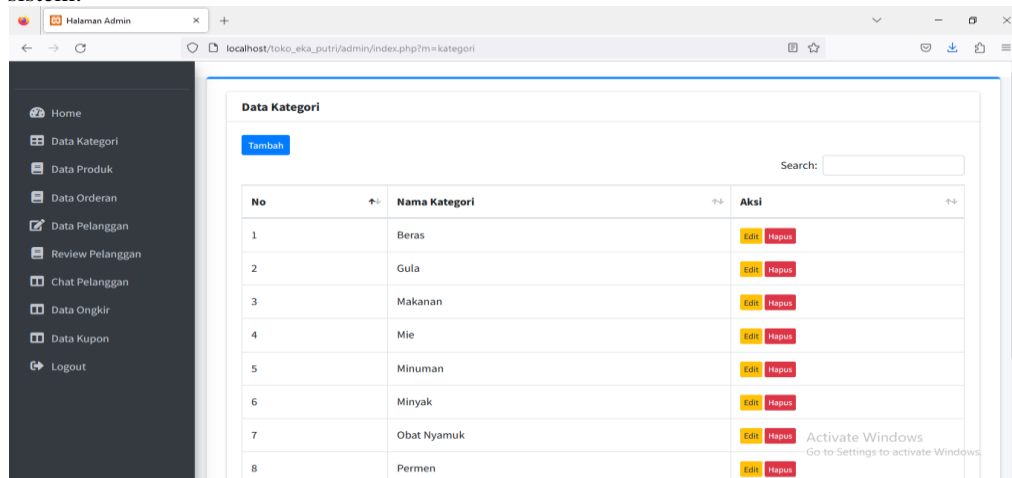
Tampilan halaman utama admin merupakan halaman untuk menampilkan halaman utama admin dalam sistem.



Gambar 5.27 Tampilan Halaman Utama Admin

n. Tampilan Halaman Kategori Produk

Tampilan halaman kategori produk merupakan halaman untuk menampilkan halaman kategori produk dalam sistem.

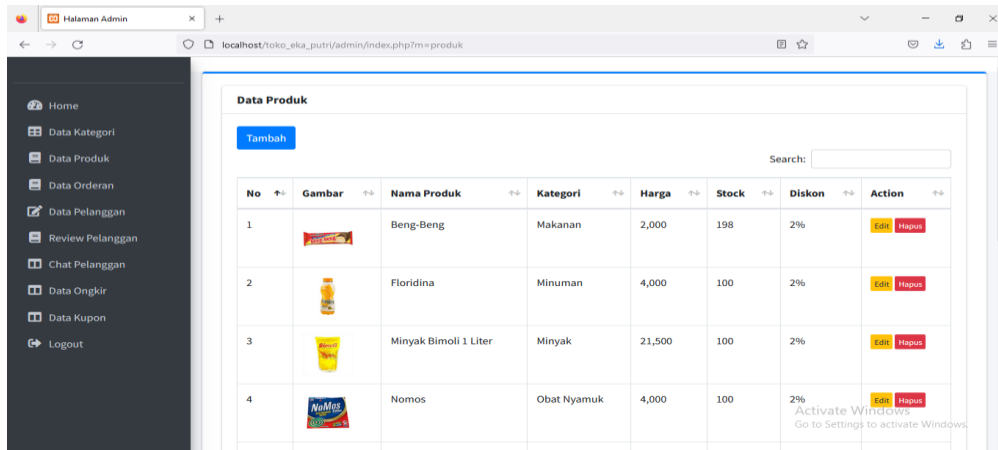


Gambar 5.28 Tampilan Halaman Kategori Produk

o. Tampilan Halaman Data Produk

Tampilan halaman data produk merupakan halaman untuk menampilkan data produk dalam sistem.



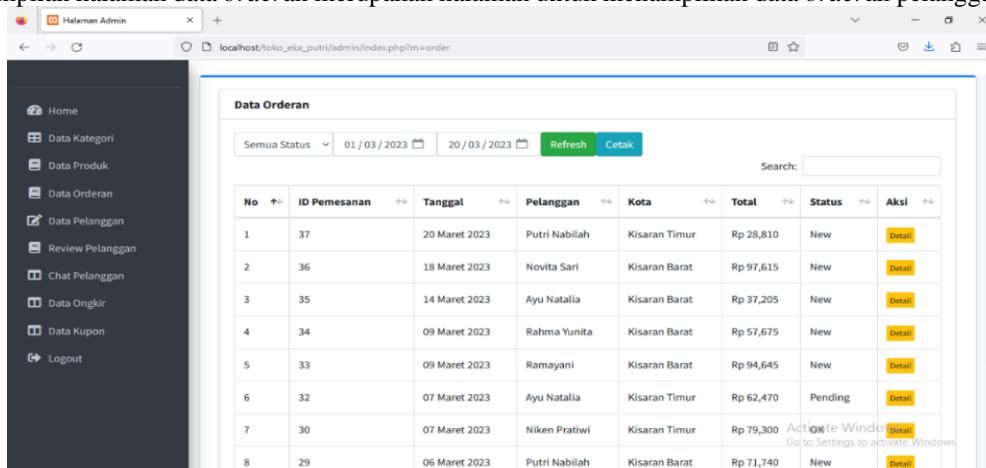


No	Gambar	Nama Produk	Kategori	Harga	Stock	Diskon	Action
1		Beng-Beng	Makanan	2,000	198	2%	Edit Hapus
2		Florida	Minuman	4,000	100	2%	Edit Hapus
3		Minyak Bimoli 1 Liter	Minyak	21,500	100	2%	Edit Hapus
4		Nomos	Obat Nyamuk	4,000	100	2%	Edit Hapus

Gambar 5.29 Tampilan Halaman Data Produk

p. Tampilan Halaman Data *Orderan*

Tampilan halaman data *orderan* merupakan halaman untuk menampilkan data *orderan* pelanggan dalam sistem.

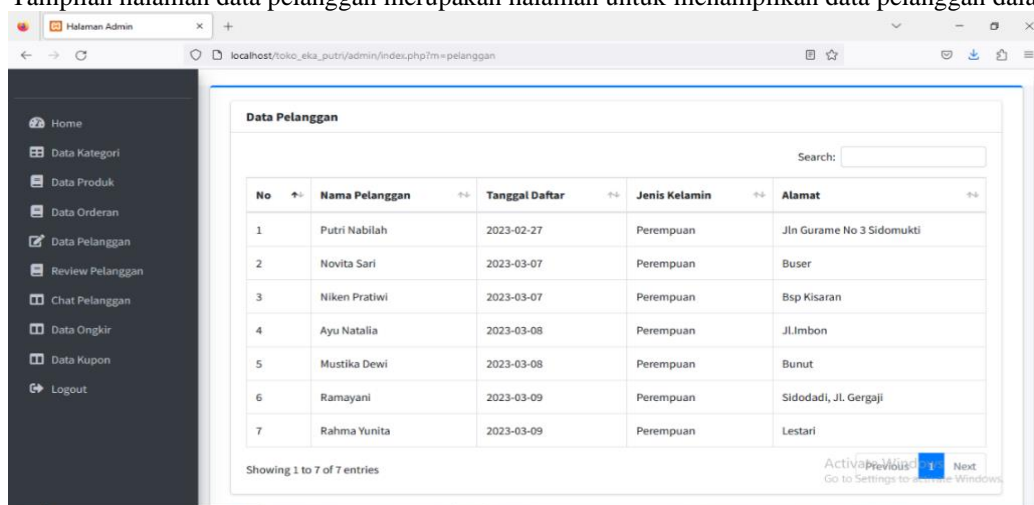


No	ID Pemesanan	Tanggal	Pelanggan	Kota	Total	Status	Aksi
1	37	20 Maret 2023	Putri Nabilah	Kisaran Timur	Rp 28,810	New	Detail
2	36	18 Maret 2023	Novita Sari	Kisaran Barat	Rp 97,615	New	Detail
3	35	14 Maret 2023	Ayu Natalia	Kisaran Barat	Rp 37,205	New	Detail
4	34	09 Maret 2023	Rahma Yunita	Kisaran Barat	Rp 57,675	New	Detail
5	33	09 Maret 2023	Ramayani	Kisaran Barat	Rp 94,645	New	Detail
6	32	07 Maret 2023	Ayu Natalia	Kisaran Timur	Rp 62,470	Pending	Detail
7	30	07 Maret 2023	Niken Pratiwi	Kisaran Timur	Rp 79,300	New	Detail
8	29	06 Maret 2023	Putri Nabilah	Kisaran Barat	Rp 71,740	New	Detail

Gambar 5.30 Tampilan Halaman Data *Orderan*

q. Tampilan Halaman Data Pelanggan

Tampilan halaman data pelanggan merupakan halaman untuk menampilkan data pelanggan dalam sistem.

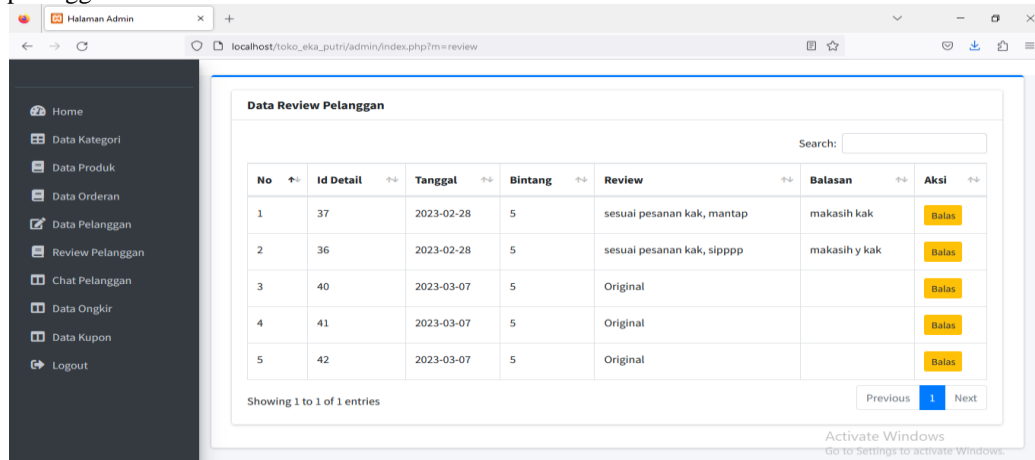


No	Nama Pelanggan	Tanggal Daftar	Jenis Kelamin	Alamat
1	Putri Nabilah	2023-02-27	Perempuan	Jln Gurame No 3 Sidomukti
2	Novita Sari	2023-03-07	Perempuan	Buser
3	Niken Pratiwi	2023-03-07	Perempuan	Bsp Kisaran
4	Ayu Natalia	2023-03-08	Perempuan	Jl. Imbon
5	Mustika Dewi	2023-03-08	Perempuan	Bunut
6	Ramayani	2023-03-09	Perempuan	Sidodadi, Jl. Gergaji
7	Rahma Yunita	2023-03-09	Perempuan	Lestari

Gambar 5.31 Tampilan Halaman Data Pelanggan

r. Tampilan Halaman Data *Review*

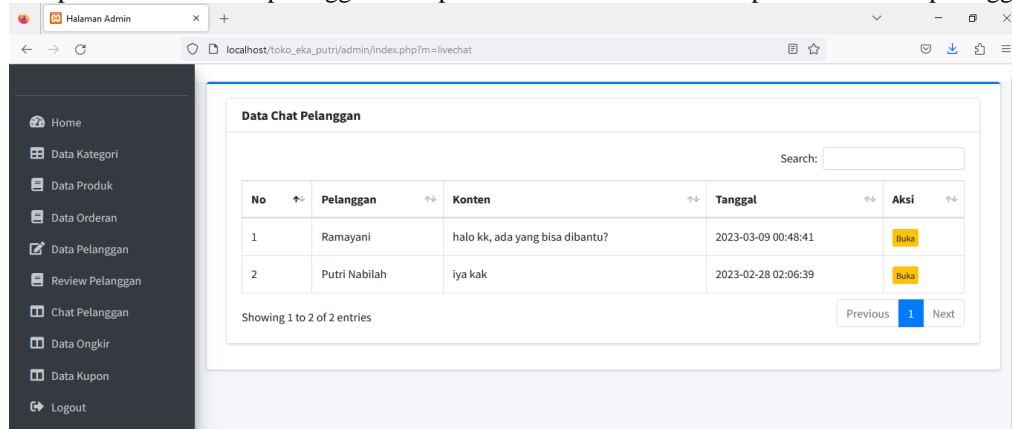
Tampilan halaman data *review* merupakan halaman untuk menampilkan data *review* dan balasan kepada pelanggan dalam sistem.



Gambar 5.32 Tampilan Halaman Data *Review*

s. Tampilan Halaman *Chat* Pelanggan

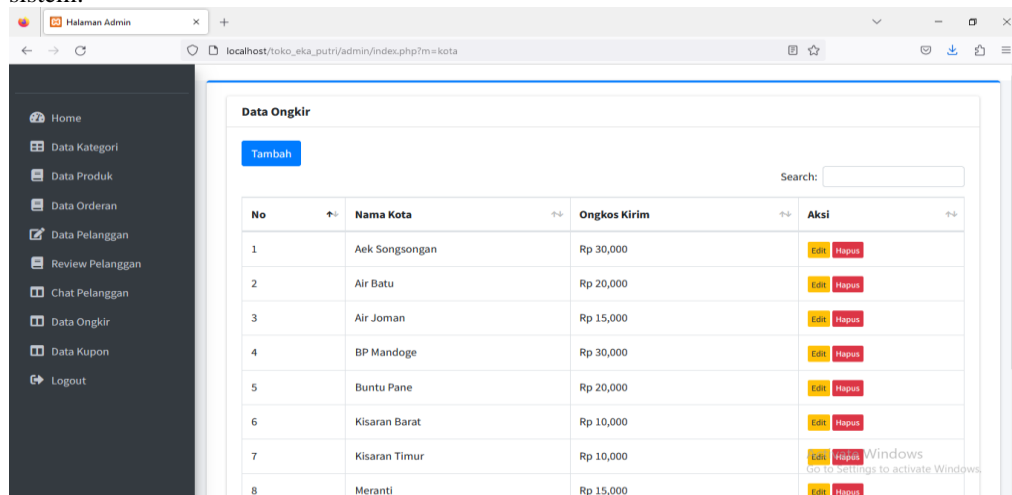
Tampilan halaman *chat* pelanggan merupakan halaman untuk menampilkan data *chat* pelanggan dalam sistem.



Gambar 5.33 Tampilan Halaman Data *Chat* Pelanggan

t. Tampilan Halaman Data *Ongkir*

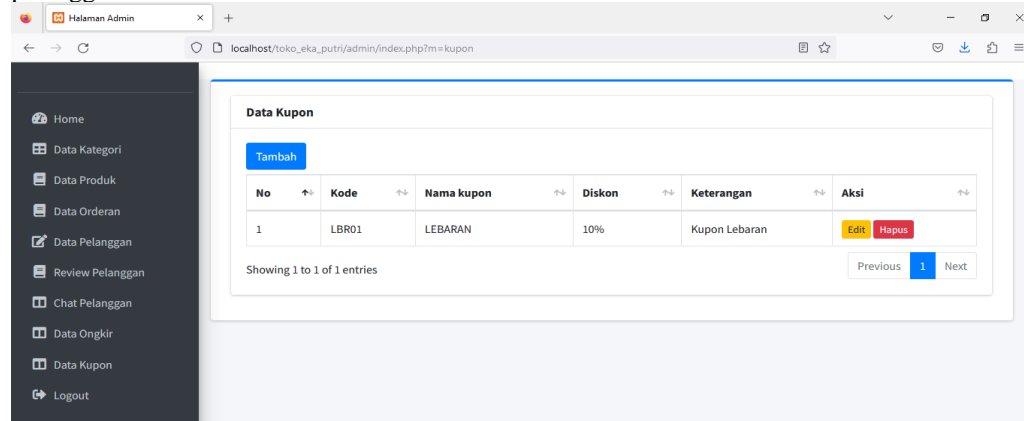
Tampilan halaman data *ongkir* merupakan halaman untuk menampilkan data kota biaya pengiriman dalam sistem.



Gambar 5.34 Tampilan Halaman Data Ongkir

u. Tampilan Halaman Data Kupon

Tampilan halaman data kupon merupakan halaman untuk menampilkan data kupon voucher untuk diskon pelanggan dalam sistem.



Gambar 5.35 Tampilan Halaman Data Kupon

## 1. KESIMPULAN

Dari hasil riset yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan diantaranya berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam membangun sistem pada Toko Eka Putri dengan menerapkan metode *Customer Relationship Management (CRM)* menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL menghasilkan sebuah sistem yang dapat mempermudah Toko Eka Putri dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan hasil menerapkan aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)* pada Toko Eka Putri dapat mempermudah pelanggan untuk mengakses informasi produk pada Toko Eka Putri melalui media berbasis *web* yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun serta membantu Toko Eka Putri dalam meningkatkan kualitas penjualan dan pemasaran produk. Penelitian ini menghasilkan sebuah pemanfaatan *Customer Relationship Management (CRM)* dapat mempermudah Toko Eka Putri untuk tetap menjaga pelanggan dan menarik pelanggan dan dalam membuat laporan penjualan bulanan maupun harian.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Warsela, A. D. Wahyudi, and A. Sulistiyawati, "Penerapan Customer Relationship Management Untuk Mendukung Marketing Credit Executive (Studi Kasus: PT FIF Group)," *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)*, vol. 2, no. 2, p. 78, 2021.
- [2] Y. Elva, N. Trisna, F. IlmuKomputer, and U. Putra Indonesia YPTK padang, "CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK PENINGKATAN PENJUALAN HASIL UMKM BADAN USAHA MILIK DESA (BUM-DES)," 2021. [Online]. Available: <http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR>
- [3] E. Rosinta and D. Hasibuan, "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Aplikasi Penjualan Berbasis Web PT. Buana Telekomindo," 2018.
- [4] L. Nabil, A. Aziz, and H. Patric, "IMPLEMENTASI E-CRM UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PADA MIE AYAM & BAKSO MONGGO PINARAK."
- [5] A. U. Hamdani and T. Novitasari, *MODEL ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DENGAN PENDEKATAN WORK CENTERED ANALYSIS DAN FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN PELANGGAN PADA PT. XYZ.* 2018.
- [6] R. Syabania and N. Rosmawani, "Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Penjualan Barang Pre-Order Berbasis Website," *Rekayasa Informasi*, vol. 10, no. 1, pp. 44–49, 2021.
- [7] M. Saleh Malawat, D. Harwini, N. Mulyani, and J. Hutahaean, "E-COMMERCE PENJUALAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)," *Terakreditasi DIKTI*, vol. 2, no. 2, pp. 98–104, 2018.

- [8] N. Ayu Nila Dewi STMIK STIKOM Bali JIRaya Puputan, “Seminar Nasional Sistem Informasi dan Teknologi Informasi 2018 SENSITEK 2018 STMIK Pontianak,” 2018.
- [9] A. Nugraha, “Proses Branding Kallia Coffee Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis,” pp. 1–87, 2018.
- [10] M. Pratiwi and W. Marta, “Penerapan Konsep Customer Relationship Management Dalam Membangun Branding Catering Kota Padang,” *KOMIK (Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komputer)*, vol. 2, no. 1, pp. 78–86, 2018, doi: 10.30865/komik.v2i1.912.
- [11] D. N. Pertiwi Siregar, W. Cahyani, and A. U. Chaniago, “Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pengguna Irian Card (I-Card) Pada Irian Dept Store & Supermarket Medan Marelan,” *Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika dan Komputer)*, vol. 19, no. 1, p. 17, 2020, doi: 10.53513/jis.v19i1.221.
- [12] syifa aulia Sari, “Upaya Peningkatan Pelayanan Dan Loyalitas Customer,” pp. 94–101, 2018.