

PENDEKATAN METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN : STUDI KASUS PT BERNOFARM

¹Birgita Priska Avia, ²Ridwan Yusuf, ³M.Reza Redo I

¹Birgita Priska Avia, STMIK Dharma Wacana, brigitaprikaavia@gmail.com

²Ridwan Yusuf, STMIK Dharma Wacana, kinglotto@yahoo.com

³M.Reza Redo I, STMIK Dharma Wacana, reza.redo@hotmail.com

ABSTRAK

PT Bernofarm adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap penjualan produk berupa obat oral dan injeksi. Marketing tersebut diwajibkan untuk menjual kepada rumah sakit dan apotek-apotek yang berada di kota Metro. Dalam pemesanan produk oleh pelanggan sering terjadinya kekosongan stok, sehingga hal ini membuat pelanggan beralih ke pembelian perusahaan lain. Adapun keluhan yang dialami oleh pelanggan yaitu keterlambatan nya pengiriman stok barang, kurang nya komunikasi antara salesman dengan rumah sakit dalam penagihan faktur obat, terjadinya kekosongan stok dari pabrik serta kesalahan dalam penginputan orderan. Program CRM dapat membantu perusahaan melacak hampir semua detail bisnis yang terjadi antara perusahaan dan klien, mulai dari alamat penagihan hingga hari pengiriman. Sistem CRM pertama kali dikembangkan untuk bisnis besar dengan tim penjualan besar. CRM dapat membantu mengelola kontak dan catatan yang ada pada bisnis.

Kata Kunci : CRM (*Customer Relationship Management*) , Sistem Informasi, Website, Pelayanan Pelanggan

1. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Marketing PT Bernofarm adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap penjualan produk berupa obat oral dan injeksi. Marketing tersebut diwajibkan untuk menjual kepada rumah sakit dan apotek yang berada di kota Metro. Ada 9 rumah sakit yang terdiri dari RSUD. Ahmad Yani, RS.Mardi Waluyo, RS.Islam Metro, RS. Muhammadiyah Metro, RSIA. AMC, RS.Permata Hati Metro, RS. Azizah Metro, RSUD.Sukadana, RS.Permata Way Jepara, dan 3 Apotek yang terdiri dari Apotek Bahagia Metro, Apotek Jodo Metro, Apotek Metro Medika Semuning.

Proses permintaan obat dari rumah sakit dan apotek harus melalui antrian pembelian pada PT Bernofarm, dengan cara harus memesan obat sebelum stok obat pada gudang mereka benar-benar habis. Sementara itu pelanggan harus menunggu antrian kurang lebih 1 minggu untuk proses permintaan barang, data ini di dapat dari data PO sampai barang itu terkirim di outlet yang telah ditentukan, data diambil ke rumah sakit atau apotek sebelum PO dikirimkan ke PT Bernofarm. Oleh karena itu PT Bernofarm harus dapat mengontrol stok barang yang ada pada gudang mereka sehingga PO dari tiap rumah sakit dan apotek dapat terpenuhi. Adapun keluhan yang dialami oleh pelanggan yaitu keterlambatan nya pengiriman stok barang, kurang nya komunikasi antara

salesman dengan rumah sakit dalam penagihan faktur obat, terjadinya kekosongan stok dari pabrik serta kesalahan dalam penginputan orderan.

Penggunaan CRM yaitu untuk melakukan interaksi dengan pelanggan dan juga untuk menelusuri informasi pelanggan. Program CRM dapat membantu perusahaan melacak hampir semua detail bisnis yang terjadi antara perusahaan dan klien, mulai dari alamat penagihan hingga hari pengiriman.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penerapan sistem informasi dengan upaya meningkatkan pelayanan pelanggan yaitu menggunakan metode CRM (*Customer Relationship Management*) serta metode pengembangan sistem yaitu *Object Oriented Software Engineering (OOSE)*.

A. Metode Pengumpulan Data

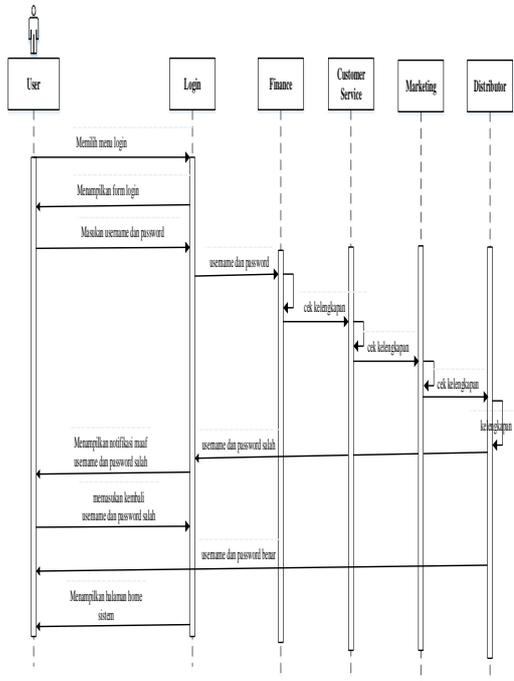
1. Observasi

Dalam metode ini dilakukan penelitian dan pengamatan secara langsung pada PT Bernofarm, peneliti melakukan pengamatan mengenai proses pelayanan pelanggan di PT. Bernofarm Jl.Tembesu No.30/8A, Campang Raya Kec. Tanjung Karang Timur Kota Bandar Lampung.

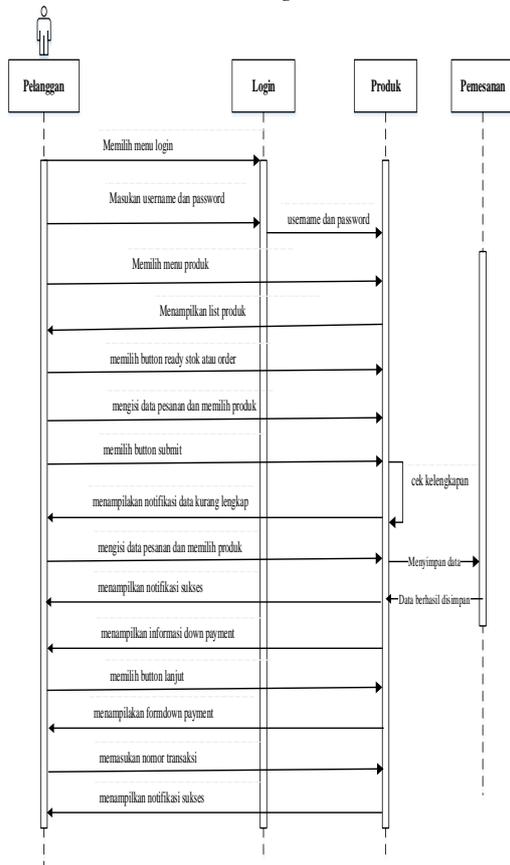
2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses untuk mendapatkan informasi dengan bertanya secara langsung kepada responden, dalam hal ini yang menjadi

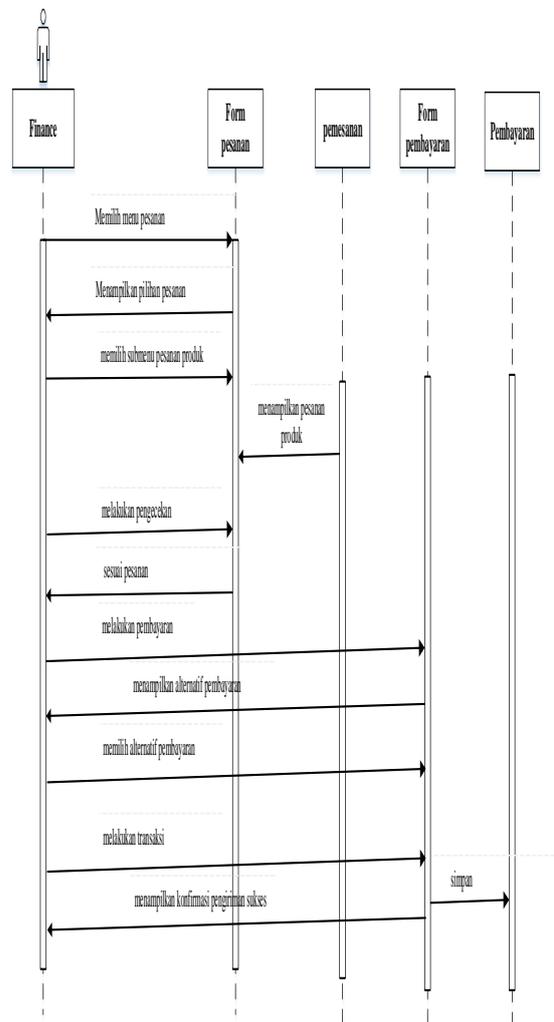
menampilkan data sesuai yang aktor pilih.



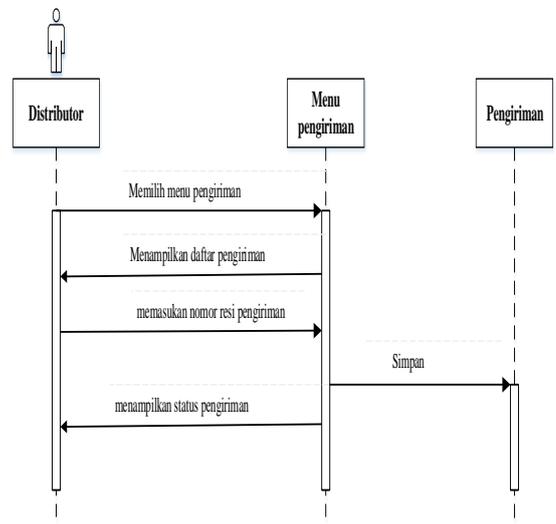
Gambar 3. *Sequence Diagram Login*



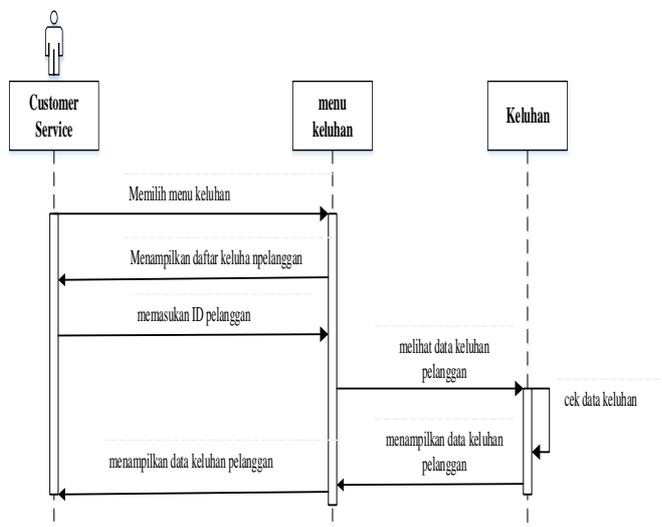
Gambar 4. *Sequence Diagram Pemesanan Produk*



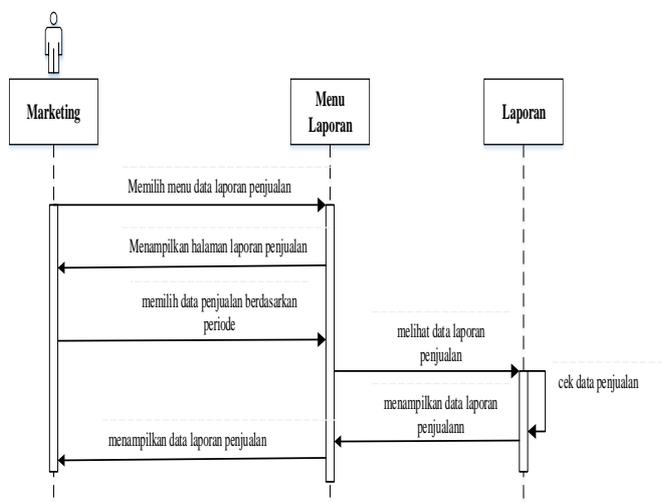
Gambar 5. *Sequence Diagram Pengecekan Data Pemesanan*



Gambar 6. *Sequence Diagram Pengiriman Produk*

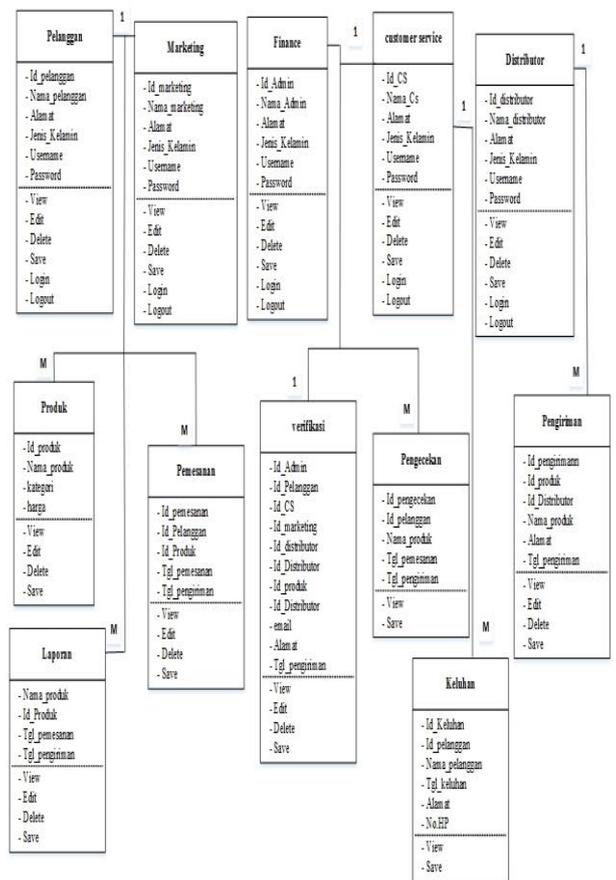


Gambar 7.Sequence Diagram Cek Data Keluhan



Gambar 8.Sequence Diagram Laporan Penjualan

- d) *Class Diagram* yang akan dibuat menggambarkan struktur objek sistem yang menunjukkan kelas objek yang menyusun sistem dan juga hubungan kelas objek tersebut. *Entity* pada tahap ini dapat berupa keluhan, pelanggan, promosi, *user*, produk dan laporan.



Gambar 9. Class Diagram

- e) Rancangan File pada sistem yang akan dibuat adalah Rancangan file admin/ pelanggan/ marketing/ distributor/ customer service, rancangan file produk, rancangan file pemesanan, rancangan file pengiriman, rancangan file verifikasi, rancangan file laporan, rancangan file pengecekan.
- f) Rancangan *Interface* pada sistem yang akan dibuat seperti : Halaman utama, halaman *admin*, *verifikasi*, *login*, data produk, data pelanggan, pemesanan produk, data pemesanan, registrasi, cek data produk, cek data pelanggan.

3. Implementation

Tahap implementasi merupakan tahap meletakkan sistem supaya siap dioperasikan. *Software* yang digunakan adalah *XAMPP* yang meliputi : *Apache* sebagai *web server*, *PHP*, *CSS*, *HTML* sebagai bahasa pemrograman, dan *MySQL* sebagai *databasenya*. Selain itu juga menggunakan *Customer Relationship Management (CRM)* sebagai penerapan suatu sistem pelayanan terhadap pelanggan.

4. Testing

Testing dilakukan menggunakan *blackbox testing* dengan tahapan *system Testing* yang mencakup seluruh fungsionalitas dari *software* yang telah

selesai dikembangkan apakah berfungsi dengan baik (tidak terjadi *bugs*) pada saat program dijalankan.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

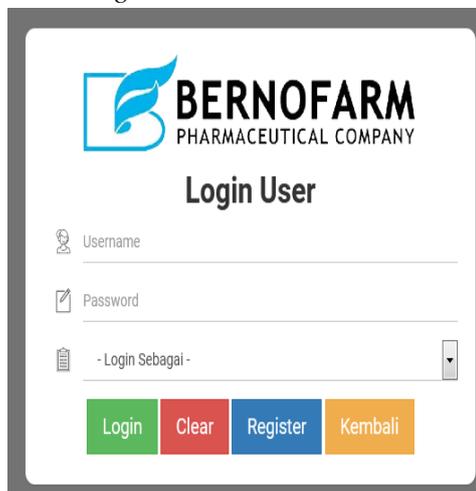
A. Analisis Sistem

Dalam penelitian ini sistem yang akan dibuat adalah sistem informasi *Customer Relationship Management (CRM)* dalam upaya meningkatkan pelayanan pelanggan, sistem ini akan digunakan pada PT Bernofarm untuk melihat seberapa besar strategi pemasaran menggunakan CRM yang mampu memberikan kepuasan dan berpengaruh positif terhadap *loyalitas. User* pada sistem yang dibuat terdiri dari bagian *finance* sebagai *admin* PT Bernofarm, *marketing* sebagai pelayanan pelanggan, *customer service* menangani adanya keluhan serta saran dari pelanggan, *distributor* bagian yang berperan dalam pengiriman produk dan pelanggan merupakan *outlet* yang melakukan pemesanan produk pada PT Bernofarm.

B. Implementasi

Sistem dibuat berbasis *web* menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan basis data *MySQL*.

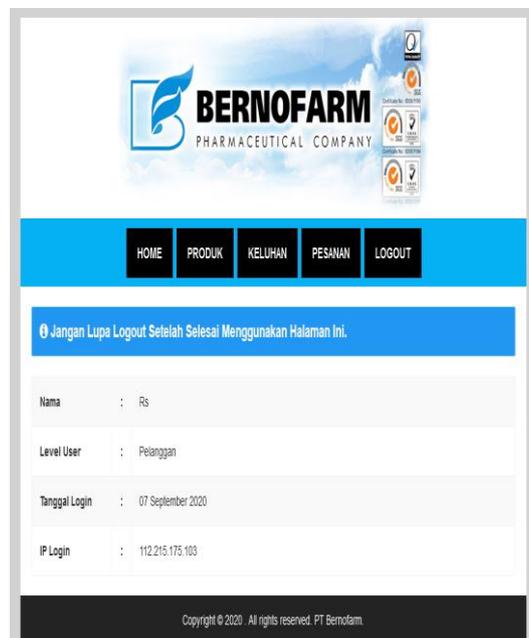
1. Menu Login



Gambar 10. Menu *Login*

Merupakan Tampilan *Login* dimana para pelanggan yang telah melakukan registrasi dapat login untuk memasuki halaman pelanggan PT Bernofarm. Halaman login ini berlaku untuk para user seperti pelanggan, *marketing*, *admin (finance)*, *distributor*, dan *customer service*.

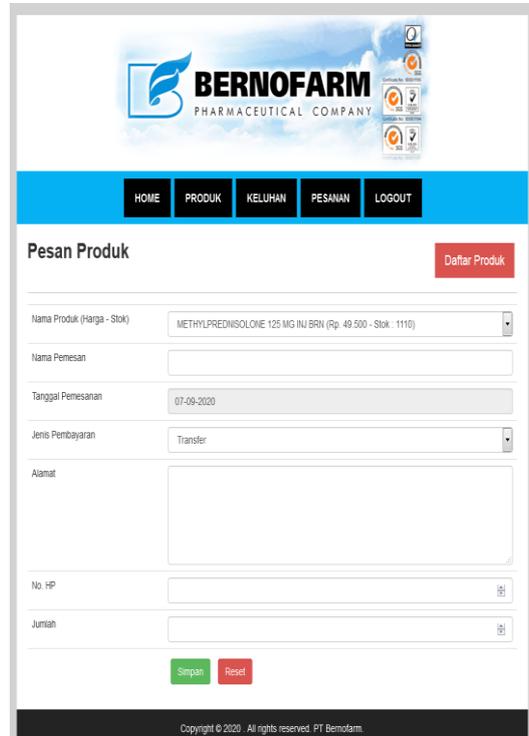
2. Tampilan Halaman Pelanggan



Gambar 11. Halaman Pelanggan

Merupakan Tampilan Halaman Pelanggan yang mempunyai beberapa menu diantaranya menu produk, keluhan, dan menu pesanan serta logout. Pada menu produk pelanggan dapat melakukan pemesanan pada menu tersebut serta dapat melihat beberapa produk yang tersedia serta harga yang telah disediakan.

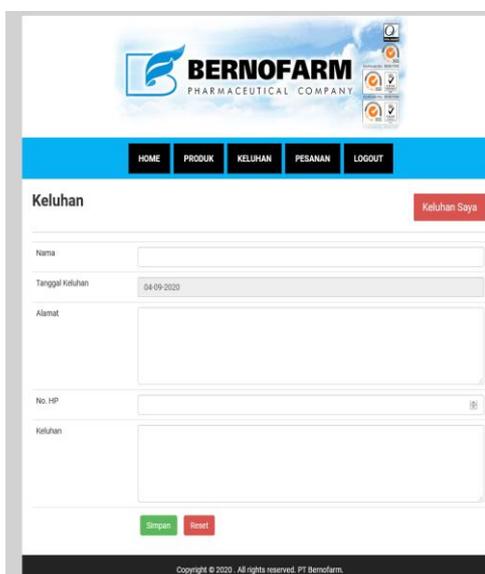
3. Tampilan Menu Pesanan Produk



Gambar 12. Menu Pesanan Produk

Merupakan Tampilan Pesanan Produk dimana pelanggan dapat melakukan pesanan dengan cara mengisi form yang telah di sediakan.

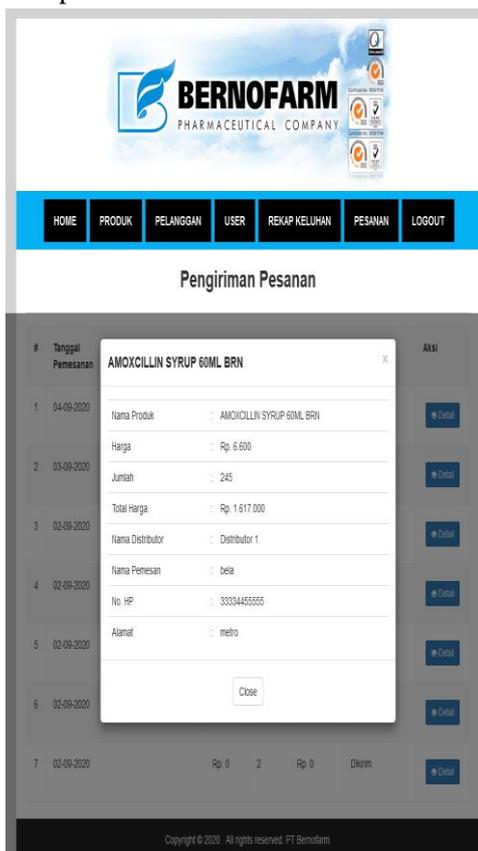
4. Tampilan Menu Keluhan



Gambar 13. Menu Keluhan

Merupakan tampilan keluhan apabila pelanggan merasa kurang dalam pelayanan yang telah disediakan ataupun ada keluhan dalam melakukan pemesanan produk, pelanggan dapat memberikan keluhan tersebut pada menu keluhan.

5. Tampilan Data Pemesanan



Gambar 14. Tampilan Data Pesanan

Merupakan Tampilan Data Pesanan dimana *admin* dapat melihat dan memonitoring sistem dari hasil pesanan pelanggan serta data pengiriman produk yang telah di verifikasi oleh bagian distributor.

6. Tampilan Pengiriman Produk



Gambar 15. Tampilan Pengiriman Produk

Merupakan Tampilan Pengiriman Produk tahap verifikasi selanjut nya setelah dilakukan konfirmasi pesanan oleh bagian marketing. Setelah distributor menverifikasi pengiriman produk maka lanjut ke tahap cetak faktur sebagai bukti transaksi pengiriman produk

7. Tampilan Laporan

Laporan CRM PT. Bernofarm

#	Tanggal Pemesanan	Data Pemesan	Nama Produk	Harga	Jumlah	Total Harga	Status
1	03-09-2020	Nama: bella No. HP: 02545 Alamat: metro	Amoxicillin 500 mg kapt	Rp. 77.000	5	Rp. 385.000	Dikirim Dikirim tanggal 10-09-2020
2	02-09-2020	Nama: Pelanggan 1 No. HP: 0813454545 Alamat: alamast		Rp. 0	3	Rp. 0	Dikirim Dikirim tanggal 02-09-2020
3	02-09-2020	Nama: a No. HP: 08123132 Alamat: asdfghjkl		Rp. 0	3	Rp. 0	Dikirim Dikirim tanggal 02-09-2020
4	02-09-2020	Nama: asdfghjkl No. HP: 08123132123 Alamat: asdfghjkl		Rp. 0	5	Rp. 0	Dikirim Dikirim tanggal 02-09-2020
5	02-09-2020	Nama: Guru 1 No. HP: 08123132 Alamat: asdfghjkl		Rp. 0	2	Rp. 0	Dikirim Dikirim tanggal 02-09-2020

Gambar 16. Tampilan Laporan

Merupakan Tampilan Laporan dari hasil pemesana yang telah diverifikasi oleh bagian marketing dan akan dicetak sebagai laporan dari hasil pemesanan pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Keluhan yang dialami oleh pelanggan yaitu keterlambatan nya pengiriman stok barang, kurang nya komunikasi antara salesman dengan rumah sakit dalam penagihan faktur obat, terjadinya ke

kosongan stok dari pabrik serta kesalahan dalam penginputan orderan. Pada pengembangan *Customer Relationship Management* (CRM) ini telah dibangun sistem yang dapat mengelola dan menyimpan data pelanggan yang telah melakukan transaksi pemesanan, sehingga perusahaan tidak merasa kesulitan menghubungi pelanggan untuk memberikan informasi terhadap pelanggan, menyediakan list pemesanan dalam format gambar untuk memudahkan pelanggan dalam memilih produk.

Rancangan dan pembangunan sistem ini masih memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan minat pelanggan, terkait dengan proses informasi pelanggan dalam hal pemasaran (*marketing*) perlu dibangun sistem promosi terhadap produk yang minim penjualannya. Penelitian ini dapat dikembangkan menggunakan teknologi yang saat ini sangat berkembang pesat seperti android agar dapat lebih memberikan kemudahan komunikasi antara pelanggan dengan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Muhammad Hadi Al Gafar.2016. Implementasi Customer Relationship Management (CRM) pada penjualan *online* di toko utami. Jurnal nuansa informatika Vol. 11 No 1 September 2016. Universitas Kuningan.
- Dodi Putra Sirait.2018. Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Digest Marketing Vol. 3 No. 1 Januari-Juli 2018.
- Veny Diastika Putri. 2014. *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel.Skripsi. Fakultas Sains Dan Teknologi. Yogyakarta.
- Mochamad Rizal Iskandar.2010. Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) (Studi Kasus Di PT Kencana Berlian Makmur). Skripsi. Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM). Bandung.
- Daniel Yeri Kristiyanto.2017. Manajemen Berbasis Sekolah Menggunakan *Enterprise Content Management*

System Media Pelayanan Publik Di Lingkungan TK Nasional Pakarti Luhur Kecamatan Pedurungan. Universitas PGRI Semarang.

- Abdul Kadir.2014.Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi. Andi : Yogyakarta.
- Mandar Ruko.2017.Kitab Kumpulan Tips, Latihan, Dan Soal *Database* Dengan *Mysql Server*, *PhpMyAdmin*, Dan *Tools MySql*.Jakarta
- Edy Winarno, Ali Zaki, SmithDev.2014.Pemrograman *Web* Berbasis HTML5, PHP, Dan *Javascript*.Jakarta.
- Yudhanto, Yudha/Agus Purbayu. 2014.Toko *Online* Dengan PHP Dan *MySql*.Jakarta.
- Tim EMS.2014.Teori Dan Praktek PHP-*MySql* Untuk Pemula. Jakarta
- Sidik, Betrha dan Husni Iskandar Pohan.2014. Pemrograman *Web* Dengan HTML .Bandung.