



Prosiding Annual Research Seminar 2019
Computer Science and ICT

ISBN : 978-979-587-846-9
Vol.5 No.1

Appliation Of Customer Relationship Management (CRM) On Sales Information System Using Web-Based User Centered Design Method In Dapur Bunda Raya Palembang

1st Wahyu Agung Prasojo
Information System
Sriwijaya University
Palembang, Indonesia
wahyu.agung111013@gmail.com

2nd Endang Lestari Ruskan
Information System
Sriwijaya University
Palembang, Indonesia
endannghms16@gmail.com

Abstrak: Toko Roti yang berlokasi di Palembang adalah perusahaan yang bergerak dalam penjualan makanan Tradisional. Sebagai perusahaan yang harus dikenal dan melayani pelanggannya dengan baik, Perusahaan ini perlu mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih saat ini. Selama pemesanan online ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi pendukung lainnya seperti Instagram, Facebook, dan media sosial lainnya, ini membuat pelanggan potensial di luar kota ragu untuk melakukan pembelian. Pengujian ini bertujuan agar sistem yang telah dirancang dapat diuji untuk mengetahui sistem tersebut sesuai dengan yang diinginkan atau tidak. Jadi metode Desain yang Berpusat pada Pengguna ini sangat cocok untuk membangun fitur yang menunjukkan bagaimana Strategi Manajemen Hubungan Pelanggan diterapkan pada sistem informasi penjualan.

Kata kunci: *Manajemen Hubungan Pelanggan, Desain Berpusat pada Pengguna, Situs Web, Makanan Tradisional*

Abstract : The Bakery Store located in Palembang is a company engaged in the sale of Traditional food. As a company that must be known and serves its customers well, This Company needs to keep abreast of increasingly sophisticated technology at this time. During this online ordering is done using other supporting applications such as Instagram, Facebook, and other social media, this makes doubt potential customers outside the city to make purchases. This test aims to make the system that has been designed can be tested to find out the system is in accordance as

desired or not. So this User-Centered Design method is perfect for building features that show how the Customer Relationship Management Strategy is applied to sales information systems.

Keywords: *Customer Relationship Management, User-Centered Design, Website, Traditional Food*

Pengantar

Perusahaan Dapur Bunda Raya Palembang adalah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan makanan Tradisional. Sebagai perusahaan yang harus dikenal dan melayani pelanggan dengan baik, Dapur Bunda Raya Palembang perlu mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih saat ini. Agar layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk memesan di Dapur Bunda Raya Palembang agar lebih mudah, cepat dan untuk memberikan kepuasan dengan layanan yang diberikan untuk menjaga loyalitas pelanggan, Dapur Bunda Raya Palembang harus menerapkan IT dalam penjualan dan kegiatan layanan bagi pelanggan. Salah satunya adalah dengan menyediakan akses ke layanan pelanggan dengan lebih mudah, cepat dan optimal.

I. PENDAHULUAN

A. latar belakang

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam suatu perusahaan karena mempertahankannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Loyalitas pelanggan terkait erat dengan

kepuasan pelanggan karena semakin puas mereka, semakin tinggi tingkat loyalitas yang mereka miliki [5]. Perusahaan Dapur Bunda Rayya Palembang adalah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan makanan Tradisional. Sebagai perusahaan yang harus dikenal dan melayani pelanggannya dengan baik, Dapur Bunda Rayya Palembang perlu mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih saat ini. Agar layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk memesan di Dapur Bunda Rayya Palembang agar lebih mudah, cepat dan untuk memberikan kepuasan dengan layanan yang diberikan untuk menjaga loyalitas pelanggan, Dapur Bunda Rayya Palembang harus menerapkan TI dalam penjualan dan kegiatan layanan bagi pelanggan. Salah satunya adalah dengan menyediakan akses ke layanan pelanggan dengan lebih mudah, cepat dan optimal. Sejauh ini, pemesanan online dilakukan menggunakan aplikasi pendukung lainnya seperti Instagram, Facebook, dan media sosial lainnya, ini membuat calon pelanggan luar kota ragu untuk melakukan pembelian, proses pemesanan juga bergantung pada kertas catatan dan tidak terorganisir dengan baik. Memesan paket produk yang tersedia di Dapur Bunda Rayya pelanggan Palembang harus datang langsung ke lokasi dan waktu yang dibutuhkan lama. Selain itu, pelanggan tidak dapat mengetahui informasi promo yang disediakan oleh Dapur Bunda Rayya Palembang tanpa harus datang ke tempat itu. Pelanggan juga tidak dapat mengungkapkan keluhan mereka tentang layanan Dapur Bunda Rayya Palembang secara praktis dan mudah, maka pesaing lain terlebih dahulu menggunakan web untuk proses penjualan online yang aman dan efisien, dan juga meminimalkan kesalahan yang dibuat oleh karyawan dalam melakukan penjualan dan layanan kepada pelanggan. Karena Sebagian besar perusahaan baru-baru ini melakukan upaya besar untuk memanfaatkan Internet dalam memperluas bisnis mereka. Merancang situs web yang baik, secara alami, telah menjadi salah satu masalah utama dan krusial bagi perusahaan yang ingin memaksimalkan keuntungan dengan mempromosikan layanan atau produk mereka di pasar yang kompetitif dan terbatas. Namun, tidak mudah untuk menjelaskan dengan jelas apa situs web yang sukses itu karena sifat dan karakteristiknya tergantung pada jenis sistem yang digunakannya, bidang apa itu, apa tujuannya untuk digunakan, dan sebagainya [7].

User-Centered Design (UCD) adalah filosofi desain yang menempatkan pengguna di pusat proses pengembangan sistem. Pendekatan UCD telah didukung oleh berbagai teknik, metode, alat, prosedur, dan proses yang membantu merancang sistem interaktif yang lebih berpusat pada pengguna. Tujuan dari UCD lebih dari sekedar membuat produk yang bermanfaat. Pada fase metode User-Centered Design yang penulis akan jelaskan nanti, dapat mengarahkan fitur yang akan dibangun menjadi tolok ukur kepuasan dan kesetiaan kepada pelanggan di mana ada tahap Menentukan konteks fase penggunaan, yaitu melakukan wawancara dan observasi. tentang Perusahaan Dapur Bunda Rayya dan pelanggannya, fase Menentukan pengguna dan persyaratan organisasi, dari wawancara sebelumnya dengan Bunda Rayya Kitchen Company dan beberapa pelanggan menghasilkan informasi yang perlu diterapkan pada sistem, fase solusi desain Produce, fase fase di mana pemodelan sistem menggunakan diagram konteks dan DFD, fase Evaluasi desain terhadap persyaratan pengguna yang pada tahap ini, akan diuji pada sistem yang sedang dikembangkan.

B. Tujuan

Tujuan penulis untuk membuat penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mempelajari tentang sistem informasi penjualan di Dapur Bunda Rayya Palembang. Untuk membangun dan menerapkan sistem informasi penjualan menggunakan metode User-Centered Design berbasis web di Dapur Bunda Rayya Palembang untuk menyederhanakan, mempercepat dan menjaga loyalitas pelanggan. Untuk meningkatkan hubungan Dapur Bunda Rayya dengan pelanggan.

C. Lingkup Masalahnya

Untuk membahas materi yang akan dibahas dalam ini belajar, penulis perlu membuat diskusi tentang masalah yang akan dibahas. Ini diperbesar dari isi dan pembahasan penelitian ini agar lebih terarah dan bisa mencapai hasil yang diharapkan. Jadi penelitian ini diusulkan dengan hal-hal berikut:

Sistem ini dapat digunakan oleh semua orang yang memiliki web dan memiliki admin untuk memasukkan data. Objek penelitian di Kitchen Mother Rayya Palembang Data dikelola terkait dengan data calon anggota seperti nama, alamat, kontak, dll.

Sistem dibangun dalam fase CRM. Metode CRM yang digunakan adalah UCD.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

Studi literatur dan teori yang akan digunakan di Indonesia jurnal diperoleh dari berbagai penelitian. Penelitian pertama (Laura Manzari dan Jeremiah Trinidad-Christensen, September 2006) "Desain yang Berpusat pada Pengguna dari Situs Web untuk Siswa Perpustakaan dan Ilmu Informasi: Evaluasi Heuristik dan Pengujian Kegunaan" Studi ini menggambarkan siklus hidup sebuah situs web perpustakaan yang dibuat dengan proses desain yang berpusat pada pengguna untuk melayani sekolah pascasarjana "perpustakaan dan ilmu informasi" (LIS). Temuan berdasarkan evaluasi heuristik dan studi kegunaan diterapkan dalam desain ulang berulang situs untuk lebih melayani kebutuhan populasi perpustakaan akademik khusus ini. Rekomendasi untuk desain layanan berbasis web untuk pelanggan perpustakaan dari program LIS dibahas, serta implikasi untuk situs Web untuk perpustakaan khusus dalam pengaturan perpustakaan akademik yang lebih besar [8].

Penelitian yang dilakukan oleh Dabbs, ADV, Myers, BA, Mc Curry, KR, Dunbar-Jacob, J., Hawkins, RP, Begey, A., & Dew, MA (2009) dengan thema "Desain yang Berpusat pada Pengguna dan Teknologi Kesehatan Interaktif Teknologi Kesehatan Interaktif untuk Pasien. CIN: Komputer, Informatika, Keperawatan, 27 (3), 175-183 "Meskipun rekomendasi bahwa pasien dilibatkan dalam desain dan pengujian teknologi kesehatan, beberapa laporan menggambarkan bagaimana melibatkan pasien dalam cara yang sistematis dan bermakna untuk memastikan bahwa aplikasi disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan mereka. User-centered design (UCD) adalah pendekatan yang melibatkan pengguna akhir di seluruh proses pengembangan sehingga tugas dukungan teknologi, mudah dioperasikan, dan bernilai bagi pengguna. Dalam makalah ini kami menyediakan gambaran umum UCD dan gunakan pengembangan Pocket Personal Assistant untuk Melacak Kesehatan (Pocket PATH), untuk menggambarkan bagaimana prinsip-prinsip dan teknik ini diterapkan untuk melibatkan pasien dalam pengembangan teknologi kesehatan interaktif ini. dalam desain dan pengujian memastikan fungsionalitas dan kegunaan, karena itu meningkatkan kemungkinan mempromosikan hasil kesehatan yang dimaksud [2].

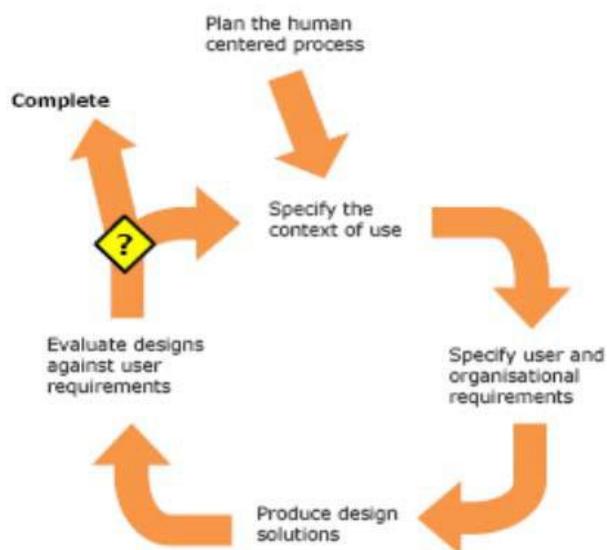
Setelah pemaparan dari kedua penelitian diatas dapat kita simpulkan bahwa UCD merupakan metodeperancangan User Interface yang berfokus kepada kebutuhan user. UCD akan membantu peneliti dalam merancang sistem informasi yang berguna, menarik, dan user friendly. Design yang menarik akan menciptakan sebuah ketertarikan user untuk selalu menggunakan/mengoperasikan sistem tersebut. Banyak dari sistem informasi yang di buat tidak memperhatikan user interface, maka yang terjadi user susah untuk menggunakan sistem tersebut. Dan adanya metode UCD dapat memberikan pelayanan yang baik ke pelanggan.

B. Manajemen Hubungan Pelanggan

Memahami CRM (Customer Relationship Management) Menurut Francis Buttle dan John Turnbull dalam buku tersebut Memahami manajemen hubungan pelanggan. Manajemen hubungan pelanggan, atau CRM, memiliki arti berbeda untuk orang yang berbeda. Bahkan makna singkatan tiga huruf CRM diperdebatkan. Kebanyakan orang menggunakan CRM untuk merujuk ke manajemen hubungan pelanggan. Yang lain menggunakan CRM untuk memaksudkan pemasaran hubungan pelanggan.1 Kelompok lain, dengan keyakinan bahwa tidak semua pelanggan menginginkan hubungan dengan pemasok, menghilangkan hubungan kata, lebih memilih istilah manajemen pelanggan.2 Yang lain lagi memilih pemasaran hubungan ekspresi. 3, 4 Apa pun namanya, CRM adalah praktik bisnis yang berfokus pada pelanggan [6].

C. Desain yang Berpusat pada Pengguna

Desain yang Berpusat pada Pengguna adalah metode yang memfokuskan pengguna sebagai pusat pengembangan suatu sistem. UCD adalah pendekatan proyek yang menempatkan pengguna situs yang dituju sebagai pusat desain dan pengembangannya. Ciri-ciri menonjol dari pendekatan UCD adalah: pertama melibatkan para pemangku kepentingan secara langsung selama seluruh proses pembangunan dan kedua proses dilakukan secara iteratif, dengan siklus diulang sampai tujuan kegunaan proyek telah tercapai. Ini membuatnya penting bahwa peserta dalam metode ini secara akurat mencerminkan profil pengguna yang sebenarnya [9].



Picture User-Centered Design

Source: ISO 13409 (1999)

Menurut (ISO 13409 1999) metode Desain Berpusat pada Pengguna memiliki empat fase yaitu:

1. Fase Tentukan Konteks penggunaan
2. Fase Tentukan persyaratan
3. Fase Buat desain solusi.
4. Fase Mengevaluasi desain.

D. Situs web

Menurut (Matt Germonprez dan Ilze Zigurs 2005) World Wide Web (web) telah menjadi alat untuk bisnis, komunikasi, pembelajaran, rekreasi, dan seluruh kegiatan yang diantisipasi dan tidak terduga di seluruh spektrum populasi yang luas. Penggunaan web, alat yang inheren kolaboratif, telah menyebabkan proliferasi data dan informasi yang tersedia untuk sektor publik dan swasta. Informasi di web adalah hal yang berbeda bagi orang yang berbeda, relevan bagi sebagian orang dan bukan orang lain, secara kompetitif menguntungkan bagi sebagian orang, tetapi tidak bagi orang lain, dan sebagainya. Salah satu aspek penting dari apakah suatu situs web memberikan manfaat adalah apakah itu mudah digunakan, dan khususnya, betapa rumitnya situs web itu [4].

E. MySQL

MySQL adalah sistem manajemen basis data relasional open source yang populer (RDBMS) yang didistribusikan, dikembangkan, dan didukung oleh Oracle Corporation. Sistem relasional seperti, MySQL menyimpan data dalam bentuk tabel dan menggunakan bahasa query terstruktur (SQL) untuk mengakses data. Di MySQL, kita harus menentukan dulu skema berdasarkan persyaratan dan mengatur aturan untuk mengontrol hubungan antar bidang dalam catatan. Di MySQL, informasi terkait dapat disimpan dalam tabel yang berbeda, tetapi mereka terkait dengan penggunaan gabungan. Dengan demikian, duplikasi data dapat diminimalkan [1].

MySQL adalah sistem manajemen basis data relasional. Alasan utama adalah proyek pengembangan MySQL telah membuat kode sumbernya tersedia di bawah ketentuan General Public License (GNU) yang merupakan aplikasi web open-source [3].

III. MENGGUNAKAN TEMPLATE

A. Objek Penelitian

Objek dari Dapur Bunda Rayya Palembang, Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatra Selatan 30114

B. Identifikasi Pos

- Wawancara

Dalam proses mengumpulkan dan menyusun instrumen data ini, hal itu dilakukan dengan melakukan diskusi dan pertanyaan serta jawaban yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak terkait di otoritas Mother Rayya Kitchen Palembang mengenai masalah yang dihadapi, lalu bagaimana sistem pemesanan produk, organisasi struktur Dapur Bunda Rayya Palembang, proses pengumpulan data produk, dan proses layanan pelanggan yang diterapkan di Dapur Bunda Rayya Palembang. Diskusi Interaktif ini dimaksudkan agar data yang diperoleh lebih lengkap dan jelas. Hasil Diskusi Interaktif meliputi:

1. Data Pelanggan
2. Model Layanan Pelanggan yang dilakukan sejauh ini.
3. Proses transaksi data dan pembelian produk

4. Prasyarat dan manfaat menjadi anggota
5. Solusi untuk memecahkan masalah

• Pengamatan

Selain melakukan wawancara, penulis juga melakukan pengamatan atau pengamatan langsung terhadap suatu kegiatan yang sedang dilakukan. Hasil pengamatan meliputi:

1. Kegiatan pemesanan atau urutan produk - urutan proses.
2. Aktivitas saat memproses pengarsipan data pelanggan.
3. Kegiatan dalam proses menyimpan laporan.
4. Kegiatan layanan pelanggan.

• Tinjauan Literatur

Studi literatur adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan mencari sumber dari buku atau studi literatur tentang data yang terkait atau terkait dengan metode Desain yang Terpusat pada Pengguna (UCD) dan masalah yang akan diuraikan dalam penyusunan laporan ini dengan bahan penelitian yang adalah tahap inti dari pengembangan sistem ini adalah analisis sistem, perancangan sistem, dan implementasi sistem. Studi literatur juga digunakan oleh para peneliti untuk mendapatkan informasi tambahan tentang berbagai jenis masalah yang dihadapi dalam transaksi pemasaran tiket, layanan pelanggan, solusi masalah, dan sebagainya..

C. Evaluasi Sistem

Metode Analisis Sistem

Berdasarkan metode pengembangan sistem yang didasarkan pada Sistem Informasi Penjualan, metode penelitian yang akan penulis lakukan adalah menggunakan metode User-Centered Design (UCD). Dimana dalam metode ini berfungsi untuk memperoleh informasi awal dari informan yang diwawancarai.

- a. Tentukan Konteks penggunaan

Tahap ini adalah dasar dari setiap metode UCD, yaitu untuk memahami siapa pengguna produk yang dimaksud dan

lingkungan penggunaannya. Ini juga termasuk mengidentifikasi pemangku kepentingan, atau yang secara langsung atau tidak langsung terlibat dalam pengembangan sistem atau aplikasi. Pada tahap ini, metode Identify Stakeholder dilakukan.

- b. Tentukan Persyaratan

Fase ini adalah fase di mana ia mulai mengumpulkan rincian kebutuhan yang diperoleh langsung dari pengguna potensial, dalam hal ini, komunitas yang akan menjadi pelanggan potensial dari Bunda Dapur Rayya Palembang. Dari beberapa pertanyaan yang telah didistribusikan dalam kuesioner, dapatkan daftar kesimpulan fitur desain visual dari Dapur Bunda Rayya Palembang, yaitu:

Mayoritas responden sebagai pelanggan ingin situs web ibu mereka memasukkan informasi produk yang lengkap dan terperinci.

Mayoritas pelanggan menginginkan situs web bundaran untuk memasukkan informasi yang mudah dimengerti.

Pelanggan menginginkan situs web yang dapat menjaga keamanan informasi pribadi dan tidak menyalahgunakan informasi pribadi pelanggan. Pelanggan menginginkan respons cepat dari situs web mereka.

Pelanggan ingin sebuah situs web untuk menampilkan desain visual yang nyaman untuk dilihat dan Pelanggan ingin situs web untuk menampilkan desain visual yang menarik

Pelanggan menginginkan situs web bundaran untuk memberikan kolom testimonial yang memudahkan pelanggan untuk menilai suatu produk.

Pelanggan menginginkan situs web bundaran untuk menyediakan layanan pelanggan yang dapat membantu pelanggan ketika mengalami masalah dalam menggunakan situs web dan transaksi.

c. Buat desain solusi

Tahap ketiga ketika membangun sistem UCD adalah menghasilkan solusi desain. Saat menghasilkan solusi desain, dilakukan tiga kali pembangunan antarmuka sistem hingga solusi desain yang benar-benar mengikuti kebutuhan pengguna dilakukan. Pada tahap ini, fase pemodelan tugas terkandung dalam sistem pemasaran online. Hasil tugas dikembangkan menjadi bentuk perangkat lunak dalam bentuk situs. Perancangan sistem dibagi menjadi 4, yaitu perancangan Data Flow Diagram, Diagram Dekomposisi, Diagram Hubungan Entitas, dan Diagram Aliran Data Fisik.

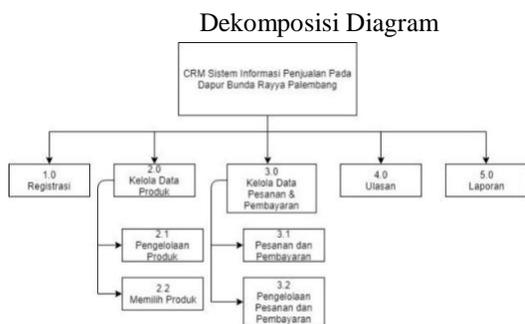
REFERENSI

- [1] Damodaran B, Dipina., Shirin Salim and Surekha Mariam Varghese, "Performance Evaluation Of Mysql And MongoDB Databases", 2016.
- [2] Dabbs, A. D. V., Myers, B. A., Mc Curry, K. R., Dunbar-Jacob, J., Hawkins, R. P., Begley, A., & Dew, M. A. "User-Centered Design and Interactive Health Technologies for Patients. CIN: Computers, Informatics, Nursing, 27(3), 175–183", June 2009.
- [3] Emdad Ullah, Syed., Tania Alauddin and Hasan U. Zaman, "Developing an E-Commerce Website", 2016.
- [4] Germonprez, Matt , Ilze Zigurs, "Causal Factors for Web Site Complexity" 2015.
- [5] Ibrahim, Ali., Annisa Turrahma, Endang Lestari. "The Implementation Of Customer Relationship Management (CRM) With Service Oriented Architecture (SOA) to Improve Customers' Loyalty" 2016.
- [6] Khodakarami, Farnoosh., Yolande E. Chan, "Exploring the role of customer relationship management (CRM) systems in customer knowledge creation", 2014.
- [7] Lee, Sangwon., Richard J. Koubek, "The effects of usability and web design attributes on user preference for e-commerce web sites" 2010.
- [8] Manzari, Laura and Jeremiah Trinidad-Christensen, "User-Centered Design of a Web Site for Library and Information Science Students: Heuristic Evaluation and Usability Testing", September 2006.
- [9] Rekha Devi, Kh., A.M Sen K. Hemachandran, "A working Framework for the User-Centered Design Approach and a Survey of the available Methods", 2012.

4.1.3.1 System Design



Picture DFD Level 0



Picture Dekomposisi Diagram