

Rancang Bangun *Customer Relationship Management* pada PT Musi Lestari Indo Makmur Palembang

Felicia Agustine Chandra (felecia.agustine@yahoo.co.id), **Fifi wijaya** (fifichubby@yahoo.com), **M.Haviz Irfani,S.SI,M.T.I** (havizirfani79@gmail.com),
Desi Pibriana (desi.pibriana@gmail.com)
Jurusan Sistem Informasi
STMIK GI MDP

Abstrak : Tujuan pembuatan aplikasi pada PT Musi Lestari Indo Makmur ini untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan melalui strategi CRM (*Customer relationship Management*) dengan melihat permasalahan yang ada pada perusahaan. Permasalahan pada PT Musi Lestari Indo Makmur antara lain pencarian informasi mengenai masa berakhirnya penyewaan tempat membutuhkan waktu cukup lama, sulitnya calon penyewa untuk mendapatkan informasi mengenai *exhibition*, dan adanya keterlambatan pembayaran sewa. Metodologi yang akan digunakan penulis yaitu metode RUP (*Rational Unified Proses*), dengan fase-fase antara lain *inception* (permulaan), *elaboration* (perluasan/perencanaan), *construction* (konstruksi), dan *transition* (transisi). Untuk pengembangan model penulis menggunakan *Unified Model Language* (UML). Diharapkan sistem ini mampu mengatasi masalah pada PT Musi Lestari Indo Makmur sehingga pelanggan lebih mudah untuk melakukan proses penyewaan tempat *exhibition*, dan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan dapat dibentuk serta dipelihara dengan baik.

Kata kunci : *Exhibition*, RUP, UML, CRM.

Abstract : Purpose of making an application to the PT Musi Lestari Indo Makmur is to provide outstanding service to customers through CRM strategy (Customer Relationship Management) by looking at existing problems in the company. Problems in PT Musi lestari Indo Makmur include search information about rental expiration takes place long enough, the difficulty of the prospective tenant to obtain information about the exhibition, and a delay in the payment of rent. Methodology that will be used by the author is the method of RUP (Rational Unified The process), with the phases inter alia *inception* (beginning), *elaboration* (expansion / planning), *construction* (construction), and *transition* (transition). For model development using the Unified Model writers Language (UML). It is expected that this system is able to cope with problems in PT Musi lestari indo Makmur making it easier for customers to make the process of hiring a venue exhibition, and the relationship between companies and customers can be formed and maintained.

Key words: *Exhibition*, RUP, UML, CRM.

1. PENDAHULUAN

Persaingan bisnis sekarang ini semakin meningkat, sehingga banyak perusahaan mencari cara untuk mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama, salah satunya dengan meningkatkan *Customer Relationship Management* (CRM). *Customer Relationship*

Management adalah salah satu sarana untuk menjalin hubungan berkelanjutan antara perusahaan dengan pelanggan. CRM merupakan hal penting yang perlu diperhatikan oleh sebuah perusahaan agar dapat bersaing dan berkembang. Kesuksesan dan kegagalan sebuah perusahaan tergantung seberapa mampu perusahaan tersebut menjalin

hubungan dan komunikasi yang baik dengan pelanggan. Melalui CRM perusahaan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggannya.

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan, melalui pelayanan secara online dengan fasilitas *Short Message Service* (SMS). SMS yang di gunakan dalam menjalin hubungan dengan pelanggan salah satunya menggunakan SMS *Gateway*. SMS *Gateway* adalah suatu platform yang menyediakan mekanisme untuk menghantarkan SMS dari peralatan mobile (PDA Phone, HP, dll). Dengan meningkatnya pelayanan informasi tersebut menyebabkan semakin dibutuhkannya suatu sistem, metodologi, strategi, dan perangkat lunak yang dapat membantu proses peningkatan kualitas pelayanan terhadap *customer* (pelanggan), sehingga diharapkan kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Dalam kegiatan bisnis di PT Musi Lestari Indo Makmur, Pemasaran merupakan salah satu bagian yang penting dalam menjalankan kegiatan proyek-proyek perusahaan. Dalam pemasaran, informasi dan pelanggan merupakan hal yang terpenting untuk menjalankan proses sewa-menyewa. Hal tersebut disadari oleh pihak perusahaan yang ada pada PT Musi Lestari Indo Makmur untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan, melalui *Customer Relationship Management* (CRM) dengan memanfaatkan sistem informasi dan teknologi informasi. Dengan adanya teknologi informasi, pihak perusahaan mampu memanfaatkan media online dengan fasilitas *SMS Gateway* untuk menyelesaikan masalah yang ada dalam perusahaan yaitu dapat

mempertahankan kesetiaan pelanggan agar tidak beralih ke perusahaan lain, serta menjadi lebih unggul dalam bersaing dengan kompetitor atau pesaing, selain itu media online dapat di gunakan untuk menarik pelanggan, dan mempermudah pelanggan mendapatkan informasi. Dari latar belakang di atas penulis terdorong untuk mengambil judul **Rancang Bangun *Customer Relationship Management* pada PT Musi Lestari Indo Makmur Palembang.**

2. LANDASAN TEORI

2.1 Konsep *Customer Relationship Management*

CRM merupakan suatu strategi bisnis yang diterapkan untuk mempelajari kebutuhan dan perilaku pelanggan agar perusahaan dapat mempertahankan pelanggan tersebut dengan cara membangun hubungan yang kuat antara perusahaan dengan pelanggan. *Customer relationship Management* (CRM) bukanlah semata-mata teknologi, meskipun dalam pelaksanaannya harus didukung oleh serangkaian teknologi.

CRM juga dapat didefinisikan sebagai sebuah proses yang menggabungkan berbagai potongan informasi tentang pelanggan, penjualan, efektifitas pemasaran, tingkat respon pasar, dan tren pasar. CRM terdiri dari 3 jenis yaitu CRM strategis, CRM operasional, dan CRM analitis. Berikut ini adalah penjelasan mengenai ketiga jenis CRM tersebut (Buttle, 2007, h.4).

a. CRM Strategis

CRM strategis berfokus pada pengembangan budaya bisnis yang berpusat pada pelanggan. Budaya tersebut ditujukan untuk memenangkan dan menjaga pelanggan dengan

menciptakan dan menyerahkan nilai (*value*) lebih baik dibandingkan pesaing.

b. CRM Operasional

CRM operasional lebih terfokus pada otomatisasi cara-cara perusahaan dalam berhubungan dengan pelanggan. Berbagai aplikasi perangkat lunak CRM memungkinkan fungsi-fungsi pemasaran, penjualan dan pelayanan dapat berjalan secara otomatis. Dengan dukungan otomatisasi layanan, perusahaan dapat menjalankan fungsi pelayanan terhadap pelanggan secara otomatis, baik melalui *call center* atau melalui fasilitas *web site* perusahaan.

c. CRM Analitis

CRM analitis digunakan untuk mengeksplorasi data konsumen demi meningkatkan nilai perusahaan. Sistem ini dapat dikembangkan berdasarkan informasi mengenai konsumen. CRM analitis menerapkan sejumlah proses, termasuk proses pembuat profil pelanggan. CRM analitis dapat memberikan solusi yang lebih tepat waktu, bahkan bersifat amat personal bagi segala permasalahan konsumen sehingga semakin meningkatkan kepuasan mereka.

2.2 Alat Bantu dalam Pengembangan Sistem

1. *Website*

Website adalah halaman informasi yang ada di *internet* dimana halaman tersebut merupakan kumpulan komponen yang terdiri dari *teks*, gambar, dan atau suara *animasi* (Helianthusonfri, 2013, h.5).

2. *My SQL*

MySQL merupakan database *multiuser* yang menggunakan bahasa *Structure Query Language (SQL)*. MySQL dalam operasi *client-server*, melibatkan *serverdaemon* MySQL di sisi *server* dan berbagai macam program, serta *library* yang berjalan disisi *client*. MySQL mampu menangani data yang cukup besar (Kadir, 2009) dikutip dalam Zoni, F.

SQL adalah bahasa standar yang digunakan untuk mengakses *server database* telah diadopsi dan digunakan sebagai standar industri. Dengan menggunakan SQL, proses akses *database* menjadi lebih *friendly*.

Dalam konteks bahasa SQL, informasi umumnya tersimpan dalam *table-table* yang secara logis merupakan struktur dua dimensi yang terdiri atas baris-baris data yang berada dalam satu atau lebih kolom. Baris pada *table* sering disebut entitas dari data, sedangkan kolom sering disebut atribut atau *field*. Keseluruhan *table* itu dihimpun dalam suatu kesatuan yang disebut *database* (Kadir, 2009) dikutip dalam Zoni, F.

3. *SMS Gateway*

SMS Gateway adalah suatu platform yang menyediakan mekanisme untuk *EUA* menghantar dan menerima SMS dari peralatan *mobile* (HP, PDA *phone*, dll) melalui *SMS Gateway shortcode*. *SMS Gateway*

biasanya digunakan pada aplikasi bisnis, baik untuk kepentingan *broadcast* promosi, *Service* informasi terhadap pengguna, penyebaran *content* produk / jasa dan lain – lain. Blok diagram SMS Gateway dapat dilihat pada gambar 1. Berikut adalah beberapa Fitur umum yang dikembangkan dalam aplikasi SMS Gateway (Mulyani, 2012, h.2) :

1. *Auto-reply*.

SMS gateway secara otomatis akan membalas SMS yang masuk. Contohnya untuk keperluan permintaan informasi tertentu (misalnya kurs mata uang, jadwal perjalanan), dimana pengirim mengirimkan SMS dengan format tertentu yang dikenali aplikasi, kemudian aplikasi dapat melakukan *auto-reply* dengan membalas SMS tersebut, berisi informasi yang dibutuhkan.

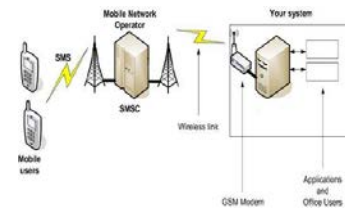
2. Pengiriman masal.

Disebut juga dengan istilah SMS *broadcast*, bertujuan untuk mengirimkan SMS ke banyak tujuan sekaligus. Misalnya untuk informasi produk terbaru kepada pelanggan.

3. Pengiriman terjadwal.

Sebuah SMS dapat diatur untuk dikirimkan ke tujuan secara otomatis pada waktu tertentu. Salah satu hal yang memegang peranan penting dalam pengiriman SMS adalah SMSC (*Short Message*

Service Center), yang merupakan jaringan telpon selular yang menangani pengiriman SMS. Jadi, pada saat seseorang mengirimkan sebuah pesan SMS melalui ponselnya, SMSC lah yang bertugas mengirimkan pesan tersebut ke nomor tujuan. Jika nomor tujuan tidak aktif, maka SMSC akan menyimpan pesan tersebut dalam jangka waktu tertentu. Jika SMS tetap tidak dapat terkirim sampai jangka waktu tersebut berakhir, maka SMS tersebut akan dihapus dari penyimpanan SMSC.



Sumber : Daud Edison Tarigan, hal 3, 2012

Gambar 1 Blok Diagram SMS Gateway

2.3 Metodologi

Metodologi yang digunakan adalah metodologi RUP (*Rational Unifed Process*) Fase - fase alur hidup RUP terdiri dari :

1. *Fase Inception* (tahap analisis)

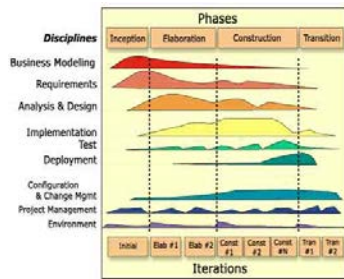
Pada tahap ini pengembang mendefinisikan batasan kegiatan, melakukan analisis kebutuhan *user*, dan melakukan perancangan awal perangkat lunak (perancangan arsitektural dan *use case*).

2. *Elaboration* (tahap desain)
Tahap ini lebih difokuskan pada perencanaan arsitektur sistem. Tahap ini juga mendeteksi apakah arsitektur sistem yang diinginkan dapat dibuat atau tidak.

3. *Construction* (Konstruksi)
Pengimplementasian rancangan perangkat lunak yang telah dibuat dilakukan pada tahap ini.

4. *Transition* (Transisi)
Pada tahap ini penulis akan menyerahkan perangkat lunak kepada pemakai, melakukan pengujian serta pelatihan. Pada tahap ini pengujian tidak melakukan pemeliharaan perangkat lunak, setelah digunakan oleh pemakai pemeliharaan perangkat lunak sepenuhnya diserahkan kepada pemakai.

Agar lebih jelas memahami metode RUP yang digunakan dalam pengembangan sistem ini, maka penulis menyajikan gambar 2 mengenai keseluruhan fase.

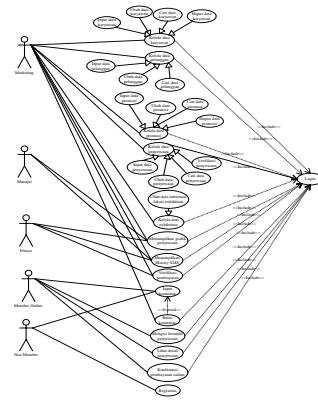


Gambar 2 : Rational Unified Process

3. ANALISIS SISTEM

3.1 Analisis Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional dapat dipahami dengan diagram use case pada gambar 3 berikut ini :



Gambar 3 : Diagram Use Case

3.2 Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Adapun kebutuhan non fungsional untuk sistem yang akan dibangun adalah sebagai berikut :

1. *User Interface*

Sistem yang dibuat harus *user-friendly* agar dapat mempermudah pengguna sistem dalam menggunakan komputer.

2. *Service*

Sistem yang dibuat diharapkan dapat memberikan respon yang cepat, baik dalam pengolahan (± 5 menit) maupun adanya *error* (± 2 menit) dan baik untuk semua bagian dalam pengolahan transaksi maupun sistem informasi manajemen.

3. *Security requirements*

Sistem yang dikembangkan memiliki pengaman berupa password yang harus melakukan login terlebih dahulu.

4. *Performance*

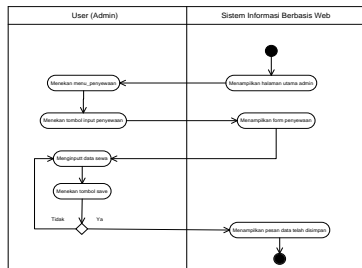
Sistem yang dibangun oleh penulis dapat

diakses secara cepat dan mudah dalam mendapatkan informasi.

4. RANCANGAN SISTEM

4.1 Diagram Activity Input Penyewaan

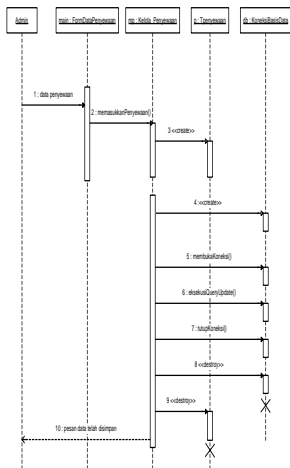
Diagram aktivitas input data penyewaan dapat dilihat pada gambar 4 berikut ini.



Gambar 4 : Diagram Activity Input Penyewaan

4.2 Diagram Sequence Input Penyewaan

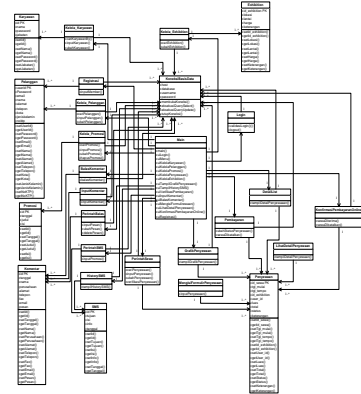
Berikut gambar 5 adalah gambar *sequence diagram* input data penyewaan.



Gambar 5 : Diagram Sequen Input Penyewaan

4.3 Diagram Class

Class diagram PT Musi Lestari Indo Makmur dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6 : Diagram Class

4.4 Tampilan Form Menu Utama

Berikut gambar 7 adalah gambar tampilan form menu utama.



Gambar 7 : Tampilan Form Menu Utama

4.5 Tampilan Form Menu Exhibition

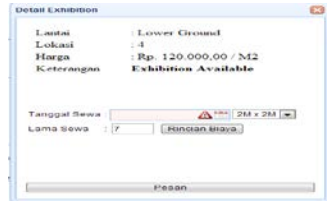
Berikut gambar 7 adalah gambar tampilan form *exhibition*.



Gambar 7 : Tampilan Form Menu Exhibition

4.6 Tampilan Form Menu *Detail Exhibition*

Berikut gambar 8 adalah gambar tampilan form menu *detail exhibition*.



Gambar 8 : Tampilan Form Menu *Detail Exhibition*

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis dan perancangan yang dilakukan penulis, ternyata dihasilkan beberapa kesimpulan mengenai Rancang Bangun *Customer Relationship Management* pada PT Musi Lestari Indo Makmur Palembang yaitu :

1. Dengan adanya aplikasi *customer relationship management* dengan fasilitas *SMS Gateway* akan meningkatkan dan menjaga hubungan dengan pelanggan sehingga pelanggan tetap setia pada perusahaan dan tidak beralih ke perusahaan lain.
2. Dengan adanya aplikasi *customer relationship management*, pelanggan akan lebih mudah dalam melakukan penyewaan *exhibition* dan melakukan transaksi pembayaran.
3. Dengan adanya sistem ini, *history* pelanggan dapat terdokumentasi dengan baik agar pihak perusahaan dapat melihat pelanggan mana yang memiliki loyalitas yang

tinggi kepada perusahaan untuk diberikan penghargaan.

4. Dengan adanya sistem ini, dapat memberitahukan *exhibition* sehingga *staff marketing* dapat melakukan konfirmasi habis sewa ke pelanggan dengan lebih cepat.
5. Dengan adanya laporan penyewaan berupa grafik, mempermudah manajer untuk mengetahui pendapatan sewa *exhibition*.
6. Dengan adanya aplikasi *customer relationship management* ini dapat mengurangi terjadinya keluhan pelanggan.
7. Dengan adanya aplikasi *customer relationship management*, pelanggan akan lebih mudah dalam melakukan penyewaan *exhibition* dan melakukan transaksi pembayaran.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diuraikan diatas, maka saran yang ingin disampaikan penulis yaitu:

1. Perusahaan perlu melakukan sosialisasi penggunaan sistem terhadap pelanggan sehingga dapat mempermudah proses penyewaan *exhibition*.
2. Perusahaan perlu menambah karyawan dan memberi pelatihan kepada karyawan lama yang mengerti mengenai teknologi informasi untuk mengelola, dan memelihara aplikasi ini.
3. Adanya pemeliharaan secara berkala terhadap sistem untuk menghindari kesalahan dan

- ancaman yang mungkin terjadi.
4. Sistem dapat dikembangkan dengan menambah fitur, misalnya penambahan untuk proses penyewaan *tenant*, konfirmasi biaya tagihan listrik dan air *tenant* melalui SMS Gateway dan proses pemesanan untuk

- mengadakan *events* di Palembang Indah Mall.
5. Kebijakan manajer terhadap pemberian *reward* untuk pelanggan sebaiknya dilihat dari pelanggan yang memiliki bintang yang paling banyak pada tabel *rating* yang ada pada aplikasi sitem yang dibuat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Al Fatta, Hanif 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [2] Buttle, F 2007, *Customer Relationship Management*, Bayumedia, Jakarta.
- [3] Helianthusonfri, J 2013, *Website Gratis dan Praktis, Hasil Fantasis*, PT Alex Media Komputerindo, Jakarta.
- [4] Madcoms, 2009, *Desain Web dengan Adobe Fireworks CS4 dan Adobe Dreamweaver CS4*, Andi, Yogyakarta.
- [5] Mulyani Isnawati, Eri Satria, & Asep Deddy Supriatna 2012, *Pengembangan Short Message Service (SMS) Gateway Layanan Informasi Akademik di SMK YPPT Garut*, Vol 09, No 11, Jurnal Algoritma, Sekolah Tinggi Teknologi Garut, Garut.
- [6] Priyo Utomo, Eko 2013, *Melesatkan Prestasi Akademik dengan Internet*, Yrama Widya, Bandung.
- [7] Raharjo Budi 2011, *Belajar Pemrograman Web*, Andi Offset, Bandung
- [8] Rosa, AS & M. Shalahuddin 2011, *Modul Pembelajaran Rekayasa Perangkat Lunak (Terstruktur dan Berorientasi Objek)*, Modula, Bandung.
- [9] Sadeli, M 2012, *Aplikasi SMS dengan Visual Basic 6.0 dan Visual Basic 2010*, Maxikom, Palembang.
- [10] Sutabri, T 2012, *Konsep Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [11] Tarigan, Daud Edison 2012, *Membangun SMS GATEWAY Berbasis WEB dengan CODEIGNITER* : Lokomedia.
- [12] Zoni Febri, *Customer Relationship Management (CRM) pada RSI IBNU SINA Kabupaten Pasaman Barat Berbasis SMS Gateway*, Universitas Putra Indonesia, Padang.
- [13] Whitten, Jeffrery L 2006, *Metode Desain dan Analisis Sistem*, Andi Offset, Yogyakarta