

**RANCANG BANGUN APLIKASI CHAT BOX UNTUKMENDUKUNG CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DI PT. JNE**

Hartono Apriyanto¹
Fakultas Teknik Program Studi Sistem Informasi
Universitas Satya Negara Indonesia Jakarta
hartonoapriyanto25@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan pada proses pelayanan pelanggan (*customer service*) masih terdapat pelanggan yang merasa kurangnya fasilitas yang dapat membantu mereka untuk mendapatkan informasi, kemudian perusahaan masih kesulitan dalam proses mengelola dan menyimpan data pelanggan yang membeli produk yang menyebabkan perusahaan sulit untuk menghubungi pelanggan dan memberikan informasi mengenai adanya peningkatan performa produk dan adanya produk baru yang ditawarkan perusahaan. Untuk menangani permasalahan tersebut penulis akan mengembangkan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan loyalitas dan pelayanan, perancangan sistem menggunakan *PHP* dan *MYSQL*.

Kata kunci : Sistem Informasi, *Customer Relationship Management*, *PHP* dan *MYSQL*.

ABSTRACT

Problems in the customer service process (*customer service*) there are still customers who feel the lack of facilities that can help them to get information, then the company still has difficulty in the process of managing and storing customer data that buys products that make it difficult for companies to contact customers and provide information about the improvement of product performance and the presence of new products offered by the company. To solve the problem, the author will develop customer relationship management (CRM) information system to increase loyalty and service, system design using *PHP* and *MYSQL*.

Keywords : Information System, *Customer Relationship Management*, *PHP* and *MYSQL*.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

CRM (*Customer Relationship Management*) mengombinasikan kebijakan, proses dan strategi yang diterapkan perusahaan menjadi satu kesatuan. Penggunaan CRM yaitu untuk melakukan interaksi dengan pelanggan dan juga untuk menelusuri informasi pelanggan. CRM adalah sebuah pendekatan baru untuk mengelola hubungan antara korporasi dengan pelanggan bisnis. Dengan hubungan ini, harapannya terdapat komunikasi dan pemasaran melalui pengelolaan berbagai kontak yang berbeda. Pendekatan ini dilakukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan dan juga nilai tambah yang terus menerus. Saat ini, implementasi CRM hampir selalu menggunakan teknologi informasi untuk menarik pelanggan baru yang menguntungkan hingga mereka memiliki keterikatan pada perusahaan.

Persaingan dunia bisnis sekarang yang semakin sulit dan sangat ketat, banyak sekali muncul kompetitor yang membawa ide-ide baru dan inovasi tercanggih setiap saat. Akibatnya banyak sekali layanan yang bisa dipilih, jika customer tidak puas dengan layanan suatu perusahaan, maka ia akan dengan mudah berpindah ke perusahaan yang lain. Karena itulah CRM hadir sebagai sebuah strategi bisnis yang berbasis *customer*, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan, loyalitas pelanggan, dan menjalin hubungan baik yang berkelanjutan antara perusahaan dengan para pelanggannya. Tujuan akhirnya adalah untuk memaksimalkan keuntungan dan pendapatan perusahaan.

Permasalahan pada proses pelayanan pelanggan (*customer service*) masih terdapat pelanggan yang merasa kurangnya fasilitas yang dapat membantu mereka untuk mendapatkan informasi, kemudian perusahaan masih kesulitan dalam proses mengelola dan menyimpandata pelanggan yang membeli produk yang menyebabkan perusahaan sulit untuk menghubungi pelanggan dan memberikan informasi mengenai adanya peningkatan performa produk dan adanya produk baru yang ditawarkan perusahaan. Perusahaan masih kurang memahami dan memperhatikan siapa pelanggan yang berpotensi menjadi pelanggan tetap dan juga perusahaan kurang memiliki fasilitas tambahan yang berfungsi melakukan interaksi antara perusahaan dengan pelanggan untuk menyampaikan keluhan, saran dan kritik. Sehingga sedikit memberikan respon mengakibatkan pelanggan mulai menurun.

Masalah masalah tersebut yang akan penulis kembangkan kedalam sebuah sistem yang mengintegrasikan antara pemasaran (*marketing*), pemesanan (*order*), dan pelayanan konsumen (*customer service*) menjadi suatu aplikasi. Sehingga hubungan antara perusahaan dengan pelanggan akan terjalin dengan baik dan proses pelayanan pun akan lebih cepat dan akurat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka penulis menentukan judul **“Rancang Bangun Aplikasi Chat Box Untuk Mendukung *Customer Relationship Management* (CRM) di PT. JNE”**

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan/impor kiriman barang/dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. Standar *PT. JNE* yaitu memberikan pengalaman baik pada *customer* dan memberikan *service* yang baik untuk kepuasan *customer* agar *customer* tetap menggunakan jasa perusahaan kami.

Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang ada adalah bagaimana membuat Rancang Bangun Aplikasi *Chat Box* Untuk Mendukung *Customer Relationship Management* (CRM) di PT. JNE.

Batasan Masalah

- Sistem informasi ini hanya membahas mengenai penggunaan basis data pelanggan yang telah ada untuk membangun hubungan antara pelanggan dengan perusahaan, penggunaan basis data dimaksudkan untuk memberikan layanan keluhan pelanggan dan memberikan informasi pelayanan dan produk perusahaan.

- b. Rancang bangun aplikasi *chat box* untuk mendukung *Customer Relationship Management* (CRM) yang dibuat mencakup proses pendaftaran pelanggan, Informasi produk dan jasa, pemesanan produk dan jasa, pelayanan pelanggan (memberikan keluhan, kritik, dan saran).

Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pada penelitian ini yaitu:

- a) Perancangan struktur data untuk *database* yang menampung *database* pelanggan, login *customer service*, admin *department*, master admin. dan FAQ (*Frequently Asked Question*).
- b) *Database* yang digunakan adalah *MySQL*
- c) Bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi yaitu *Hypertext Preprocessor* (PHP).

Tujuan dan Manfaat Penelitian

A. Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah Membuat Rancang Bangun Aplikasi *Chat Box* Untuk Mendukung *Customer Relationship Management* (CRM) di PT. JNE.

B. Manfaat

Adapun manfaat untuk perusahaan yaitu:

- a) Membangun perancangan sistem untuk memudahkan pelanggan dan perusahaan untuk mendapatkan informasi mengenai produk dan data pelanggan.
- b) Membantu perusahaan melakukan interaksi antara perusahaan dengan pelanggan untuk menyampaikan keluhan, saran dan kritik.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Sistem Informasi

Sistem Informasi sebagai kumpulan komponen-komponen yang mengumpulkan, memanipulasi, menyimpan dan menyebarkan data dan informasi, serta menyediakan mekanisme umpan balik (*feedback*), untuk mencapai tujuan tertentu. Dikutip dari (Stair dan Reynolds : 2010).

Pemrograman WEB

Pemrograman web adalah kegiatan pembuatan program atau aplikasi berbasis web menggunakan bahasa pemrograman tertentu sehingga dapat memproses data dan menghasilkan informasi sesuai yangdikehendaki oleh pemilih *website*. (Abdulloh, 2018:2).

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013:35) “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira”.

Pengertian Keluhan Pelanggan

Menurut Sentot Imam Wahjono (2010) “pelanggan-pelanggan yang melakukan keluhan memiliki tipe-tipe, antara lain:

Active Complainers, yang memahami haknya, percaya diri, dan tahu persis cara mereka menyampaikan keluhan.

- a. *Inactive complainers*, mereka yang lebih suka menyampaikan keluhan mereka kepada orang lain (teman, keluarga, tetangga, rekan kerja) daripada langsung kepada perusahaan yang bersangkutan, cenderung langsung berganti pemasok dan tidak pernah kembali lagi ke perusahaan yang mengecewakan mereka.
- b. *Hyperactive complainers*, komplain terhadap siapapun untuk masalah apapun, kadangkala berlaku

kasar dan agresif, dan hampir tidak mungkin puas karena tujuan komplainnya lebih Dilarat belakangi keinginan untuk mencari untung’ atau merupakan “*wrong customers*” yang harus dihindari.

Pengertian *Customer Relationship Management* (CRM)

CRM merupakan sebuah strategi dan metodologi yang dipadukan dengan pemanfaatan teknologi informasi berupa perangkat lunak *computer (software)* dan perangkat keras *computer (Hardware)* untuk membantu perusahaan didalam mengelola pelanggan mereka dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan, agar dapat mencapai tujuan bisnis perusahaan (Pratama, 2019:10).

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Di dalam metodologi ini, diperlukan data-data atau bahan materi yang dibutuhkan, untuk keperluan penelitian ini. Adapun teknik dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

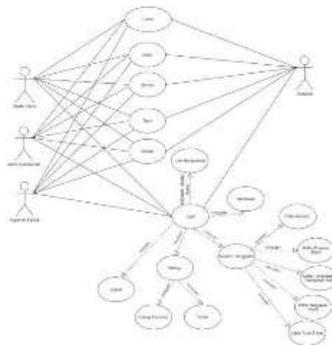
d) Observasi

Pada metode pengamatan (observasi) ini dilakukan peninjauan dan penelitian langsung di lapangan untuk memperoleh dan mengumpulkan data yang dibutuhkan. Pengamatan mulai dilakukan pada tanggal 21 Desember 2020 di PT. JNE tentang proses meningkatkan loyalitas dan pelayanan pada perusahaan. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa pengiriman barang.

e) Wawancara

Pada tahap ini dilakukannya proses wawancara yang berhubungan dengan penelitian untuk mendapatkan informasi secara lengkap dari narasumber yaitu Bapak Prima Panji Sumantri Koordinator Admin PT. JNE.

Perancangan Sistem



Gambar 2. Perancangan Sistem

a) Master Admin

- 1) Master Admin dapat mengakses daftar progress ticket
- 2) Master Admin dapat mengakses daftar ticket dalam penanganan team
- 3) Master Admin dapat mengakses daftar tanggapan ticket
- 4) Master Admin dapat mengakses daftar ticket finish
- 5) Master Admin melakukan logout

b) Admin Departement

- 1) Admin Departement dapat melihat home
- 2) Admin Departement dapat mengakses daftar ticket dalam penanganan team
- 3) Admin Departement melakukan logout

c) Customer Service

- 1) Customer Service dapat melihat home
- 2) Customer Service dapat mengakses daftar ticket dalam penanganan team

- 3) Customer Service dapat mengakses daftar tanggapan ticket
- 4) Customer Service dapat mengakses daftar ticket finish

d) Customer

- 1) Customer dapat melihat home
- 2) Customer dapat membuat keluhan
- 3) Customer melakukan logout

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- a) Telah berhasil menganalisa dan merancang sistem informasi untuk menangani permasalahan dan keluhan pelanggan. Dengan berbasis *website*.
- b) Aplikasi yang berbasis *website* ini akan memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan dan permasalahan yang terjadi pada PT.JNE, sehingga pelanggan akan lebih cepat mendapat respon atau tanggapan dari pihak admin atas keluhan yang di alami.
- c) Dengan adanya aplikasi *website* ini diharapkan dapat membangun serta mempererat hubungan perusahaan dengan pelanggan sekaligus meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Saran

Berikut adalah beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut terhadap penelitian ini :

- d) Pada aplikasi ini diharapkan dilakukan pengembangan dari sisi Bahasa pemrograman serta teknologi. Mengingat begitu cepatnya perkembangan teknologi.
- e) Diharapkan dalam pengembangan sistem lebih lanjut untuk menggunakan teknologi *hybrid* sehingga aplikasi dapat berjalan di berbagai platform secara lebih optimal.
- f) Dan ditambah fitur-fitur yang belum tersedia di *website* agar interaksi antara perusahaan dan pelanggan menjadi lebih efisien dan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulloh R.2018. *7 in 1 Pemrograman Web Untuk Pemula*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Agung, Gregorius. 2019. *5 Pemrograman Dasar Desain Website*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Buttle, Francis. 2014. *Customer Relationship Management (Management Hubungan Pelanggan)*. Terjemahan oleh Arief Subianto. Malang: Bayu Media Publishing.
- Buttle, F and Maklan. 2015 *Customer Relationship Management: Concept and Technologies (3 ed)* New York: Florence Production.
- Chaffey, Dve. (2011). *E-Business and E-Commerce Management. 4th Edition*. Prentice Hall.
- Imam, Wahjono, Sentot. 2010. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Jovin, Desi Pibriana, Edin Surdi Djatikusuma, 2015.
"Rancangan Bangun Customer Relationship Management pada jasa servis PT. Global Mobilindo. Jurnal Sistem Informasi Diakses (8 November)
- Moch Bustommy Maulana, Slamim, Oktalia Juwita. 2017. Rancang Bangun Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) Untuk Identifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Agen Mastrip Jember Menggunakan Metode K- Means Clustering. Jurnal Sistem Informasi. Diakses (8 November)
- Mulyani, Sri. 2017. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah: Notasi Pemodelan Unified Modeling Language (UML). Bandung: Abdi Sistematika.
- Mulyani, Sri. 2017. *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit: Analisis dan Perancangan*. Bandung: Abdi Sistematika.