

RANCANG BANGUN APLIKASI METODE CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) PADA SUB SISTEM PENJUALAN DnA TRONIK JEMBER

¹Anggraeni Afridiyawati (0810651191), ²Deni Arifianto, S.Kom
¹Jurusan Teknik Informatika, ¹Fakultas Teknik, ^{1,2}Universitas Muhammadiyah Jember
Email : ¹anggrek.rock@gmail.com, ²emailku@deniarifianto.com

Abstrak

Strategi pemasaran produk menjadi salah satu masalah penting dalam sistem pemasaran sebuah distributor pulsa elektrik, dimana persaingan bisnis yang sangat ketat dalam memperoleh perhatian secara khusus dari pelanggan, akan diperlukan sebuah khusus pendekatan kepada pelanggan. Oleh karena itu penerapan metode CRM (*customer relationship management*) dalam sub sistem penjualan dianggap relevan, karena berfungsi untuk sarana memperoleh pelanggan baru, penyampaian promo, layanan kepada para agen, dan memberikan perhatian khusus bagi para agen, akan dapat meningkatkan penjualan itu sendiri. Dengan menggunakan sarana aplikasi berbasis teknologi sms gateway diharapkan mampu membantu penyelesaian permasalahan diatas. Dengan mengirimkan sebuah sms kepada para pelanggan, maka serta merta akan mendekatkan hubungan dengan pelanggan dan mempermudah pelanggan untuk mendapatkan info-info promo yang up-to date tanpa ada yang terlewatkan dan juga membangun loyalitas pelanggan (para agen). Pengembangan aplikasi ini juga menggunakan Gammu sebagai alat didalamnya.

Kata kunci : *Sistem Penjualan, Metode CRM, SMS gateway*

1. Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan sistem telekomunikasi dewasa ini, juga menyebabkan semakin berkembangnya agen-agen distributor pulsa sebagai penjual saldo pulsa telepon dan listrik pada toko *reload* pulsa atau konter. Hal ini disebabkan karena telepon seluler atau *handphone* sudah menjadi salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan sehari-hari, dari para remaja, ibu rumah tangga, pengusaha, pegawai, bahkan anak kecil juga sudah banyak yang menggunakan telepon seluler sebagai sarana telekomunikasi dan informasi dalam kesehariannya.

DnA tronik merupakan salah satu distributor pulsa yang berada di kota Jember. Saat ini di Jember sudah banyak terdapat distributor-distributor pulsa elektrik, sehingga diperlukan upaya-upaya agar dapat bersaing dengan para kompetitornya. Penyampaian segala informasi dan program promo secara tepat dan cepat sangat diperlukan dalam hal ini, yang harus dimulai dengan membangun suatu hubungan yang baik dengan *customer*. Dengan membangun hubungan yang baik dengan *customer* melalui metode CRM (*Customer Relationship Management*) akan memperlancar proses penjualan produk (pulsa) pada DnA Tronik Jember, dimana didalamnya menggunakan aplikasi *SMS gateway* sebagai sarana

teknologi yang digunakan. Hal ini akan membantu meningkatkan penjualan yang secara otomatis juga akan meningkatkan *revenue*.

Pada penelitian ini, akan dibangun sebuah aplikasi yang secara otomatis akan mengirimkan sebuah pesan singkat atau SMS (*Short Message Service*) pada nomor telepon yang telah tersimpan dalam daftar nomor telepon reseller produk, pola aplikasi ini disebut sistem SMS Gateway. Sistem SMS Gateway atau kebanyakan orang awam menyebutnya SMS Broadcast ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman java dan text editor netbeans menggunakan konsep pemrograman berorientasi obyek.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, di peroleh perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun sebuah aplikasi yang dapat mendukung sub-sistem pemasaran pada DnA Tronik Jember.
2. Bagaimana mengaplikasikan metode CRM (*Customer Relationship Management*) melalui aplikasi SMS gateway.
3. Bagaimana membangun sebuah aplikasi SMS Gateway yang dapat mempererat hubungan dengan para pelanggan.

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari aplikasi metode CRM ini adalah sebagai berikut.

1. Menunjukkan dan mengaplikasikan keterkaitan antara metode pemasaran dengan teknologi yang mendukung proses pemasaran tersebut

2. Menghasilkan suatu aplikasi yang mendukung proses pemasaran yang singkat, cepat dan tepat pada sejumlah data yang berukuran besar.

1.3.2 Manfaat

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat, diantaranya :

- a. Membangun sebuah aplikasi yang dapat mendukung sub-sistem pemasaran pada DnA Tronik Jember berbasis SMS Gateway.
- b. Meningkatkan jumlah pelanggan atau konsumen dari DnA Tronik Jember.
- c. Memberikan pelayanan lebih untuk meningkatkan loyalitas pelanggan (para agen) dari DnA Tronik Jember.
- d. Meningkatkan hubungan emosional (*empathy*) antara DnA Tronik Jember dengan para pelanggannya

1.4. Batasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian, maka di buat batasan masalah dari perumusan masalah di atas, diantaranya sebagai berikut:

- a. Aplikasi yang di buat adalah aplikasi yang mampu memperluas dan memperbanyak pelanggan serta meningkatkan dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan yang telah ada.
- b. Aplikasi ini mengirimkan SMS *broadcast* yang digunakan untuk mencari pelanggan baru, menyampaikan promo, memberikan layanan kepada pelanggan, dan memberikan perhatian khusus terhadap pelanggan.
- c. Data set yang digunakan berupa data-data pelanggan DnA Tronik Jember.

2. Landasan Teori

2.1 Latar belakang manajemen hubungan pelanggan / CRM (Customer Relationship Management)

Dalam *digital library* jurnal skripsi Universitas Bina Nusantara (Andhika Prastya, 2009 : 9), disebutkan beberapa alasan penyebab munculnya CRM sebagai solusi alternatif faham mengelola hubungan pelanggan, yaitu :

- Pergeseran paradigma baru dari *transactional marketing ke relationship marketing*.
- Adanya transisi perkembangan struktur organisasi perusahaan dari yang semula berorientasi pada fungsi menjadi berorientasi pada proses.
- Pemanfaatan kapabilitas informasi teknologi dalam memaksimalkan nilai pelanggan.

Diyakininya bahwa pelanggan bukan hanya mitra perusahaan namun merupakan asset bisnis perusahaan.

2.2 Pengertian Customer Relationship Management (CRM)

CRM adalah pendekatan strategi strategis bisnis inti yang memadukan proses dan fungsi internal, jaringan eksternal untuk menciptakan dan menyampaikan nilai kepada pelanggan untuk mendapatkan keuntungan. CRM didasarkan pada data pelanggan berkualitas dan memungkinkan dengan adanya teknologi informasi (Francis Buttle, 2007 : 5)

3. Metode Penelitian

3.1 Desain Sistem

Perancangan system pada penelitian ini dibuat dengan menggunakan tool Sybase Power Designer

12.5, yang digunakan untuk perancangan sistem dengan konsep *object oriented programming* (pemrograman berorientasi obyek).

3.1.1 Pemodelan usecase diagram

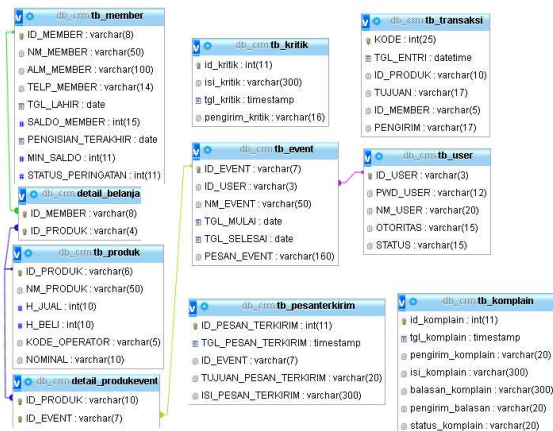
Use case memodelkan sistem secara keseluruhan dari pengoperasian *tool* (SMS gateway) tersebut. *Use case* memberikan gambaran tentang fungsionalitas utama dari *tool* yang akan dibangun. Berikut adalah desain *use case* yang disajikan dalam use case diagram



Gambar usecase diagram

3.1.2 Relasi antar tabel

dalam relasi antar tabel dalam database, akan terlihat keterkaitan yang menghubungkan antara tabel yang satu dengan lainnya. Seperti pada gambar dibawah ini :



Gambar relasi antar tabel

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Form login

Saat pertama kali menjalankan program, user akan dihadapkan dengan form login untuk masing-masing user atau pengguna aplikasi tersebut, dimana ada 2 macam pengguna yaitu admin dan operator. Dimana admin memiliki hak akses yang lebih luas dibandingkan dengan operator.



Gambar halaman login

4.2 Halaman utama aplikasi

Pada halaman utama program terdiri dari beberapa menu, diantaranya info user yang sedang aktif pada pojok kiri atas, kemudian di sebelahnya terdapat menu “master”, “event”, “servis”, “laporan”, dan bantuan.



Gambar halaman utama

4.3 Respon feedback member

Menu kritik dan saran digunakan untuk menampung berbagai informasi yang dikirimkan member kepada server yang sifatnya memberikan masukan. Untuk mengirimkan kritik dan saran, member harus mengirimkan pesan kepada nomor server dari DnA Tronik dengan menggunakan *keyword* “info” lalu diikuti isi dari kritik dan saran yang akan dikirim.



Gambar contoh SMS kritik dan saran

5. Kesimpulan

Aplikasi metode CRM (*Customer Relationship Management*) pada sub sistem penjualan DnA Tronik Jember, bertujuan untuk membangun sebuah aplikasi yang berfungsi untuk meningkatkan hubungan baik antara pihak management DnA Tronik Jember dengan para agen. Dimana dalam penerapannya pihak management DnA Tronik memberikan perhatian khusus kepada para member-member (agen-agensya) yang berupa pesan yang berisi informasi promo, pengingat pengisian ulang saldo pulsa, dan ucapan selamat ulang tahun yang lebih *humanity* dengan menyebutkan nama agen serta

dapat menampung kritik, saran, dan komplain dari member demi terciptanya suatu hubungan baik yang menjadi tujuan utama program ini.

6. Daftar pustaka

- [1] Buttle, Francis. (2006). *Customer Relationship Management Concept And Tools*. Sydney.
- [2] Buttle, Francis. (2007). *Customer Relationship Management*. Sydney.
- [3] Nugroho, Adi. (2008). *Algoritma dan Struktur Data Dalam Bahasa Java*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- [4] Yuniarto. (2006). *Membangun Aplikasi SMS Gateway di Linux*. Jakarta : Dian Rakyat.
- [5] http://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen_hubungan_pelanggan diakses tanggal 4 september 2012