

IMPLEMENTASI CUSTOMER REALATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA TOKO YOUNG BUCKS VAPE STORE BERBASIS ANDROID

Reza Zubaedah¹⁾, Jarot Budiasto²⁾, Agustan Latif³⁾

^{1,2,3)} **Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknik – Universitas Musamus**

Email: ¹⁾reza@unmus.ac.id, ²⁾jarot@unmus.ac.id, ³⁾agustan@unmus.ac.id

Abstrak

Belakangan ini pengguna vape atau rokok elektrik semakin digandrungi khususnya di kalangan anak muda. Namun belum ada penelitian yang membuktikan bahwa rokok elektrik tidak berbahaya. Kondisi vape store saat ini menggunakan pemasaran melalui Salah satu media sosial yang mereka gunakan untuk mengiklankan dan menjual produk mereka adalah Instagram. Kelemahan dalam bisnis yang menggunakan Instagram adalah pengelolaan data pelanggan dan pembatasan pembelian, waktu untuk mempromosikan barang tersebut tidak lebih dari 24 Jam. Oleh sebab itu dibutuhkan sistem yang dapat membantu pemasaran. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dikarenakan masalah yang terjadi diambil dari peristiwa yang terjadi dilapangan. Metode ini mendukung dalam pengambilan data dilapangan dan kuisisioner untuk melihat tanggapan dari pengguna sistem yang akan menggunakan sistem tersebut. Hasil dari penelitian ini membantu toko vape youngbucks untuk memasarkan produk vape ke dalam aplikasi dan memudahkan pelanggan dalam pemesanan produk vape. Sedangkan dalam konsep CRM mampu memberikan sebuah informasi terkait produk vape, jenis liquid, aksesoris vape, menyediakan fitur pemesanan vape dan juga fitur upload bukti bayar untuk *customer*, serta menyediakan fitur lihat riwayat transaksi penjualan dan upload produk terbaru bagi admin penjual.

Kata Kunci: CRM, Vape, Pemasaran

PENDAHULUAN

Manajemen hubungan pelanggan atau CRM adalah pendekatan atau sistem untuk mengelola hubungan antara bisnis (perusahaan) dan pelanggan di tingkat bisnis. Oleh karena itu, dapat memaksimalkan komunikasi dan pemasaran melalui koneksi pengguna yang berbeda. Pendekatan semacam itu dapat membantu mempertahankan pelanggan dan menguntungkan mereka. CRM sendiri menyatukan kebijakan, proses, dan strategi menjadi satu kesatuan yang diimplementasikan di dalam perusahaan. Salah satu kelebihan dari CRM tersebut adalah membuat seluruh aktivitas bisnis (marketing, penjualan, dan layanan pelanggan) dalam satu database. Salah satu toko yang menjual vape di kota Merauke yaitu *Young Bucks Vape Store*.

Informasi yang di dapat dari owner young bucks vape store rata-rata pengunjung yang datang ke toko dalam sehari yaitu 10 customer, dan yang membeli produk dalam sehari dapat menyentuh setengah customer yang datang dalam sehari yaitu 5 transaksi sehari. Terdapat banyak produk vape di jual di toko salah satu produk yang laris yaitu liquid yang mengandung rasa buah *mix* dengan susu salah satunya yaitu liquid *candyman strawberry milk*, liquid jenis tersebut adalah salah satu produk yang paling banyak dibeli.

Customer Relationship Management (CRM) yang telah terkomputerisasi berbasis Android yang dapat membuat sebuah strategi untuk mempertahankan pelanggan dengan memberikan potongan harga, dan mempermudah atau mempercepat pelanggan mendapatkan informasi stok produk yang

tersedia di toko tersebut

Toko young bucks dapat melihat dan mengukur kepuasan untuk *customer* yaitu dengan melihat riwayat transaksi *customer* pelanggan yang terdapat di dalam sistem. Penjual dapat dengan mudah menginput data yang meliputi data daftar stok produk, data personal penjual, dan menampilkan dan mencetak data pelanggan. Penjual dapat mengelola data transaksi pesanan pelanggan, data stok barang liquid dan vape serta informasi data barang liquid dan vape. Penjual juga dapat menyetujui pemesanan dan validasi pemesanan lalu di antarkan secara COD (*Cash On Delivery*).

LANDASAN TEORI

A. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kombinasi teknologi informasi untuk mendukung operasi dan manajemen, serta aktivitas orang-orang yang menggunakan teknologi tersebut. Istilah sistem informasi umumnya digunakan untuk merujuk pada interaksi antara manusia, algoritma proses, data, dan teknologi dalam arti yang sangat luas.

B. CRM

Customer relationship management (CRM) adalah pengertian dasar dari customer relationship management atau strategi pemasaran adalah proses multi tahap yang meliputi kegiatan akuisisi yang dilakukan oleh banyak perusahaan yang sudah menjadi

pelanggan, barang atau konsumen. Customer Relationship Management (CRM) sendiri bukanlah sebuah konsep, melainkan sebuah perubahan paradigma bagi perusahaan dimana CRM adalah cara hidup yang mengajak pelanggannya untuk bermitra dengan perusahaan terdistribusi untuk berkembang. Manajemen hubungan pelanggan (CRM) adalah strategi bisnis perangkat lunak dan layanan yang dirancang untuk meningkatkan keuntungan, pendapatan, dan kepuasan pelanggan.

C. United Modelling Language (UML)

Unified Modeling Language (UML) adalah metode pemodelan visual yang digunakan sebagai alat untuk merancang sistem berorientasi objek. UML juga dapat didefinisikan sebagai bahasa standar untuk memvisualisasikan, merancang dan mendokumentasikan sistem atau juga dikenal sebagai bahasa standar untuk menulis cetak biru perangkat lunak.

D. Roko Elektrik (Vape)

Rokok elektronik (e-cigarette) atau rokok adalah salah satu bentuk NRT yang menggunakan listrik dari sumber baterai untuk menghantarkan nikotin dalam bentuk asap dan telah ditetapkan sebagai Electronic Nicotine Delivery System (ENDS) oleh WHO. Rokok elektrik dirancang untuk menghantarkan nikotin tanpa membakar tembakau sambil tetap memberikan sensasi merokok kepada

penggunanya. Rokok elektrik terdiri dari 3 bagian: baterai (bagian yang menampung baterai), injektor (bagian yang memanaskan dan menguapkan nikotin) dan cartridge (bagian yang menampung larutan nikotin).

E. Android (JAVA)

Java adalah bahasa pemrograman paling populer di dunia. Java adalah bahasa pemrograman opensource yang populer, statis, dan aman. Java telah menjadi bahasa pemrograman utama Android sejak awal. Java diciptakan oleh James Gosling pada tahun 1995 di Sun Microsystems. Java saat ini dimiliki oleh Oracle Corporation. Java didasarkan pada sintaks C++, sehingga pengembang akan terbiasa dengannya.

F. Blackbox

Pengujian atau pengujian black box, biasa dikenal dengan pengujian fungsional, adalah metode pengujian perangkat lunak yang digunakan untuk menguji perangkat lunak tanpa mengetahui struktur internal kode atau program. Dalam pengujian ini, penguji mengetahui apa yang seharusnya dilakukan oleh program, tetapi tidak tahu bagaimana melakukannya.

METODE PENELITIAN

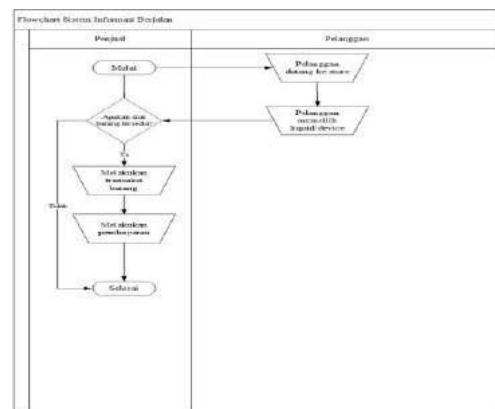
A. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan melalui: Studi Pustaka, metode wawancara, metode observasi, metode dokumentasi.

B. Analisis Sistem

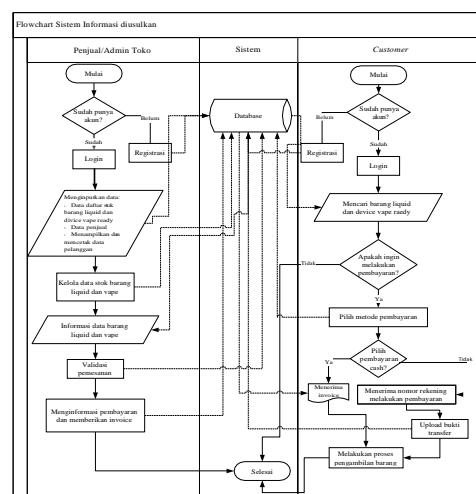
Analisis pada tahap ini dilakukan analisis untuk menentukan spesifikasi kebutuhan android yang akan dibangun sesuai dengan keinginan pengguna. Menentukan persyaratan ini menghasilkan desain konteks, desain logis, dan desain fisik. Pengguna sistem ini adalah Pemilik Toko sebagai pengguna biasa dan administrator.

1. Sistem Yang Sedang Berjalan



Gambar 1 *Flowchart* Yang berjalan

2. Sistem Yang Diusulkan

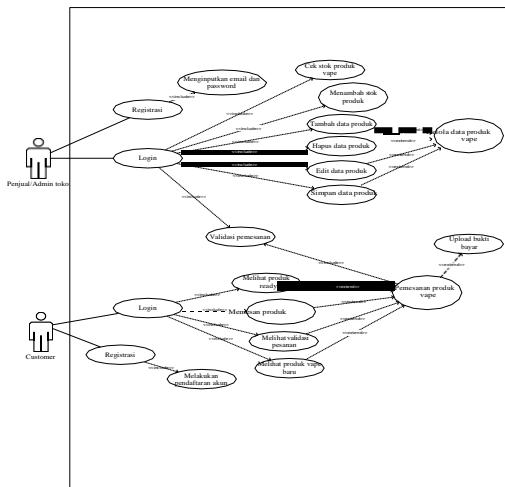


Gambar 2 *Flowchart* Sistem yang Diusulkan

C. Desain Sistem

Desain sistem merupakan tahap lanjutan dari pengembangan sistem setelah analisis sistem. Dimana akan dilakukan perancangan dari sistem yang akan dibangun.

1. Use Case Diagram



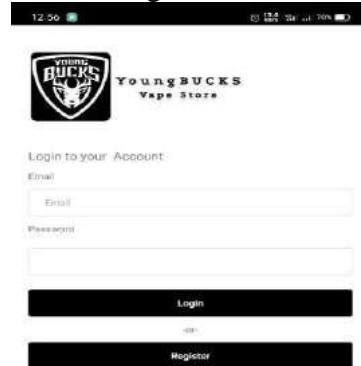
Gambar 5 Use Case Diagram

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

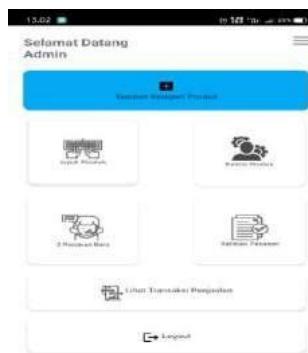
Hasil penelitian yang diperoleh yaitu peneliti membangun sebuah sistem Implementasi *Customer Realationship Management (Crm)* Pada Toko *Young Bucks Vape Store* Berbasis *Android*. Sistem ini dibangun menggunakan perangkat lunak yakni aplikasi berbasis android. Terdapat 2 intitas yang dapat mengakses aplikasi ini yaitu Admin dan pelanggan.

1. Halaman Login



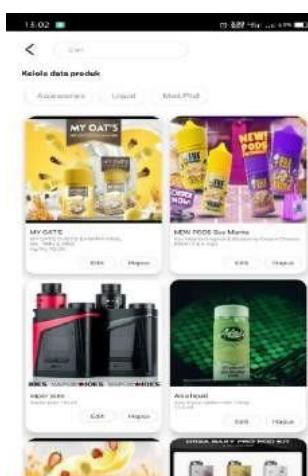
Gambar 6 Tampilan Login

Halaman Dasboard Admin



Gambar 7 Tampilan Dasboard Admin

Halaman Kelola Produk (Admin)



Gambar 8 Tampilan Kelola Produk
Halaman Verifikasi Pesanan



Gambar 9 Tampilan Verifikasi Pesanan

Halaman Dashboard *User*



Gambar 10 Tampilan Pemesanan Obat
Halaman Alamat Pengiriman



Gambar 11 Tampilan Mengisi Alamat Pengiriman

Halaman Metode Pembayaran

Gambar 12 Tampilan Metode Pembayaran

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan pengujian terhadap sistem yang dilakukan pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Implementasi *Customer Relationship Management* (Crm) Pada Toko *Young Bucks Vape Store* Berbasis *Android* mampu membantu toko vape *youngbucks* untuk memasarkan produk vape ke dalam aplikasi dan memudahkan pelanggan dalam pemesanan produk vape. Sedangkan dalam konsep CRM mampu memberikan sebuah informasi terkait produk vape, jenis liquid, aksesoris vape, menyediakan fitur pemesanan vape dan juga fitur upload bukti bayar untuk *customer*, serta menyediakan fitur lihat riwayat transaksi penjualan dan upload produk terbaru bagi admin penjual.

REFERENSI

- [1] O. Dyantina, M. Afrina, And A. Ibrahim, “Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Berbasis Web (Studi

- Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran Di Toko Yen-Yen) 1,2,3," Vol. 4, No. 2, Pp. 516– 529, 2012. [8]
- [2] N. Sitohang, "Penerapan Customer Relationship Management Pada Sistem Informasi Penjualan (Studi Kasus Lavaz Kopi Kisaran)," Pp. 224– 234.
- [3] A. Sulthoni, "Sistem Informasi E-Commerce Pemasaran Hasil Pertanian Desa Kluwan Berbasis Web," *J. Sisfokom (Sistem Inf. Dan Komputer)*.
- [4] B. T. S. Wardiyanti, P. Haribowo, And R. D. Astuti, "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Tiga Serangkai Surakarta," *Jobs (Jurnal Bus. Stud.)*, Vol. 5, No. 1, P. 17, 2019, Doi: 10.32497/Jobs.V5i1.1672..
- [5] T. L. Sha, M. T. N. T. Nawawi, And R. R. Rasyid, "Membangun Customer Relationship Management (Crm) Pada Usaha Ritel Pasar Tradisional Di Kota Tangerang Selatan," *J. Bakti Masy. Indones.*, Vol. 3, No. 2, Pp. 536–543, 2021, Doi: 10.24912/Jbmi.V3i2.9515.
- [6] S. Zulkifli, "Dasar-Dasar Akuntansi Perbankan Syariah," P. 10, 2020.
- [7] E. H. Budiarto, R. A. Yuana, And D. Maryono, "Pembuatan Aplikasi Web Berbasis Sms Sebagai Media Penyalur R. Kurniawan Tanuwihardja And A. D. Susanto, "Rokok Elektronik (Electronic Cigarette)," *J Respir Indo*, Vol. 32, No. 1, Pp. 53–61, 2012.
- [9] Warno, "Pembelajaran Pemrograman Bahasa Java Dan Arti Keyword," *Pembelajaran Pemrograman Bhs. Java Dan Arti Keyword*, Vol. 8, Pp. 40– 51, 2012.