

**APLIKASI e-CRM TERINTEGRASI DI BAHAGIA MART  
KPRI BAHAGIA JOMBANG****Moh. Anshori Aris Widya<sup>1</sup>, Siti Sufaidah<sup>2</sup>, May Uswatun Hasanah<sup>3</sup>**<sup>1,2,3</sup> Fakultas Teknologi Informasi Universitas KH. A. Wahab Hasbullah

Jln. Garuda 09 Tambakberas Jombang

e-mail: [anshoriaris@unwaha.ac.id](mailto:anshoriaris@unwaha.ac.id)<sup>1</sup>, [idasufaidah@unwaha.ac.id](mailto:idasufaidah@unwaha.ac.id)<sup>2</sup>, [mayuswatunhasanah8736@gmail.com](mailto:mayuswatunhasanah8736@gmail.com)<sup>3</sup>©2019 –EPiC Universitas KH. A. Wahab Hasbullah Jombang ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi CC BY-NC-4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).**ABSTRACT**

KPRI (Koperasi Pegawai Republik Indonesia) BAHAGIA is a business entity that has many business assets including transportation, hajj services, savings and loans and mini markets. The KPRI mini market is bahagia mart. One of the most important parts of bahagia mart is the process of selling and retaining customers. The sales process in this mart comes directly to the store. This has several disadvantages, including often times consumers complain of the desired item is not available and also the lack of transparency in the stock. The existence of consumers and customers is an important part for a company to support its success. In the business, the concept to manage customers is well known as CRM (Customer Relationship Management). Parallel to the development of the internet technology nowadays, CRM can be converted into the form of e-CRM (Electronic-Customer Relationship Management). Developing an e-CRM system prototype in the form of website and android as a new system alternative is the objective of this study. To overcome this problem researchers will create of e-CRM based system that focuses on improving service quality.

**Keywords:** Bahagia Mart; e-CRM; Integrated; Android;**ABSTRAK**

KPRI (Koperasi Pegawai Republik Indonesia) BAHAGIA merupakan sebuah badan usaha yang mempunyai banyak bidang bisnis antara lain bidang transportasi, layanan haji, simpan pinjam dan mini market. KPRI bahagia mempunyai sebuah minimarket yang bernama Bahagia mart. Salah satu bagian terpenting dari bahagia mart ini adalah proses penjualan dan mempertahankan pelanggan. Proses penjualan yang ada di bahagia mart ini mendatangi langsung ke toko. Hal ini memiliki beberapa kelemahan diantaranya sering kali konsumen complain barang yang diinginkan tidak tersedia dan juga tidak adanya transparansi stok barang. Keberadaan konsumen serta pelanggan adalah bagian penting bagi perusahaan dalam menunjang kesuksesan perusahaan itu sendiri. Dalam dunia bisnis, konsep mengelola pelanggan dikenal dengan nama CRM (Customer Relationship Management). Seiring dengan perkembangan teknologi internet saat ini, proses CRM tersebut kini dapat dikonversikan ke dalam bentuk e-CRM (Electronic-Customer Relationship Management). Membangun suatu prototipe sistem e-CRM dalam bentuk website dan android sebagai alternatif sistem baru merupakan tujuan dari penelitian ini. Hal tersebut didasarkan oleh beberapa kendala yang dialami bahagia mart pada sistem CRM yang sedang berjalan, utamanya pada sektor pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut peneliti akan membuat sistem berbasis e-CRM yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan.

**Kata Kunci:** Bahagia Mart; e-CRM; Integrasi; Android;**PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi ini telah memasuki berbagai bidang. hal ini ditandai dengan banyaknya penggunaan sistem terkomputerisasi untuk lembaga atau organisasi dan perusahaan. Selain dari sisi

teknologi tersebut, globalisasi juga berdampak pada pola pikir maupun visi misi lembaga organisasi atau perusahaan. Hal ini terlihat dari adanya persaingan bisnis yang kompleks antara satu lembaga organisasi dengan yang lainnya. Saat ini lembaga organisasi tak hanya memikirkan

keuntungan yang diperoleh, melainkan juga memfokuskan pada kepentingan dan kepuasan pelanggan. Sehingga munculah suatu cabang ilmu yang disebut CRM (*Customer Relationship Management*). CRM adalah suatu konsep yang mendukung suatu perusahaan untuk berusaha agar hubungan dengan konsumen tetap terjaga dan membantu menarik prospek penjualan. Pemanfaatan teknologi dan informasi sangat dibutuhkan oleh badan usaha terutama perusahaan-perusahaan yang ingin cepat mengembangkan bisnis serta dapat bersaing dalam era globalisasi saat ini. Sehingga terjadilah suatu penggabungan antara teknologi dengan strategi bisnis dan terciptalah konsep e-CRM (*Electronic Customer Relationship Management*). Konsep e-CRM dapat diterapkan di berbagai platform antara lain Web, Mobile maupun desktop.

KPRI BAHAGIA merupakan sebuah badan usaha yang mempunyai banyak bidang bisnis antara lain bidang transportasi, layanan haji, simpan pinjam dan mini market. KPRI bahagia mempunyai sebuah minimarket yang bernama bahagia mart. Setiap bulan anggota koperasi diwajibkan berbelanja dengan voucher yang sudah ditentukan nominalnya. Permasalahan yang sering terjadi adalah ketidakpuasan para anggota ketika akan menukarkan voucher belanja akan tetapi barang yang diinginkan ternyata telah habis. Untuk memberikan pelayanan yang baik pada para anggota koperasi tersebut, maka dimungkinkan untuk membuat suatu sistem yang dapat memudahkan bagi pengguna (anggota) untuk dapat mengetahui stok barang dan dapat memesan barang yang diinginkan.

**ANALISIS SISTEM**

Analisis sistem adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen dengan mempelajari seberapa baik bagian-bagian komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk mencapai tujuan mereka. Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategi yang akan digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) dalam suatu proyek pembuatan aplikasi.

Tabel 1. Tabel Analisis SWOT

<b>S</b>	Aplikasi e-CRM digunakan untuk mengelola informasi mengenai barang pada Bahagia Mart yang meliputi ketersediaan barang, jumlah, pemesanan, penggunaan voucher dan lain sebagainya.
----------	--

	Aplikasi berbasis mobile digunakan oleh anggota koperasi dalam monitoring ketersediaan barang, pemesanan dan penggunaan voucher. Aplikasi terintegrasi dengan sistem berbasis web yang digunakan oleh petugas di Bahagia Mart.
<b>W</b>	Mebutuhkan koneksi internet dan pelatihan bagi anggota koperasi yang akan menggunakannya
<b>O</b>	Belum terdapat aplikasi berbasis CRM pada bidang tersebut
<b>T</b>	Terdapat bug dalam proses integrasi sistem pada platform yang berbeda

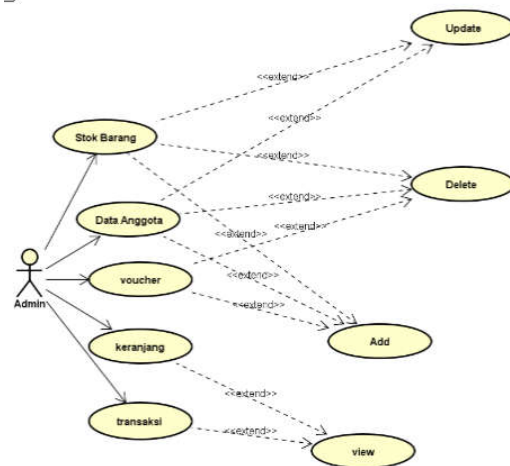
**PERANCANGAN SISTEM**

Dalam membangun sebuah aplikasi terlebih dahulu mempersiapkan rancangan sistem yang sesuai dengan aplikasi yang akan dibuat. Maka peneliti membuat rancangan sistem Diagram *Unified Modelling Language* (UML) antara lain sebagai berikut:

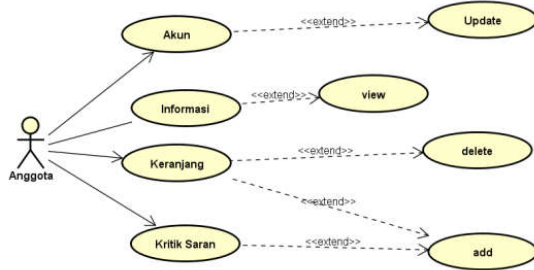
**Use Case**

*Use case* menggambarkan *external view* dari sistem yang akan kita buat. Model *use case* dapat dijabarkan dalam diagram *use case*, tetapi perlu diingat, diagram tidak indetik dengan model karena model lebih luas dari diagram. *Use case* harus mampu menggambarkan urutan aktor yang menghasilkan nilai terukur [4].

Gambar 1. Use Case Admin



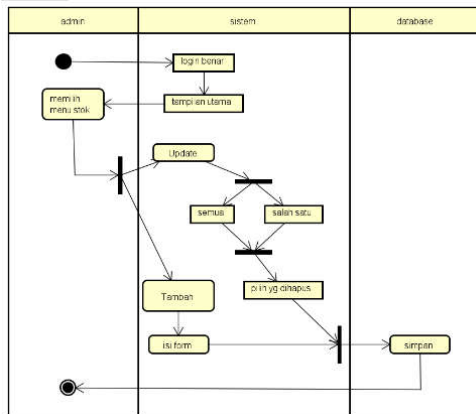
Gambar 2. Use Case Anggota



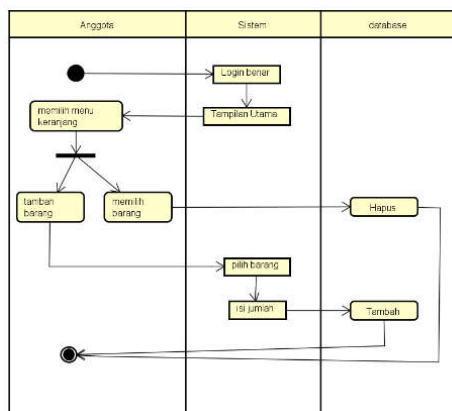
**Activity Diagram**

Diagram *activity* menunjukkan aktivitas sistem dalam bentuk kumpulan aksi-aksi, bagaimana masing-masing aksi tersebut dimulai, keputusan yang mungkin terjadi hingga berakhirnya aksi. Activity diagram juga dapat menggambarkan proses lebih dari satu aksi dalam waktu bersamaan. “Diagram *activity* adalah aktifitas-aktifitas, objek, state, transisi state dan event. Dengan kata lain kegiatan diagram alur kerja menggambarkan perilaku sistem untuk aktivitas” [4].

Gambar 3. Activity Diagram Stok Barang



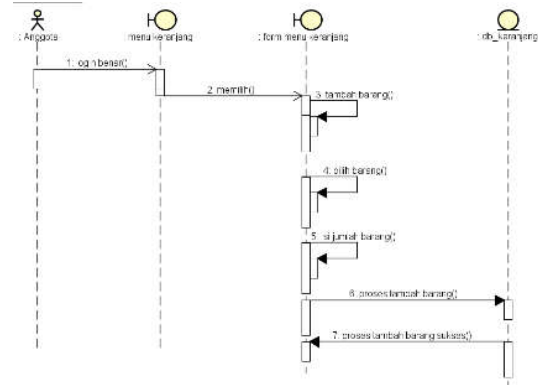
Gambar 4. Activity Diagram Keranjang Barang



**Sequence Diagram**

*Sequence* diagram adalah gambaran tahap demi tahap, termasuk kronologi (urutan) perubahan secara logis yang seharusnya dilakukan untuk menghasilkan sesuatu sesuai dengan use case diagram [4].

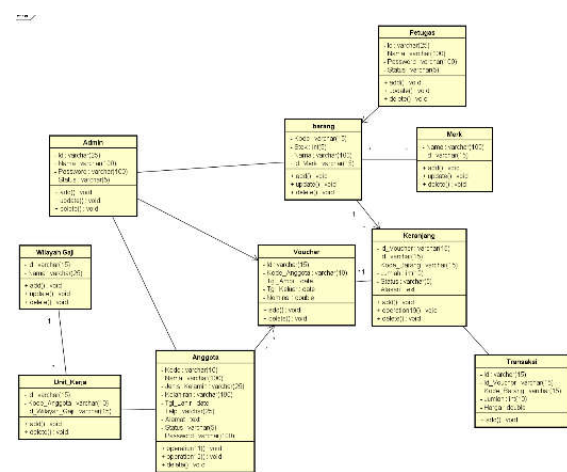
Gambar 5. Sequence Diagram Tambah Barang ke Keranjang



**Class Diagram**

Kelas sebagai suatu set objek yang memiliki atribut dan perilaku yang sama, kelas kadang disebut kelas objek. Class memiliki tiga area pokok yaitu: Nama, kelas harus mempunyai sebuah nama. Atribut, adalah kelengkapan yang melekat pada kelas. Nilai dari suatu kelas hanya bisa diproses sebatas atribut yang dimiliki. Operasi, adalah proses yang dapat dilakukan oleh sebuah kelas, baik pada kelas itu sendiri ataupun kepada kelas lainnya. (Suendri, 2018)

Gambar 6. Class Diagram



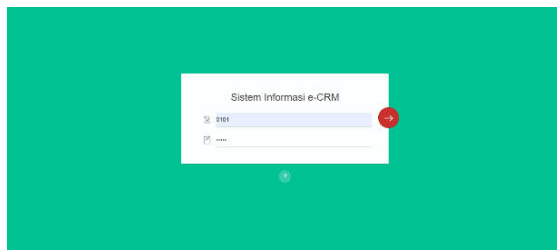
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Platform website digunakan oleh admin yang mempunyai hak akses paling luas seperti menambah, mengupdate dan menghapus data dan platform android digunakan oleh anggota.

**Halaman login**

Pada halaman login ini admin harus login terlebih dahulu dengan mengisi ID dan *password* yang akan masuk ke halaman menu selanjutnya.

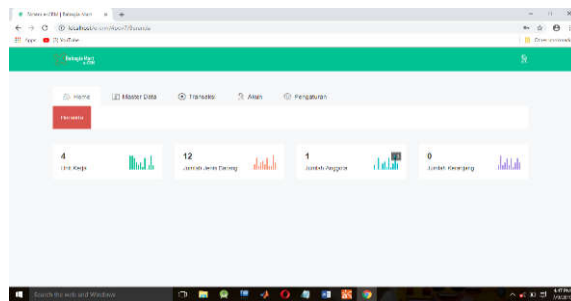
Gambar 7. Halaman Login pada Platform Website



**Halaman Beranda**

Pada halaman beranda terdapat beberapa menu yang digunakan untuk menginput data oleh admin

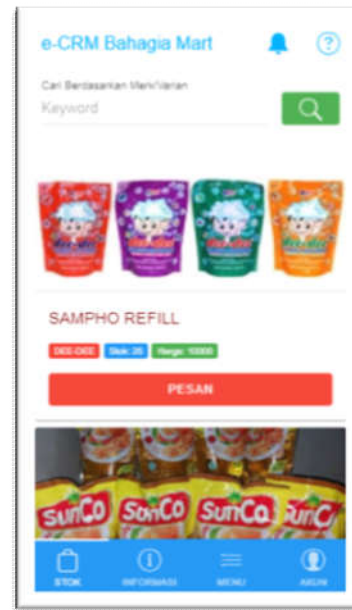
Gambar 8. Halaman Beranda pada Platform Website



**Menu Stok Barang**

Pada menu stok barang dapat diakses anggota setelah melakukan login terlebih dahulu pada aplikasi android. Anggota koperasi dapat melihat stok barang beserta jumlahnya serta dapat melakukan pemesanan barang yang diinginkan. Barang yang dipilih secara otomatis akan masuk pada keranjang anggota.

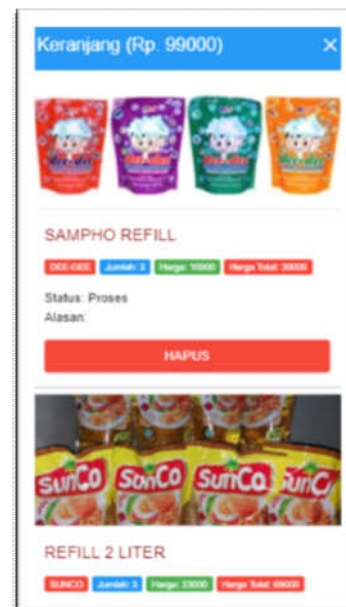
Gambar 9. Menu Stok Barang pada Aplikasi Android



**Menu Keranjang**

Pada menu keranjang terdapat beberapa barang yang telah dipilih oleh anggota untuk dipesan beserta jumlahnya. Terdapat tombol hapus jika ingin membatalkan pemesanan barang tertentu pada keranjang.

Gambar 10. Menu Keranjang pada Aplikasi Android



## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil implementasi dan analisis dari perancangan sistem yang telah dilakukan telah menjawab permasalahan-permasalahan yang telah disebutkan diantaranya:

1. Dengan menggunakan sistem e-CRM, anggota koperasi dapat lebih mudah menerima informasi dan memesan barang yang dibutuhkan.
2. Memanfaatkan teknologi android untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan dalam mengelola hubungan dengan konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Bintang Almira, Andrian Kusumawati, Rizki Yudhi Dewantara, 2016. *"Peran e-crm dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi pada Harris Hotel & Convention Malang)"*, Jurnal Administrasi Bisnis, vol.40 no.01
- [2] Ghaniyu Zulfata, Niken Hendra Kusuma Hendra Brata, 2018. *"Pengembangan Pada Toko Sepatu Aneka Sport Malang Dengan Metode Kerangka Kerja Dynamic CRM"*, Jurnal Pengembangan Teknologi dan Ilmu Komputer vol.02 No.04.
- [3] Sifauttjani Faris, Tri Listyorini, Rizkysari meimaharani, 2017 *"Pencarian rumah makan berbasis android"*, jurnal simetris Vol.08, 2252-4983
- [4] Suendri, 2018, *"Implementasi Diagram UML (Unified Modelling Language) Pada Perancangan Sistem Informasi Remunerasi Dosen dengan Database Oracle"*. Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika, Vol.03 No.01
- [5] Suharyanto Cosmas Eko, Joni eka candra, Fergyanto Gunawan, 2017, *"Perancangan Sistem Informasi Penggajian Terintegrasi Berbasis Web (Studi Kasus di Rumah Sakit St. Elisabeth"*, jurnal teknologi dan informasi Vol.03 no.02, 225-332
- [6] Wuryanto Anus, 2018, *"Integrasi sistem informasi dan teknologi informasi melalui metode Enterprise Architecture planning"*, jurnal ilmu pengetahuan dan computer Vol.03 no.02, 2527-4864

