

## Penerapan Model *Customer Relationship Management* Sistem Pemesanan Jasa Fotografi Foosyshoot Studio

Kurniaty, Nurlina

STMIK Dipanegara

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 9, 0411-687194

e-mail: [ranieest@gmail.com](mailto:ranieest@gmail.com), [linanoer888@gmail.com](mailto:linanoer888@gmail.com)

### Abstrak

Perkembangan dunia usaha yang semakin maju menyebabkan timbulnya persaingan yang semakin ketat. Salah satu cara untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan adalah menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Karena mempertahankan pelanggan yang sudah ada jauh lebih mudah dibandingkan dengan mendapatkan pelanggan baru. Persaingan bisnis yang sangat ketat akan sangat memerlukan langkah-langkah strategis untuk menghadapinya. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa seperti Foodyshoot yang bergerak dalam bidang fotografi yang sedang menghadapi persaingan ketat. Sangat penting untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Kehadiran Customer Relationship Management (CRM) akan mampu untuk mengatasi masalah di atas karena tujuan CRM adalah untuk mendapatkan inti dari konsep pelanggan yang tidak jelas dan meletakkannya dalam kerangka aplikasi. Salah satu langkah yang juga dapat ditempuh untuk menghadapi masalah tersebut adalah dengan memanfaatkan teknologi dan konsep pemasaran yang ada yaitu dengan pemanfaatan CRM (Customer Relationship Management) berbasis web. Untuk dapat memanfaatkan hal CRM tersebut perlu dibangun terlebih dahulu secara bertahap. Abstrak ini membatasi pembangunan sampai perancangan web, penggunaan basis data dan mengaplikasikan teori yang ada ke dalam praktek sehingga bermanfaat bagi dunia bisnis/industri. Kondisi perusahaan dalam bidang jasa (fotografi) saat ini akan di eksplorasi dan akan dilakukan observasi terhadap kebutuhan akan layanan yang dapat diberikan kepada para pelanggan. Dalam prosesnya, CRM menunjukkan bagaimana pemasaran bekerja dan sistem yang dijalankan harus mampu mendukung lingkungan e-commerce.

**Kata kunci:** Penerapan CRM, Foodyshoot, Berbasis Web, Jasa, Fotografi

### Abstract

*The development of an increasingly advanced business world led to increasingly fierce competition. One way to keep company alive is to maintain good relationships with customers. Because retaining existing customers is a lot easier than getting new customers. Very tight business competition will require strategic steps to deal with it. Companies engaged in services such as Foodyshoot engaged in the field of photography that is facing intense competition. It's important to know and meet customer needs quickly and accurately. The presence of Customer Relationship Management (CRM) will be able to overcome the above problems because the purpose of CRM is to get the gist of the concept of the customer is not clear and put it in the framework of the application. One step that can also be taken to deal with the problem is to utilize existing technology and marketing concepts that is with the utilization of CRM (Customer Relationship Management) web-based. To be able to take advantage of the things that CRM needs to be built first in phases. This abstract limits development to web design, database usage and applying existing theory into practice so that it is beneficial to the business / industry world. The condition of the company in the field of services (photography) will now be explored and will be observed the need for services that can be provided to the customers. In the process, CRM demonstrates how marketing works and systems that run should be able to support the e-commerce environment.*

**Keywords:** Implementation of CRM, Foodyshoot, Web-Based, Services, Photography

## 1. Pendahuluan

Perkembangan bisnis sekarang tidak hanya bergantung pada kualitas produk, tetapi juga melihat dari segi kualitas layanan, yang akan mendorong pelanggan untuk membeli produk atau menggunakan solusi yang kita tawarkan. Tidak berarti produk yang dipasarkan boleh tidak bermutu, terutama jika produk atau jasa yang ditawarkan memiliki pesaing yang kurang lebih sama. Memiliki perbedaan dengan produk-produk yang secara esensial bersifat unik, bermutu tinggi dan memiliki diferensiasi yang kuat, sehingga pelanggan akan merasakan nilai (*value*) yang berbeda, meskipun ada produk atau layanan jasa yang sejenis.

Kualitas layanan tetap menjadi sesuatu yang sangat penting, dalam menghadapi pelanggan yang membutuhkan *level of excellence* atau tingkat keunggulan yang tinggi. Pelayanan yang bermutu tinggi yang berarti mampu memberikan keselarasan terhadap kebutuhan pelanggan, Secara esensial, baik pelanggan kelas atas, menengah bahkan bawah sekalipun membutuhkan pelayanan yang baik dan bermutu, hanya saja tingkatannya yang berbeda-beda.

Foodyshoot adalah sebuah badan usaha yang bergerak pada salah satu bidang industri kreatif yaitu fotografi, sebagai salah satu badan usaha yang menyediakan jasa fotografi yang memiliki pangsa pasar tidak terbatas hanya di kota Makassar, tapi telah merambah ke wilayah lain di propinsi Sulawesi Selatan. Media layanan pemesanan jasa fotografi tentu terus berkembang, dari yang pemesanan konvensional dengan datang langsung ke lokasi studio, tentu saja harus di kembangkan melalui pemesanan *online* untuk menjangkau pelanggan yang lebih luas.

Jika diamati sesungguhnya inti persaingan sekarang ini lebih pada bagaimana perusahaan menyadari siapa target market sasarannya dan seberapa tinggi kualitas produk atau jasanya. Yang tak kalah pentingnya adalah seberapa tinggi *value* yang mampu diberikannya kepada pelanggan dan bagaimana dia memperlakukan pelanggan dari hari ke hari. Dengan menerapkan CRM (*Customer Relationship Management*), perusahaan dapat mengetahui lebih dalam sejauh mana memanfaatkan CRM berbasis web dalam dunia bisnis sekarang dan bagaimana cara perusahaan-perusahaan dapat meningkatkan penjualannya serta mengetahui pelanggannya lebih baik, sehingga mampu melayani mereka dengan lebih baik.

## 2. Metode Penelitian

Pada perancangan ini menggunakan metode perancangan Waterfall dengan **Analisa**, menganalisa kebutuhan sistem. Yakni dengan mengumpulkan data, wawancara atau study literatur. Tahap ini informasi digali sebanyak-banyaknya dari *user* sehingga akan tercipta sebuah sistem komputer yang bisa melakukan tugas-tugas yang diinginkan oleh *user* tersebut. Tahapan ini akan menghasilkan dokumen *user requirement* atau bisa dikatakan sebagai data yang berhubungan dengan keinginan *user* dalam pembuatan sistem. Dokumen inilah yang akan menjadi acuan oleh *system analyst* untuk diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman yang digunakan nantinya. **Design**, proses desain akan menterjemahkan syarat kebutuhan ke sebuah perancangan perangkat lunak yang dapat diperkirakan sebelum dibuat coding. Proses ini berfokus pada : struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi interface, dan detail (algoritma) prosedural. Tahapan ini akan menghasilkan dokumen yang disebut *software requirement*. Dokumen inilah yang akan digunakan *programmer* untuk melakukan aktivitas pembuatan sistemnya. **Coding & Testing**, *Coding* merupakan penterjemahan *design* dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Dilakukan oleh *programmer* yang akan menterjemahkan transaksi yang diminta oleh *user*. Tahapan ini lah yang merupakan tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu sistem. Dalam artian penggunaan komputer akan dimaksimalkan dalam tahapan ini. Setelah pengkodean selesai maka akan dilakukan *testing* terhadap sistem yang telah dibuat tadi. Tujuan *testing* adalah menemukan kesalahan-kesalahan terhadap sistem tersebut dan kemudian bisa diperbaiki. **Penerapan**, Tahapan ini bisa dikatakan *final* dalam pembuatan sebuah sistem. Setelah melakukan analisa, design dan pengkodean maka sistem yang sudah jadi akan digunakan oleh *user*. **Pemeliharaan**, perangkat lunak yang sudah disampaikan kepada pelanggan pasti akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut bisa karena mengalami kesalahan karena perangkat lunak harus menyesuaikan dengan lingkungan (*peripheral* atau sistem operasi baru) baru, atau karena pelanggan membutuhkan perkembangan fungsional, [4].

### 3. Hasil dan Pembahasan

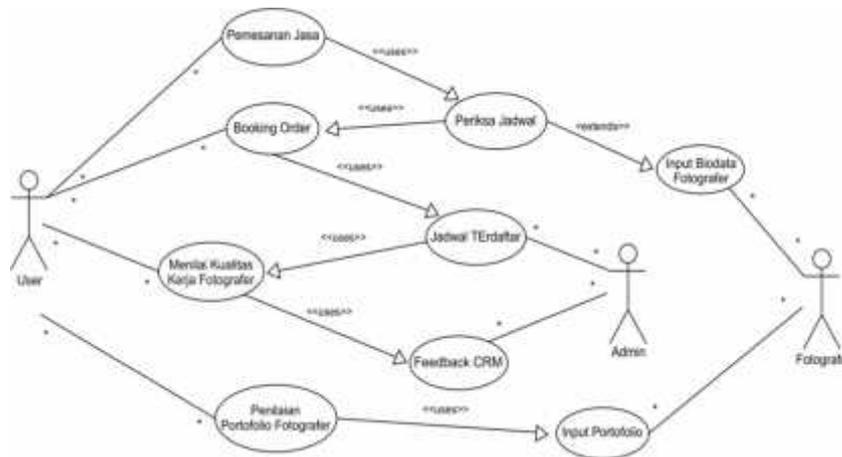
*Use Case Diagram* menggambarkan fungsi tertentu dalam suatu sistem berupa komponen, kejadian atau kelas.[6] . *Use case* diagram menjelaskan manfaat dari aplikasi jika dilihat dari sudut pandang orang yang berada diluar sistem (*actor*). Diagram ini menunjukkan fungsi analitis suatu sistem atau kelas dan bagaimana sistem berinteraksi dengan dunia luar. *Use Case Diagram* dapat digunakan selama proses analisa untuk menangkap *requirement* atau permintaan terhadap sistem dan untuk memahami bagaimana sistem tersebut harus bekerja. Gambar 1 merupakan *Use Case Diagram* dari system yang diusulkan.

*Activity Diagram* lebih menfokuskan diri pada eksekusi dan alur sistem dari pada bagaimana sistem itu dirakit. Diagram ini tidak hanya memodelkan *software* melainkan memodelkan model bisnis diagram aktivitas menunjukan aktivitas sistem dalam bentuk kumpulan aksi-aksi[6]. Oleh karena itu *Activity Diagram* tidak menggambarkan *behaviour internal* sebuah sistem (dan interaksi antar sub sistem) secara eksak, tetapi lebih menggambarkan proses-proses dan jalur-jalur aktivitas dari level atas secara umum. Menggambarkan proses bisnis dan urutan aktivitas dalam sebuah proses. Dipakai pada *bussiness modeling* untuk memperlihatkan urutan aktivitas proses bisnis. Struktur diagram ini mirip *Flowchart* atau *Data Flow Diagram* pada perancangan terstruktur. Sangat bermanfaat apabila kita membuat diagram ini terlebih dahulu dalam memodelkan sebuah proses untuk membantu memahami proses secara keseluruhan. *Activity diagram* dibuat berdasarkan sebuah atau beberapa *use case* pada *use case* diagram.

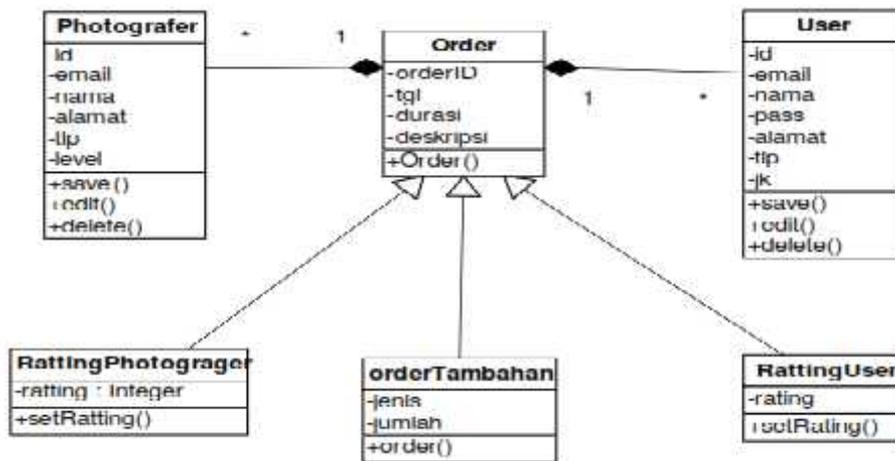
Gambar 4 sampai dengan Gambar 8 berturut-turut merupakan *Activity Diagram* Registrasi, *Activity Diagram* Order, *Activity Diagram* Konfirmasi Pembayaran, *Activity Diagram* Validasi Pembayaran dan *Activity Diagram* Rating

*Sequence diagram* menjelaskan interaksi objek yang disusun dalam suatu urutan waktu. Diagram ini secara khusus berasosiasi dengan *use case*. *Sequence diagram* memperlihatkan tahap demi tahap apa yang harus terjadi untuk menghasilkan suatu didalam *use case* diagram. Tipe diagram yang digunakan sebaiknya digunakan diawal tahap desain atau analisis karena kesederhanaannya dan mudah untuk dimengerti. Gambar 3 merupakan *Sequence Diagram* Sistem yang DIusulkan.

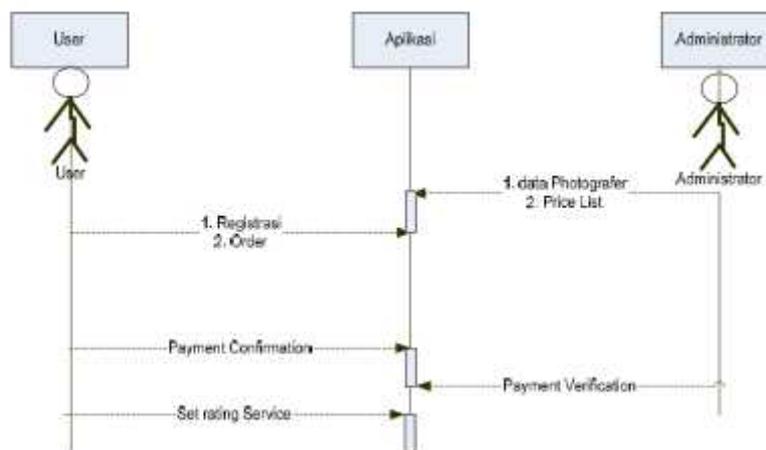
*Class diagram* adalah diagram yang digunakan untuk menampilkan beberapa kelas serta paket-paket yang ada dalam sistem/perangkat lunak yang sedang kita kembangkan. *Class diagram member* kita gambaran/diagram statis tentang sistem/perangkat lunak dan relasi-relasi yang ada di dalamnya. Dalam kelas Seperti objek, adalah sesuatu yang membungkus (*encapsulate*) informasi (baca : atribut) dan perilaku (baca : operasi) dalam dirinya. Dalam pengembangan sistem tradisional..Gambar 2 merupakan *Class Diagram* sIstem yang diusulkan.



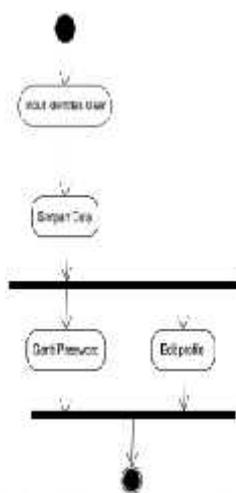
Gambar 1. Use Case Sistem Yang Diusulkan



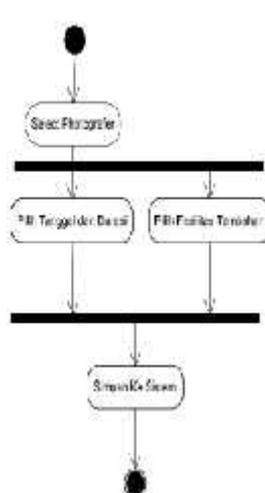
Gambar 2. Class Diagram Sistem Yang Diusulkan



Gambar 3. Sequence Diagram Sistem yang Diusulkan



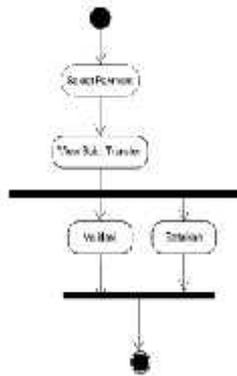
Gambar 4.  
Activity  
Diagram  
Registrasi



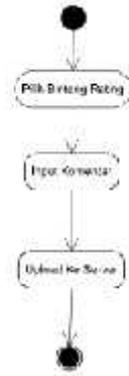
Gambar 5  
Activity  
Diagram  
Order



Gambar 6  
Activity  
Diagram  
Konfirmasi Pembayaran



Gambar 7. Activity Diagram Validasi Pembayaran



Gambar 8. Activity Diagram Rating

### 3.1 Pengujian Login Admin

Tabel 1. Hasil Pengujian Interface Login Admin

Test Factor	Hasil	Keterangan
Aplikas akan menerima input login admin	✓	Sukses melakukan login admin

Antarmuka




### 3.2 Pengujian Input Data Fotografer

Tabel 2. Hasil Pengujian Interface Input Data Fotografer

Test Factor	Hasil	Keterangan
Aplikasi akan menerima input data <i>photographer</i>	✓	Sukses melakukan input data <i>photographer</i>

Antarmuka:



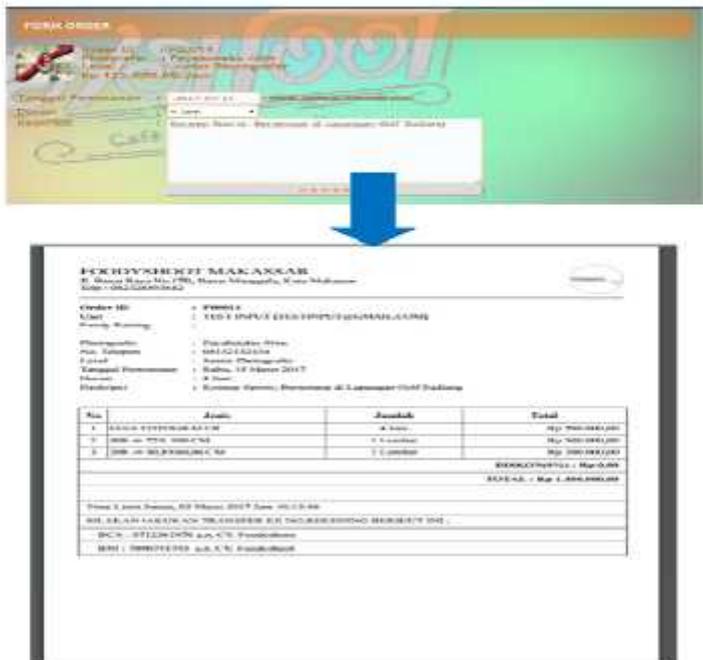

### 3.3 Pengujian Registrasi

Tabel 3. Hasil Pengujian Interface Registrasi

<i>Test Factor</i>	Hasil	Keterangan
Aplikasi akan menerima input registrasi <i>user</i> ke dalam database	✓	Aplikasi berhasil menerima input registrasi <i>user</i> ke dalam database
<b>Antarmuka</b>		
		

### 3.4 Pengujian Order

Tabel 4. Hasil Pengujian Interface Order

<i>Test Factor</i>	Hasil	Keterangan
Aplikasi dapat melakukan order <i>photographer</i> dan <i>product</i> tambahan	✓	Sukses melakukan order <i>photographer</i> dan <i>product</i> tambahan
<b>Antarmuka</b>		
		

### 3.5 Pengujian Bukti Transfer

Tabel 5. Hasil Pengujian Interface Transferan

Test Factor	Hasil	Keterangan
Aplikasi dapat melakukan input dan <i>upload</i> bukti transfer	✓	Sukses melakukan input dan <i>upload</i> bukti transfer
<b>Antarmuka</b>		
		

### 3.6 Pengujian Konfirmasi

Tabel 6. Hasil Pengujian Interface Konfirmasi

Test Factor	Hasil	Keterangan
Aplikasi dapat melakukan konfirmasi pembayaran ke email user	✓	Sukses melakukan konfirmasi ke email user

Antarmuka



The screenshot shows a transaction confirmation page titled 'DETAIL TRANSAKSI'. It displays transaction details such as 'Order ID: F00014', 'Tanggal Pembelian: Kamis, 02 Maret 2017', and 'Total: Rp 4.074.000,00'. Below the details is a table of items:

No	Jumlah	Jumlah	Total
1	4	4	Rp 700.000,00
2	2	2	Rp 3.300.000,00
DISKON 3 %			Rp 120.000,00
TOTAL :			Rp 4.074.000,00

### 3.7 Pengujian Rating

Tabel 7. Hasil Pengujian Interface Rating

Test Factor	Hasil	Keterangan
Aplikasi dapat memberikan rating	✓	Sukses memberikan rating

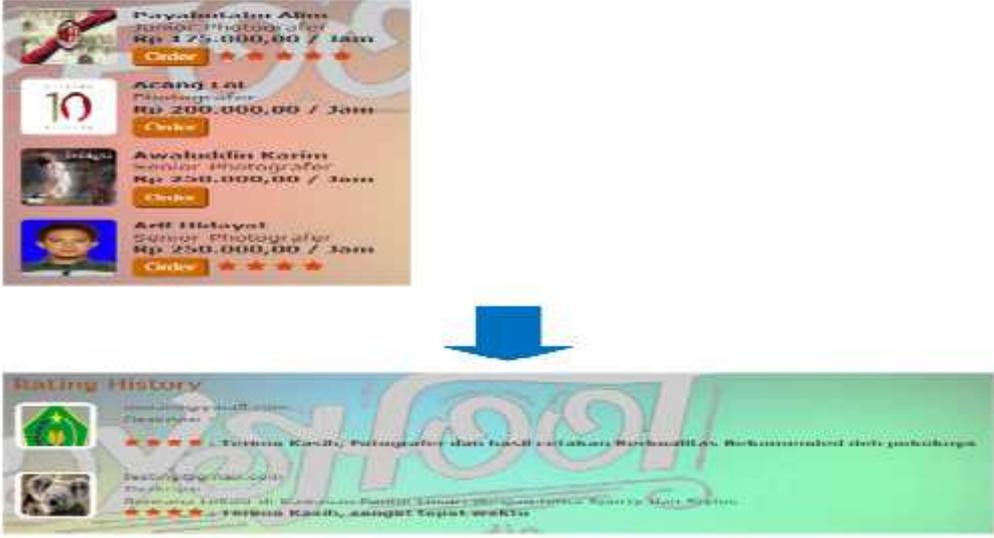
Antarmuka



The screenshot shows a rating form titled 'FORM RATING' for Order ID F00014. It includes fields for 'Rating' and 'Comments'. Below the form is a blue arrow pointing to a 'List of Transaction Complete' interface. This interface displays the transaction status as 'Transaction Complete', the date 'Kamis, 02 Maret 2017', and a total amount of 'Rp 1.400.000,00'. It also shows a 5-star rating and the text 'Pelayanan dan kualitas mantap.'

### 3.8 Pengujian Perhitungan Rating

Tabel 8. Hasil Pengujian Interface Perhitungan Rating

<i>Test Factor</i>	Hasil	Keterangan
Aplikasi dapat menghitung <i>rating photographer</i>	✓	Sukses memberikan menghitung <i>rating photographer</i> .
Antarmuka		
		

### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian aplikasi pemesanan jasa *photographer* pada Foodyshoot dengan konsep CRM maka diketahui bahwa: aplikasi ini dibuat untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk melakukan pemesanan jasa *photographer* secara *online*. Dengan digunakannya konsep *Customer Relationship Management* (CRM), pelanggan dapat mendapatkan *feedback* berupa diskon berdasarkan transaksi yang dibuat, serta dapat melihat rekam jejak/rating para *photographer*. Berdasarkan hasil yang didapat pada pengujian perangkat lunak yang menggunakan metode *black box*, untuk menguji spesifikasi, baik itu spesifikasi *recognition* maupun spesifikasi fungsional dari aplikasi yang dibangun maka dapat disimpulkan aplikasi ini tidak ditemukan kesalahan fungsional sesuai spesifikasi yang telah dijelaskan sebelumnya.

### Daftar Pustaka

- [1] Abdul Kadir. “*Pengenalan Sistem Informasi edisi revisi*”. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2014.
- [2] CRM - Wikipedia (<http://en.wikipedia.org/>) diakses tanggal 20 Desember 2016.
- [3] Adi Nugroho. “*Mengembangkan Aplikasi Basis Data Menggunakan C#*”. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2010.
- [4] Jannes Simarmata. “*Rekayasa Perangkat Lunak*”. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2010.
- [5] Kalakota, R dan Robinson, M. “*E – Business 2.0 Roadmap For Success*”. USA: Addison – Wesley. 2001.
- [6] Probowo Pudjo Widodo. Herlawati. “*Menggunakan UML, unified modeling language*”. Bandung: Penerbit Informatika. 2011.
- [7] Tunggal. Amin W. “*Konsep Dasar Customer Relationship Management*”. Jakarta: Haravindo. 2000.