

## **Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Praja Vape Store Berbasis Sistem Pelayanan Booking Antrian Service**

Dian Gustina<sup>1</sup>, Faza Azani Ashar<sup>2</sup>

Sistem Informasi, Universitas Persada Indonesia Y.A.I

Email : [dian.gustina@upi-yai.ac.id](mailto:dian.gustina@upi-yai.ac.id), [fazaazani@gmail.com](mailto:fazaazani@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Praja Vape Store merupakan sebuah toko Offline yang bergerak di bidang penjualan rokok elektrik atau sering disebut Vape, selain itu Praja Vape Store juga menyediakan jasa Service Device Vape. Pada saat ini antrian Service Vape di Praja Vape Store masih belum menggunakan sistem Booking Service sehingga pada saat pengunjung ramai yang datang untuk melakukan Service Vape maka harus menunggu cukup lama. Selain itu pada saat Device milik Customer telah diterima oleh pihak Praja Vape Store untuk diperbaiki, Customer tidak mengetahui apakah Device milik mereka telah selesai diperbaiki atau belum dan juga Customer tidak mengetahui Sparepart apa saja yang diganti pada saat Service. Masalah tersebut dapat menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Praja Vape Store kepada para Customernya menjadi tidak baik sehingga Customer dapat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Salah satu cara yang digunakan untuk mengatasi masalah yang terjadi pada Praja Vape Store adalah dengan menerapkan Customer Relationship Management (CRM) berbasis Booking antrian Service. berdasarkan pada uraian tersebut maka penulis merancang Website Booking antrian Service, dalam Website Booking antrian Service yang dirancang oleh penulis maka Customer dapat melakukan Booking terlebih dahulu sebelum melakukan Service sehingga Customer tidak perlu menunggu lama pada saat ingin melakukan Service dan juga Customer dapat mengetahui Status dari Device Vape milik mereka yang sedang diperbaiki, Selain itu Customer dapat mengetahui Sparepart apa saja yang digunakan untuk memperbaiki Device milik mereka.

***Kata Kunci: Antrian, Pelayanan, Booking Antrian, Customer Relationship Management (CRM), Website.***

### **ABSTRACT**

Praja Vape Store is an offline shop engaged in selling electric cigarettes or often called vape, beside on that Praja Vape Store also provides service device vape services. At this time the vape service queue at Praja Vape Store still does not use the booking service system so when many visitors come to do the vape service, they have to wait quite a long time. In addition, when the customer's device has been received by the Praja Vape Store for repair, the customer does not know whether their device has been repaired or not and the customer also does not know what spare parts were replaced during the service. this problem can cause the service provide by the Praja Vape Store to its customers to be not good so customer can feel dissatisfied with the service provide. One of the methods used to overcome problems that occur at Praja Vape Store is to implement customer relationship management (CRM) based on booking queuing service. Based on this description, the authors designed a service queuing booking website, a service queuing booking website designed by the author, the customer can make a reservation first before doing the service so that the customer

does not have to wait long when they want to do the service and also the customer can find out the status of their vape device that is being repaired. In addition, the customer can find out what spare parts are used to repair their device.

**Keyword:** *Queues, Services, Booking Queues, Customer Relationship Management (CRM), Websites.*

## 1. PENDAHULUAN

Bersamaan dengan berkembangnya waktu dan bertambah majunya dunia teknologi informasi juga berpengaruh kepada para pelaku yang berkecimpung dibidang bisnis sehingga mereka senantiasa berlombalomba untuk melakukan inovasi dalam memanfaatkan peluang yang akan berperan demi membentengi bisnisnya pada rivalitas dunia bidang usaha yang semakin sesak. Dalam perkembangan di era yang serba menggunakan teknologi ini banyak mempengaruhi para eksekutor bisnis dalam berinovasi seperti mempersembahkan pelayanan yang baik, sehingga para konsumennya senang atas layanan yang dibagikan. Dengan terlibatnya teknologi informasi dalam suatu bisnis dapat menopang para pengelola bisnis dalam beraneka rupa bidang bisnis, bermula pada iklan, aktivitas transaksi, pelayanan customer, dan transaksi.

Khususnya pada bidang pelayanan, pelayanan adalah suatu bagian paling penting dari semua bidang bisnis. Pelayanan pada customer bertujuan untuk mempersembahkan pelayanan sebaik-baiknya sehingga konsumen yang datang bisa merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara bisnis. dengan mempersembahkan pelayanan yang baik terhadap customer, para pelaksana bisnis bisa mendapatkan nilai lebih pada bisnis yang dijalankannya di mata customernya karena customer merasa lebih dihargai sehingga para eksekutor bisnis tidak

kehilangan customer dan bisa juga secara tidak langsung para praktisi bisnis bisa mendapatkan customer baru disebabkan customer lama melakukan promosi dari mulut ke mulut karena customer lama merasakan senang karena fasilitas yang sudah diberikan.

Praja Vape Store merupakan sebuah toko Offline yang terletak di Rawabadak Utara, Kecamatan Koja, Jakarta Utara. Praja Vape Store adalah sebuah toko yang bergerak dibidang penjualan rokok elektrik atau sering juga disebut Vape, toko ini menjual berbagai kebutuhan Vape seperti Device MOD dan POD, Liquid, Cartridge, dan berbagai macam Accessories Vape. Selain bergerak dibidang penjualan, Praja Vape Store juga bergerak dibidang jasa yaitu Service Device MOD dan POD, AIO. Pada kondisi saat ini Customer yang ingin melakukan Service di Praja Vape Store diharuskan datang langsung ke tempat tersebut tanpa tau apakah di tempat tersebut sedang ramai pengunjung atau tidak, sehingga jika customer ramai yang datang maka akan menimbulkan antrian yang membuat customer harus menunggu cukup lama jika ingin melakukan Service di Praja Vape Store. Selain adanya antrian service yang cukup lama, customer yang devicenya telah diterima oleh Praja Vape Store tidak mengetahui Sparepart apa saja yang diganti dan juga customer harus menanyakan secara langsung apakah Device yang di Service telah selesai atau belum. Dengan adanya masalah tersebut pada saat Service

di Praja Vape Store ini dapat menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh Praja Vape Store menjadi kurang maksimal sehingga dapat mengurangi kepuasan terhadap pelanggan dan juga dapat mengganggu jalannya bisnis di Praja Vape Store.

Dalam dunia bisnis, pelaku bisnis perlu menerapkan strategi yang baik dalam memajukan pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan. Strategi yang mengikuti kemajuan teknologi informasi lebih efektif dalam memajukan pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan. Salah satunya jalan keluar yang difungsikan demi memecahkan masalah yang dihadapi dan juga dapat menaikkan kepuasan pelanggan di Praja Vape Store yakni dengan mengaplikasikan Customer Relationship Management (CRM) berbasis sistem pelayanan Booking antrian Service.

Website sistem Booking antrian Service pada Praja Vape Store merupakan website yang digunakan untuk pelanggan agar dapat melakukan registrasi secara Online, nantinya Customer yang sudah melakukan Booking di Website akan mendapatkan bukti Booking sehingga pada saat Customer datang ke Praja vape Store tidak perlu menunggu lama untuk dilayani pada saat ingin Service. Selain digunakan untuk Booking antrian Service, Website yang dibuat akan 3 memberikan notifikasi kepada pelanggan bahwa Device milik mereka telah selesai diperbaiki. Lalu pada saat Device milik pelanggan telah selesai diperbaiki, Website tersebut akan menampilkan Spare part apa saja yang telah diganti dan pelanggan serta dapat menentukan cara pembayaran yang hendak digunakan. Berdasarkan pada masalah yang dihadapi oleh Praja Vape Store, penulis mencoba untuk mengangkat permasalahan tersebut menjadi topik tugas akhir yang berjudul “Implementasi Sistem Booking Antrian Service pada Praja Vape Store

Jakarta Berbasis Customer Relationship Management (CRM).”

## 2. LANDASAN TEORI

### a) Implementasi

Dalam penafsiran implementasi, ahli memberikan pandangan seperti Arinda Firdianti (pada buku bertajuk Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah, 2018) Implementasi secara lazim bisa ditafsirkan bagaikan perwujudan ataupun pelaksanaan.

### b) Customer Relationship Management (CRM)

pendapat Kotler dan Armstrong (2008), Customer relationship management (CRM) ialah draf yang vital pada pemasaran modern. Dalam arti luas, CRM yaitu kebulatan cara mengadakan dan mengupayakan jalinan dengan pelanggan yang mengayakan demi membawakan mutu dan kesenangan pelanggan yang utama.

### c) Sistem

Bagi Erawati (2019), Sistem adalah hubungan prosedur aktivitas yang sama-sama tertambat dan berkelompok guna untuk menggapai sebuah target demi melaksanakan suatu gerakan.

### d) Informasi

Menurut Fauzi, Eriniawati dan Setyawan (2019), bahwa informasi menggambarkan sesuatu data yang sudah diproses atau tergarap sebagai

sebuah file dalam format paragraf atau gambar-gambar.

e) Sistem Informasi

Sistem informasi adalah sejumlah komponen yang dimana komponen itu sama-sama berkorelasi satu sama lainnya guna untuk menggapai sebuah sasaran yang diminta. Sistem informasi ialah sebuah jalinan dari data dan metode dan memerlukan Hardware beserta Software dalam 13 mengungkapkan sebuah informasi yang berfaedah menurut (Anjelita dan Rosiska, n.d., 2019).

f) Pelayanan

Menurut Barata (2018), mengutarakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas ataupun barisan yang terbentuk dalam hubungan komunikasi langsung antara individu dengan individu lainnya atau perangkat secara langsung dan memberikan kepuasan kepada konsumen.

g) Booking

Menurut Christianto dkk dalam irawan (2014), Booking adalah sebuah mekanisme kesepakatan berwujud pemesanan sebuah produk baik barang atau kesepakatan antara produsen dan konsumen mengenai produk tersebut namun belum disepakati oleh sebuah transaksi pembelian.

h) Service

pendapat Kotler (2009) Service merupakan sesuatu aksi, pelayanan,

atau kemampuan yang ditawarkan terhadap individu lain dan tidak berbentuk wujud apapun serta tidak memunculkan kepemilikan.

i) Booking Service

Booking Service melambangkan fasilitas yang diberikan oleh organisasi untuk meringankan Customer dalam melakukan reservasi Service, sehingga pelanggan tidak perlu untuk mengantri lama jika perlu melakukan Service. Booking Service ini dapat meringankan pelanggan dalam merencanakan jadwal kedatangan untuk melakukan Service.

### 3. METODOLOGI

#### 3.1 Metode Pengumpulan data

a) Metode Observasi  
lewat proses ini, penulis melaksanakan observasi ke Praja Vape Store demi mendapati kejadian apa saja yang timbul dari antrian perbaikan demi menangkap bahan yang dibutuhkan sebagai bahan untuk pengumpulan data.

b) Survey Kuesioner  
Melalui metode survey kuesioner ini, pengarang akan melakukan penyebaran kuesioner kepada customer yang telah melakukan Service di Praja Vape Store. Survey Kuesioner tersebut berfungsi untuk memperoleh

informasi yang terkait dengan proses antrian yang terjadi di Praja Vape Store.

- c) **Studi Pustaka**  
lewat taktik studi pustaka ini, penyusun menjalankan pemungutan bahan beserta penjelasan menggunakan buku dan studi literatur yang berhubungan serta signifikan demi tugas akhir yang akan dilaksanakan oleh penulis untuk bahan petunjuk dalam menyelesaikan tugas akhir.

### 3.2 Metode Penelitian

Pada metode penelitian ini, penulis akan menerapkan metode WDLC (Web Development Life Cycle). Merupakan formula yang difungsikan untuk membuat sebuah web dari perancangan hingga website tersebut di publikasikan. Dalam metode WDLC terdapat beberapa langkah-langkah yaitu perencanaan (Planning), analisis (Analysis), desain (Design) dan pengembangan (Development), pengujian (Testing) dan implementasi (Implementation), dan pemeliharaan (Maintenance).

- a) **Perencanaan (Planning)**  
Dalam jenjang ini, penulis menentukan ide atau konsep yang akan digunakan untuk merancang sistem booking service Pada Praja Vape Store.

- b) **Analisis (Analysis)**  
Dalam jenjang ini, penulis harus mengidentifikasi kebutuhan pemilik dengan mengumpulkan data-data yang ada pada Praja Vape Store. Pada tahap analisis akan memberikan informasi tentang kebutuhan pengguna atau kebutuhan yang akan diinginkan oleh perusahaan.

- c) **Desain dan Pengembangan (Design and Development)**  
Pada jenjang ini penulis mengimplementasikan ide atau pemikiran dan menyiapkan Blue Print dari data yang telah dikumpulkan pada sebelumnya. Serta menyiapkan perancangan sistem dari gambaran objek yang akan dikembangkan serta juga mempersiapkan bahasa pemrograman apa saja yang akan digunakan untuk mengimplementasikan website dari hasil Blue Print yang telah dibuat.

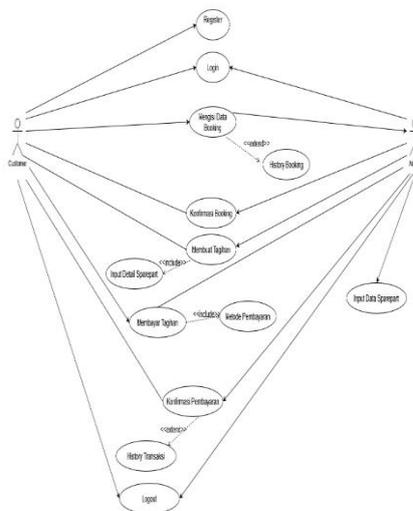
- d) **Pengujian (Testing)**  
Pada jenjang ini akan dilakukan pengujian website yang sudah dikerjakan. Pengujian ini berfungsi guna mendapati apakah Website itu beroperasi sinkron dengan yang diharapkan pengguna dan apakah Websitenya berjalan dengan lancar ataupun tidak.

- e) Implementasi dan perawatan (Implementation and maintenance)

Pada jenjang implementasi ini, akan diadakan pengimplementasian situs Website ke tampilan perangkat pengguna untuk berinteraksi secara langsung dengan sistem. Lalu pada tahap pemeliharaan berfungsi untuk memperbaiki kerusakan yang terjadi pada Website atau melakukan update.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

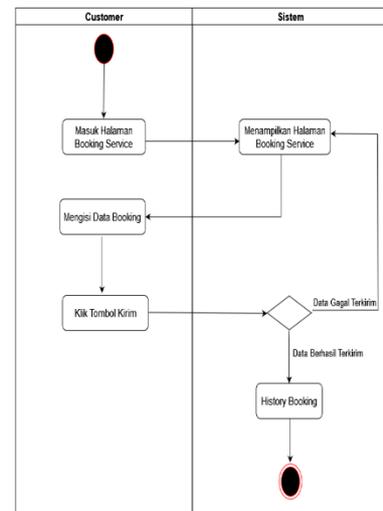
##### 4.1 Usecase Diagram



Gambar 1 Usecase Diagram

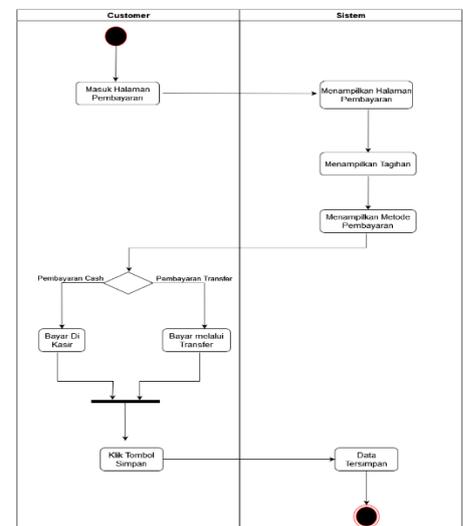
##### 4.2 Activity Diagram

###### a) Activity Diagram Mengisi Data Booking



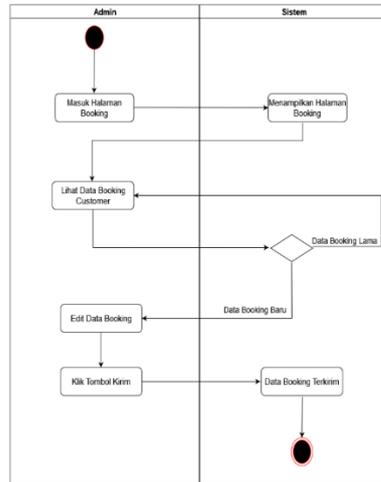
Gambar 2 Activity Diagram Mengisi Data Booking

###### b) Activity Diagram Membayar Tagihan



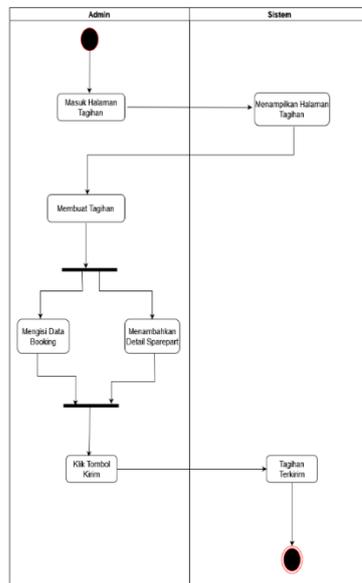
Gambar 3 Activity Diagram Membayar Tagihan

**c) Activity Diagram Konfirmasi Booking**



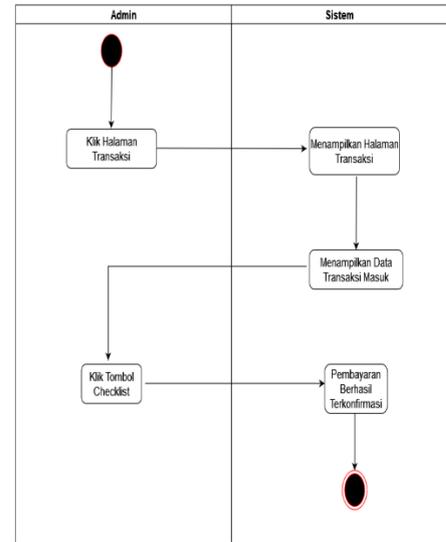
**Gambar 3 Activity Diagram Konfirmasi Booking**

**d) Activity Diagram Membuat Tagihan**



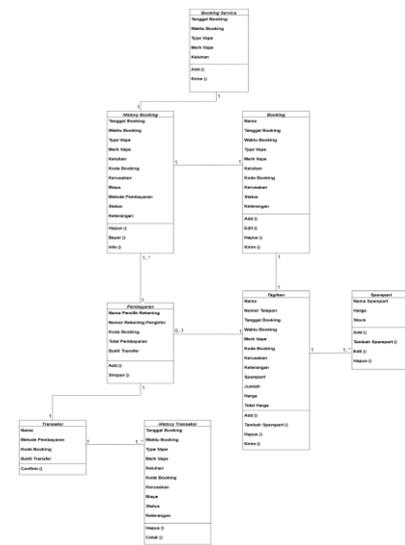
**Gambar 4 Activity Diagram Membuat Tagihan**

**e) Activity Diagram Konfirmasi Pembayaran**



**Gambar 4 Activity Diagram Konfirmasi Pembayaran**

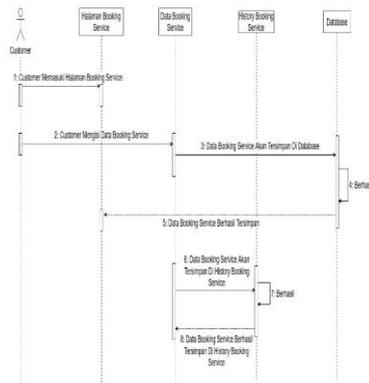
**4.3 Class Diagram**



**Gambar 5 Class diagram**

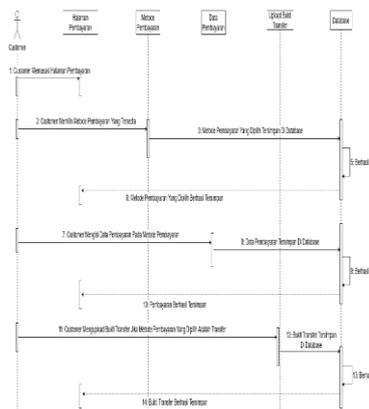
**4.4 Sequence Diagram**

**a) Sequence Diagram Mengisi Data Booking**



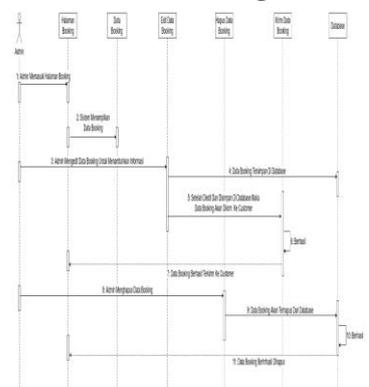
**Gambar 6** Sequence Diagram Mengisi Data Booking

**b) Sequence Diagram Membayar Tagihan**



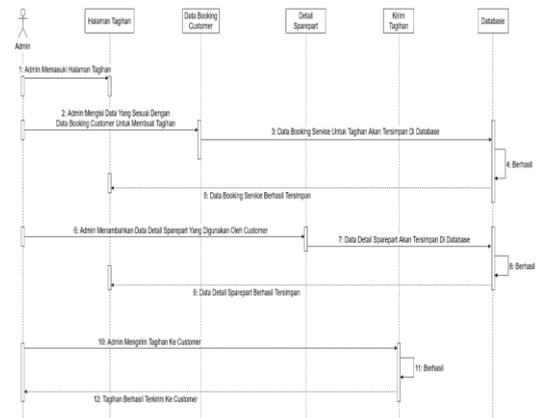
**Gambar 7** Sequence Diagram Membayar Tagihan

**c) Sequence Diagram Konfirmasi Booking**



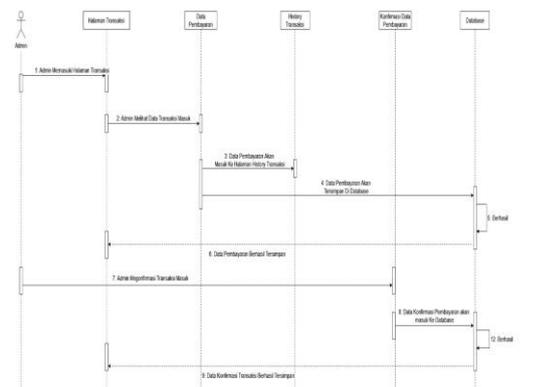
**Gambar 8** Sequence Diagram Konfirmasi Booking

**d) Sequence Diagram Membuat Tagihan**



**Gambar 9** Sequence Diagram Membuat Tagihan

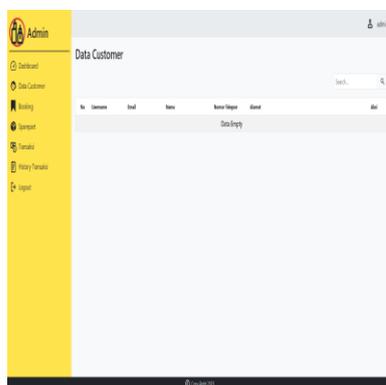
**e) Sequence Diagram Konfirmasi Pembayaran**



**Gambar 10** Sequence Diagram Konfirmasi Pembayaran



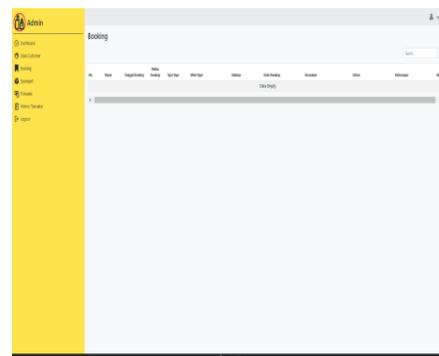
Halaman ini berfungsi untuk admin melihat data customer yang telah membuat akun pada website Praja Vape Store, di halaman ini juga admin dapat mengganti password milik Customer seandainya Customer lupa dengan password untuk loginnya dan juga admin dapat menghapus data login milik Customer.



Gambar 14 Halaman Data Customer

e) **Implementasi Halaman Booking**

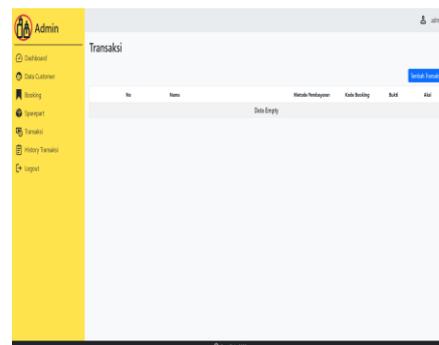
Halaman ini akan menampilkan data Booking dari Customer, dan juga pada halaman ini admin dapat membuat tagihan yang akan dikirimkan kepada Customer.



Gambar 15 Implementasi Halaman Booking

f) **Implementasi Halaman Transaksi**

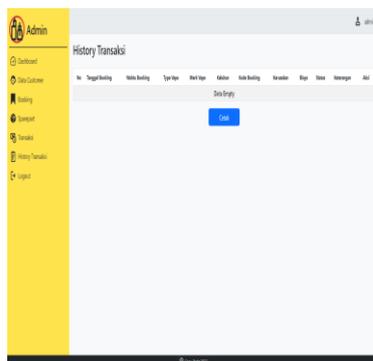
Halaman ini berfungsi untuk menampilkan pembayaran yang masuk ke website Praja Vape Store.



Gambar 16 Implementasi Halaman Transaksi

g) **Implementasi Halaman History Transaksi**

Pada halaman ini akan menampilkan riwayat transaksi service yang terjadi di Praja Vape Store, pada halaman ini juga tersedia tombol cetak yang berfungsi untuk mencetak data transaksi yang terjadi.



**Gambar 17** Implementasi Halaman History Transaksi

## 5. Kesimpulan

Bedasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat memberi kesimpulan sebagai berikut:

a) Website yang dibuat adalah Website Booking Antrian Service yang berfungsi untuk mempermudah Customer dalam melakukan reservasi antrian. Sehingga dengan adanya Website ini diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu Customer pada saat ingin Service.

b) Konsep Customer Relationship Management (CRM) pada Website ini adalah dengan pemberian diskon kepada Customer yang total pembayaran Servicenya telah mencapai batas yang ditentukan. Dengan menerapkan konsep CRM ini dapat membantu meningkatkan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan.

c) Website Booking Antrian Service pada Praja Vape Store dibuat untuk meningkatkan pelayanan kepada para Customer yang ingin melakukan Service. Selain itu, Website ini juga membantu admin dalam melakukan

pencatatan setiap transaksi Service yang terjadi pada Praja Vape Store

## Daftar Pustaka

- Aisyah, E. S., Anjani, R. D., & Syahrhani, Y. N. (2022). Perancangan Sistem Informasi Booking Service Berbasis Web pada PT. Srikandi Diamond Motors. *Journal Sensi*.
- Jauhari, A., Anamisa, D. R., & Muffaroha, F. A. (2020). *Pengantar Sistem Informasi*. Media Nusa Creative.
- Kotler, & Armstrong, P. (1997). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Prehanto, D. R. (2020). *Buku Ajar Konsep Sistem Informasi*. Scopindo Media Pustaka.
- Sawhani, D. K., Gautama, I., Furinto, A., & Hamsal, M. (2021). *Competitive Advantage: e-CRM, Project Innovation, Project Organizational Culture, Dynamic Capabilities*. Scopindo Media Pustaka.