

IMPLEMENTASI *RETAIN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN DI FUKKATSU RAMEN & SUSHI

I Made Gede Arahman Dewa¹, Bruri Trya Sartana^{2*}, Hestya Patrie³, Grace Gata⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur, DKI Jakarta, Indonesia

Email: ¹arahmandwa10@gmail.com, ^{2*}brury@budiluhur.ac.id, ³hestya.patrie@budiluhur.ac.id, ⁴grace.gata@budiluhur.ac.id
(* : corresponding author)

Abtrak- Pelanggan merupakan aset penting bagi perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus tahu cara meningkatkan pelayanan mereka terhadap pelanggan supaya pelanggan tetap loyal kepada mereka dan tidak berpindah ke kompetitor. Hal ini dapat diraih dengan cara mengimplementasikan sistem *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM). Fukkatsu Ramen & Sushi sudah melakukan yang terbaik untuk memberikan pelayanan yang baik untuk para pelanggannya. Masalah yang ada diperusahaan yaitu perusahaan masih sulit untuk melakukan evaluasi kerja para staffnya, sulit untuk mempertahankan pelanggannya dan sulit mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Perusahaan juga tidak dapat mengetahui menu apa saja yang banyak disukai para pelanggannya. Penyebabnya yaitu perusahaan tidak memiliki media atau tempat untuk menyimpan keluhan, testimoni dan *review* menu yang ada di Fukkatsu Ramen & Sushi dari pelanggannya. Hal ini mengakibatkan perusahaan sulit untuk menjaga pelanggannya tetap loyal karena masih minimnya kualitas pelayanan yang ada. Dari masalah di atas, maka diperlukan implementasi sistem E-CRM dengan tahapan *retain* yang terdapat fitur-fitur testimoni, keluhan dan *review* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan para pelanggan. Dengan adanya fitur *review* dan testimoni akan memudahkan para pelanggannya untuk memberi tanggapan mereka mengenai menu makanan yang ada dan mengenai Fukkatsu Ramen & Sushi itu sendiri. Dan untuk fitur keluhan dapat memudahkan perusahaan untuk mendengarkan dan menanggapi keluhan para pelanggannya, sehingga dapat membuat pelanggan senang dan tetap ingin melakukan transaksi seterusnya di Fukkatsu Ramen & Sushi karena keluhan dan tanggapan mereka didengarkan oleh pihak perusahaan. Hasil dari penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk membantu perusahaan untuk meningkatkan pelayanannya dengan maksimal dan dapat mempertahankan pelanggannya untuk tetap loyal.

Kata Kunci: *Electronic Customer Relationship Management*, Meningkatkan Pelayanan Restoran, Loyalitas, Fukkatsu Ramen & Sushi.

IMPLEMENTATION OF *RETAIN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* IN AN EFFORT TO IMPROVE SERVICE AT FUKKATSU RAMEN & SUSHI

Abstract- Customers are an important asset for the company, therefore companies must know how to improve their service to customers so that customers remain loyal to them and do not switch to competitors. This can be achieved by implementing an *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) system. Fukkatsu Ramen & Sushi has been doing its best to provide good service to its customers. The problem that exists in the company is that it is still difficult for the company to evaluate the work of its staff, it is difficult to retain its customers and it is difficult to know the level of customer satisfaction. The company also cannot know what menus its customers like the most. The reason is that the company does not have the media or a place to store complaints, testimonials and menu reviews at Fukkatsu Ramen & Sushi from its customers. This makes it difficult for companies to keep their customers loyal because of the lack of service quality. From the problems above, the authors conclude that solving these problems can be done by implementing the E-CRM system with *retain* stages which include testimonials, complaints and reviews that aim to improve service quality in order to retain customers. With the review and testimonial features, it will make it easier for customers to provide their feedback regarding the existing food menu and about Fukkatsu Ramen & Sushi itself. And the complaints feature can make it easier for companies to listen to and respond to their customers' complaints, so that they can make customers happy and still want to make further transactions at Fukkatsu Ramen & Sushi because their complaints and responses are heard by the company. The results of this research are aimed at helping companies to improve their services to the maximum and be able to retain their customers to remain loyal.

Keywords: *Electronic Customer Relationship Management*, Improve Restaurant Service, Loyalty, Fukkatsu Ramen & Sushi.

1. PENDAHULUAN

Teknologi pada saat ini sudah berkembang dengan pesat, sehingga manusia dapat mencari informasi dengan cepat dan mudah. Dampak dari pesatnya perkembangan teknologi ini juga membuat perusahaan diharuskan untuk meningkatkan kemampuannya untuk mengelola data dan informasi secara efisien supaya dapat mengetahui tingkat kepuasan dan kebutuhan pelanggan. Salah satu teknologi yang dibutuhkan perusahaan saat ini yaitu penerapan

CRM. CRM merupakan sistem yang dirancang untuk mengelola komunikasi dengan pelanggan dan prospek. Salah satu manfaat CRM untuk bisnis adalah membantu mengembangkan hubungan pelanggan yang lebih lama [1].

Fukkatsu Ramen & Sushi merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang kuliner yang menyajikan makanan Jepang yang lezat dan berkualitas untuk para pelanggan. Restoran ini sudah berjalan cukup lama tetapi masih terdapat beberapa masalah seperti, kurang efisiennya perusahaan dalam mengelola data transaksi pelanggan. Perusahaan ini ingin menjaga hubungan baik dengan pelanggan, tetapi perusahaan ini masih belum memiliki sistem untuk menampung testimoni dan keluhan dari para pelanggan sehingga masih sulit untuk mengevaluasi kerja dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Maka dari itu perusahaan ini memerlukan sebuah sistem yang dapat membantu perusahaan dalam mengelola hubungan perusahaan dengan pelanggan, yaitu dengan cara mengaplikasikan *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

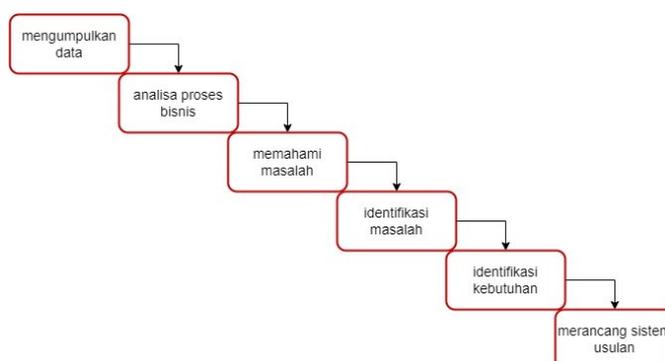
Studi literatur yang digunakan sebagai referensi dalam pembuatan penelitian ini. Penelitian yang menerapkan E-CRM yang terdapat fungsi pengaduan online dan pengelola dapat menangani beberapa pengaduan sekaligus untuk mendapatkan pelanggan baru, serta terdapat fitur testimoni dimana pelanggan dapat login secara online sehingga pelanggan baru dapat melihat testimoni dari pelanggan lain [1]. Penelitian selanjutnya yang menerapkan CRM berbasis *mobile* yang dibutuhkan oleh pelanggan dan pihak café yang dimana dapat membantu pihak café untuk mengelolah data café dan pelanggan dengan lebih baik [2]. Selanjutnya penelitian yang mengimplementasikan sistem CRM dengan fitur-fitur CRM seperti saluran alternatif, keanggotaan, memperkenalkan untuk pengguna baru, pembelian *online*, pertinaju produk, keuntungan keanggotaan, informasi akun, profil perusahaan, ramah untuk pengguna yang dapat menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama sebagai pelanggan tetap [3]. Selanjutnya penelitian yang menerapkan sistem CRM yang dapat memudahkan untuk melihat data pelanggan baru dan tetap, dan juga dapat memudahkan perusahaan untuk melihat data transaksi atau pesanan pelanggan yang terdahulu [4]. Yang terakhir penelitian yang menerapkan sistem CRM berbasis web yang dapat memudahkan setiap pelanggan untuk melihat detail informasi layanan dan status layanan, serta membuat informasi pelanggan lebih akurat dan efisien, serta menghemat waktu pelanggan [5].

Electronic Customer Relationship Management (e-CRM) adalah suatu cara pengelolaan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dengan menggunakan media elektronik [6]. Loyalitas pelanggan adalah perilaku yang terkait dengan merek produk, termasuk kemungkinan penandatanganan kontrak baru di masa mendatang jika pelanggan atau konsumen cenderung mengubah dukungan mereka terhadap merek tersebut. Jika produk tidak memuaskan pelanggan, pelanggan bereaksi dengan pergi (pelanggan berhenti membeli merek atau produk) [7]. Restoran adalah tempat yang menawarkan makanan dan minuman kepada para tamu dan memiliki fasilitas lain yang diperlukan dan dioperasikan secara profesional untuk mendapatkan keuntungan [8].

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis membuat tahapan penelitian yang digambarkan dalam bentuk model *waterfall* pada **Gambar 1**. sebagai berikut.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan dari tahapan penelitian pada gambar 1, terdapat beberapa proses yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang ada di Fukkatsu Ramen & Sushi, yaitu:

- Mengumpulkan data merupakan tahapan awal penelitian yang dilakukan yang bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang ada di Fukkatsu Ramen & Sushi. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan pemilik Fukkatsu Ramen & Sushi dan melakukan observasi.
- Selanjutnya dilakukan analisa proses bisnis, yang dimana bertujuan untuk mengetahui proses bisnis yang berjalan.
- Memahami masalah yang ada di Fukkatsu Ramen & Sushi.
- Mengidentifikasi masalah yang dapat digambarkan dengan *fishbone diagram* guna untuk mengetahui akar dari permasalahan yang ada.
- Setelahnya, mengidentifikasi kebutuhan untuk memilih apa yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah yang ada yang dimana akan diimplementasikan kedalam sistem usulan.
- Tahapan yang terakhir yaitu merancang sistem usulan berbasis web yang menggunakan *bootstrap* dan bahasa PHP.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Berikut adalah metode yang dilakukan penulis saat mengumpulkan data yang dibutuhkan :

- Observasi: Peneliti melakukan pengamatan dengan cara langsung mengunjungi Fukkatsu Ramen & Sushi.
- Wawancara: Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan dengan tatap muka secara langsung untuk mengetahui masalah yang sedang dihadapi kepada staff terkait.
- Analisa Dokumen: Menganalisa informasi berdasarkan dari dokumen-dokumen yang berada disana.
- Studi Kepustakaan: Peneliti melakukan studi kepustakaan dari berbagai sumber jurnal dan refrensi lain yang berkaitan dengan topik yang dibahas melalui media internet.

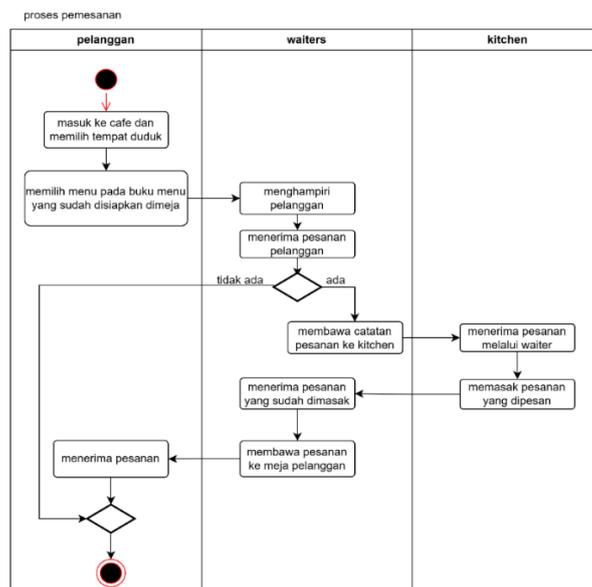
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisa Proses Bisnis

Berdasarkan dari hasil metode wawancara dan pengamatan secara langsung yang dilakukan penulis untuk mengamati proses bisnis yang sedang berjalan di Fukkatsu Ramen & Sushi, pada Fukkatsu Ramen & Sushi dalam menjalankan operasionalnya setiap hari sudah mendukung sistem informasi yang terkomputerisasi. Maka dari itu dapat diambil kesimpulan proses bisnis sebagai berikut:

- Proses Pemesanan

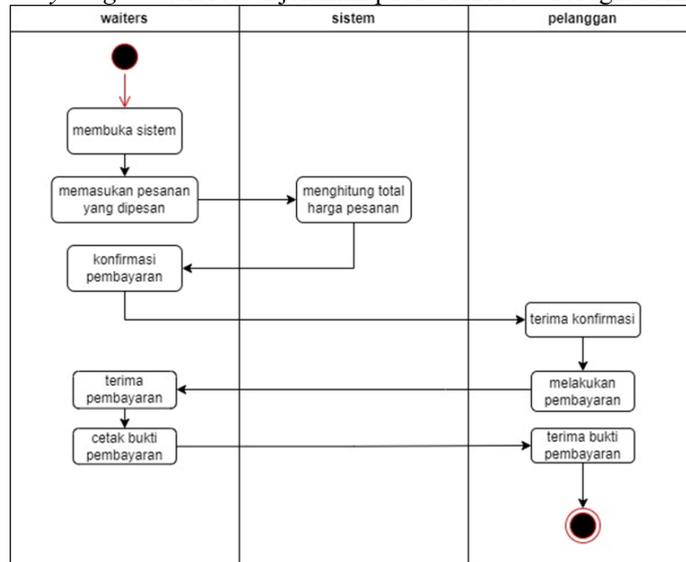
Pelanggan datang ke restoran, kemudian memilih menu yang ingin dipesan yang sudah disiapkan dibuku menu yang ada di meja, kemudian waiters akan menghampiri pelanggan untuk menerima pesanan pelanggan. Jika menu yang dipesan pelanggan sedang kosong atau tidak ada maka waiters akan memberi tahu pada pelanggan bahwa menu tersebut sedang tidak tersedia, jika menu tersebut sedang tersedia maka waiters akan mencatat pesanan pelanggan lalu memberi catatan pesanan tersebut ke kitchen untuk memasak atau membuat pesanan pelanggan. Jika pesanan sudah siap maka waiters akan membawanya ke meja pelanggan. *Activity diagram* tersebut dijelaskan pada Gambar 2. sebagai berikut :



Gambar 2. Activity Diagram Proses Pemesanan

b. Proses Pembayaran

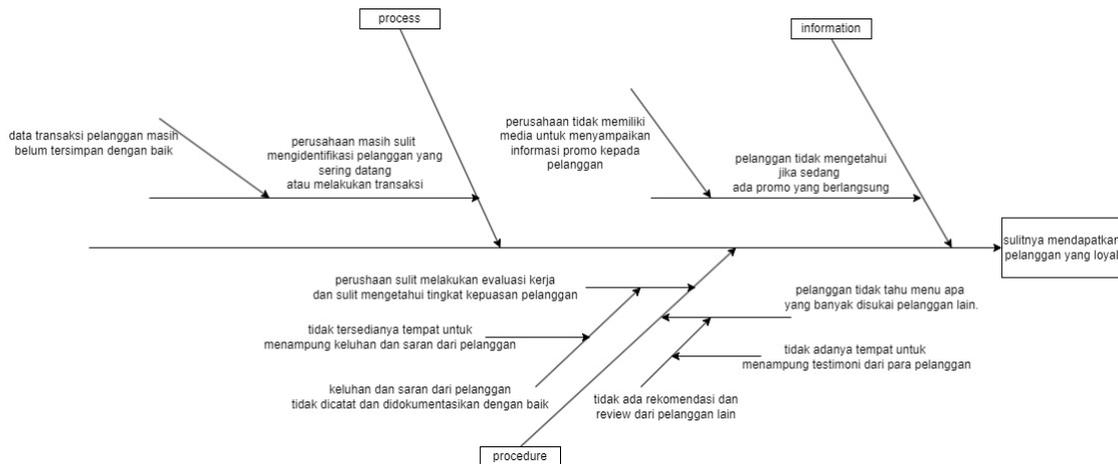
Waiters akan membuka sistem, kemudian memasukkan pesanan yang dipesan oleh pelanggan, lalu sistem akan menghitung total harga pesanan. Setelah itu waiter akan mengkonfirmasi pembayaran ke pelanggan, lalu pelanggan menerima konfirmasi pembayaran dan melakukan pembayaran. Setelah itu waiters akan menerima pembayaran dan mencetak bukti pembayaran, lalu pelanggan akan menerima bukti pembayaran. Activity diagram tersebut dijelaskan pada Gambar 3. sebagai berikut:



Gambar 3. Activity Diagram Proses Pembayaran

3.2 Analisa Masalah

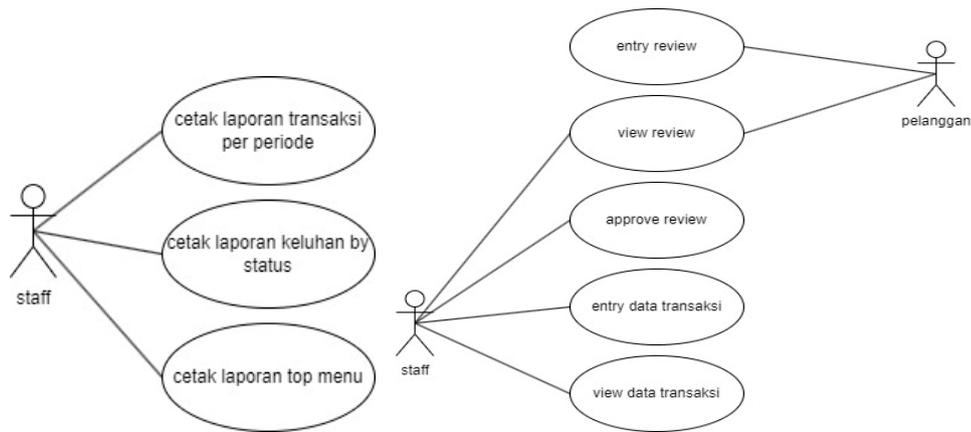
Diagram *Ishikawa* sudah tidak asing lagi saat menggunakan alat manajemen mutu terpadu (MMT). Dengan bantuan instrumen ini, lembaga (tim) dapat melakukan proses identifikasi dan investigasi penyebab dan faktor dari berbagai permasalahan yang juga menjadi dasar munculnya permasalahan di lapangan, guna mencari solusi yang tepat. Diagram *Ishikawa* juga dikenal sebagai diagram tulang ikan atau *fishbone* [9]. Untuk mengetahui masalah yang ada Fukkatsu Ramen & Sushi peneliti menggunakan diagram sebab akibat (*fishbone*). Berikut adalah hasil analisa yang terdapat pada Gambar 4:



Gambar 4. Fishbone Diagram

3.3 Use Case Diagram

Use case diagram menunjukkan interaksi antara use case dan aktor. Aktor dapat berupa orang, perangkat atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem yang akan dibuat [10]. Adapun *use case diagram* usulan laporan dan transaksi yang dibuat oleh penulis, yang dijelaskan pada Gambar 5. terdapat aktor dan *use case* sebagai berikut :



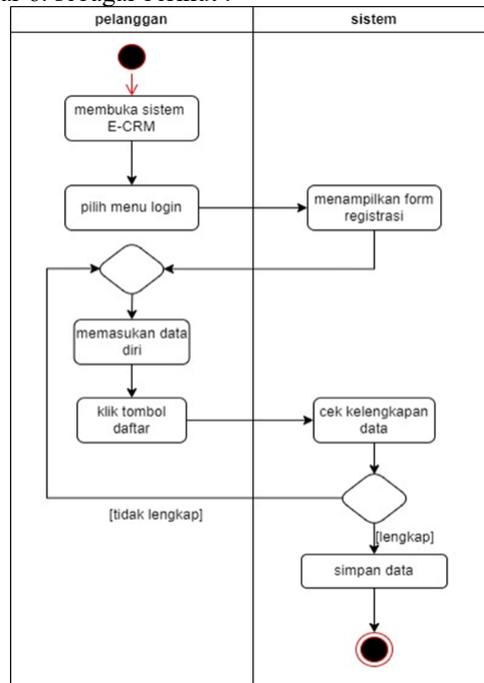
Gambar 5. Use Case Diagram

3.4 Activity Diagram

Diagram *activity* menggambarkan urutan fungsional dari sistem. Pada fase pemodelan bisnis, diagram aktivitas dapat digunakan untuk menggambarkan jalannya bisnis [10]. Terdapat beberapa bagian activity diagram usulan sebagai berikut :

a. *Activity diagram* registrasi

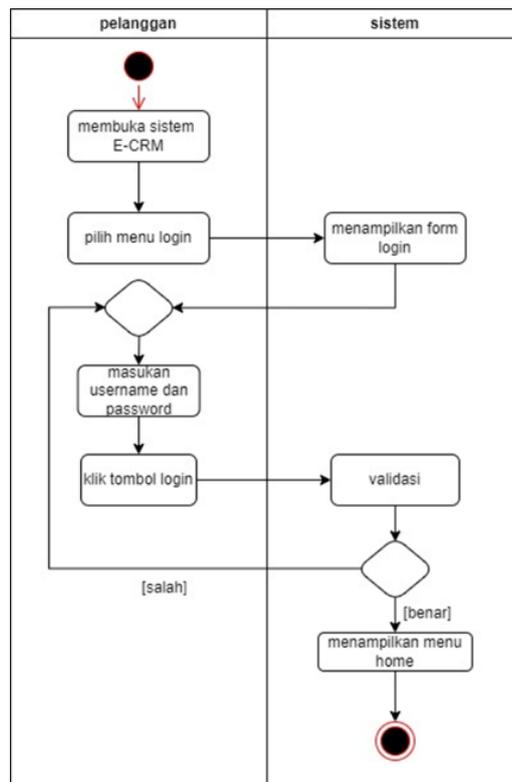
Setiap pelanggan yang ingin mengakses ke dalam web Fukkatsu Ramen & Sushi diwajibkan untuk melakukan *login*. Untuk pelanggan yang belum memiliki *username* dan *password*, pelanggan perlu melakukan registrasi terlebih dahulu dengan cara memasukkan data yang diperlukan di form registrasi. Jika pelanggan sudah mengisi data yang diperlukan, pelanggan dapat mengklik tombol daftar, kemudian sistem akan mengecek kelengkapan data yang diisi pelanggan. Jika lengkap data akan tersimpan ke dalam database, jika data tidak lengkap maka sistem akan memberi peringatan untuk melengkapi data. *Activity diagram* tersebut dijelaskan pada Gambar 6. sebagai berikut :



Gambar 6. Activity Diagram Registrasi

b. *Activity diagram* login

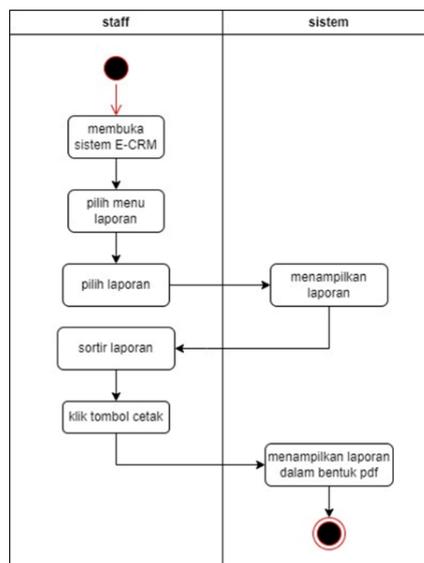
Pelanggan dapat masuk ke dalam web Fukkatsu Ramen & Sushi dengan cara melakukan *login*. Syarat untuk melakukan *login* harus sudah memiliki *username* dan *password*. Jika pelanggan memasukkan *username* atau *password* yang salah maka sistem akan memberi peringatan *username* atau *password* salah, jika *username* dan *password* benar maka sistem akan menampilkan tampilan *home* pada web. *Activity diagram* tersebut dijelaskan pada Gambar 7. sebagai berikut :



Gambar 7. Activity Diagram Login

c. Activity diagram laporan

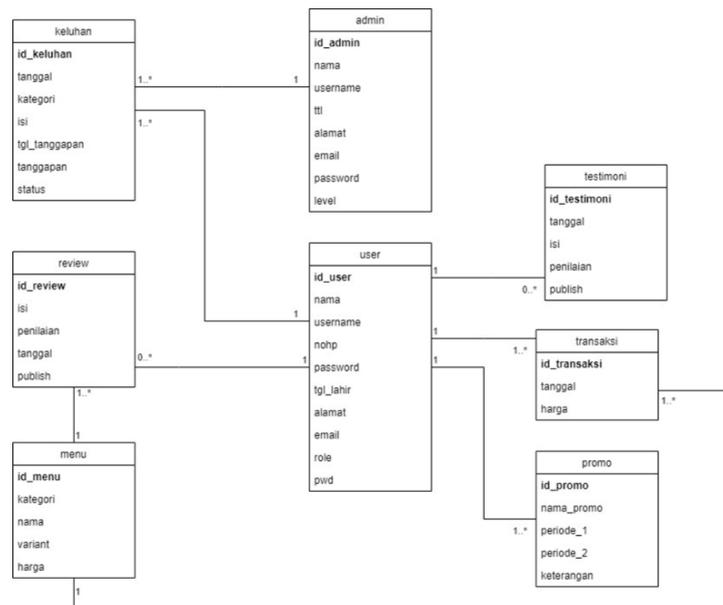
Pada activity diagram usulan laporan, staff dapat memilih menu laporan lalu memilih submenu laporan yang terdiri dari laporan data transaksi, laporan keluhan, dan laporan top menu. Didalam laporan staff dapat memilih periode yang diinginkan, kemudian staff mengklik tombol cetak supaya dapat melihat dan mencetak laporannya dalam bentuk pdf. Activity diagram tersebut dijelaskan pada Gambar 8. sebagai berikut.



Gambar 8. Activity Diagram Laporan

3.5 Class Diagram

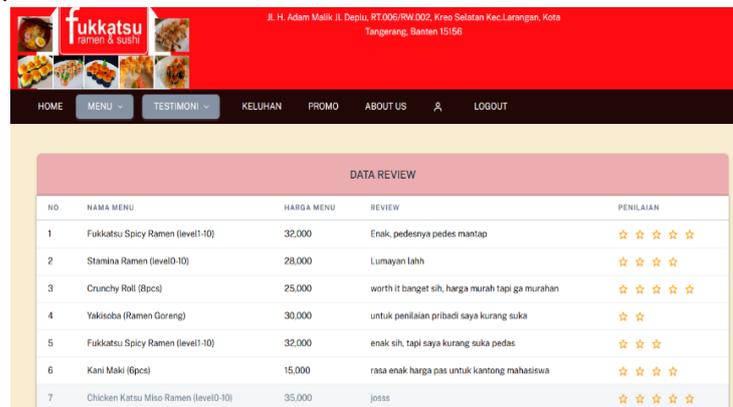
Class diagram adalah deskripsi dari sekelompok objek yang terdiri dari properti, perilaku, dan relasi yang sama. Sehingga dengan adanya class diagram dapat memberikan gambaran lengkap tentang sistem tersebut [11]. Berikut adalah class diagram yang terdapat pada Gambar 9.



Gambar 9. Class Diagram

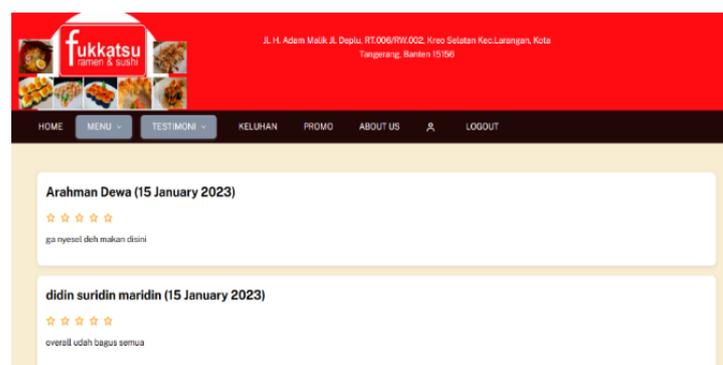
3.6 Hasil Implementasi Sistem

Pada Gambar 10, terdapat tampilan layar *review* pada pelanggan yang berguna untuk menampilkan *review* menu makanan. Pelanggan dapat memberikan *review* menu yang nantinya akan ditampilkan hasil *review* mereka di tampilan layar *review*.



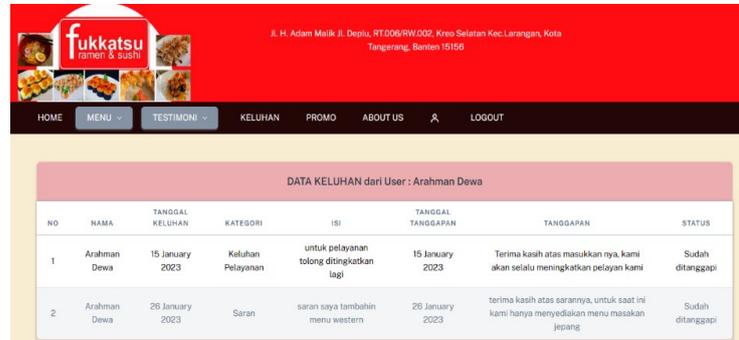
Gambar 10. Tampilan Layar Review Menu

Pada Gambar 11, terdapat tampilan layar testimoni pelanggan yang menampilkan testimoni yang diberikan oleh pelanggan. Di menu testimoni akan menampilkan penilaian pelanggan terhadap Fukkatsu Ramen & Sushi secara keseluruhan. Di layar testimoni akan menampilkan nama pelanggan, tanggal pelanggan memberikan testimoni dan penilaian pelanggan.



Gambar 11. Tampilan Layar Testimoni

Pada Gambar 12. terdapat tampilan layar keluhan pelanggan yang menampilkan keluhan pelanggan dan tanggapan dari pihak perusahaan. Pelanggan akan memberikan keluhan mereka. Lalu perusahaan dapat menanggapi keluhan tersebut. Tanggapan yang diberikan pihak perusahaan dapat dilihat oleh pelanggan.



DATA KELUHAN dari User : Arahman Dewa							
NO	NAMA	TANGGAL KELUHAN	KATEGORI	ISI	TANGGAL TANGGAPAN	TANGGAPAN	STATUS
1	Arahman Dewa	15 January 2023	Keluhan Pelayanan	untuk pelayanan tolong ditingkatkan lagi	15 January 2023	Terima kasih atas masukannya, kami akan selalu meningkatkan pelayanan kami	Sudah ditanggapi
2	Arahman Dewa	26 January 2023	Saran	saran saya tambahkan menu western	26 January 2023	terima kasih atas sarannya, untuk saat ini kami hanya menyediakan menu masakan jepang	Sudah ditanggapi

Gambar 12. Tampilan Layar Keluhan Pelanggan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil riset yang telah dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayan pada pelanggan di Fukkatsu Ramen & Sushi, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu dengan adanya sistem E-CRM dapat memudahkan perusahaan dalam mengelola data transaksi pelanggan. Sehingga perusahaan dapat dengan mudah untuk mengetahui pelanggan mana yang sering melakukan transaksi. Dengan adanya fitur review pada sistem E-CRM ini, dapat memudahkan staff dan pelanggan untuk mengetahui menu apa yang banyak disukai para pelanggan lain. Adanya penambahan fitur testimoni dan keluhan ke dalam sistem E-CRM yang dapat memudahkan perusahaan untuk mengevaluasi kerja staff dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Fukkatsu Ramen & Sushi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis sangat berterimakasih kepada Fukkatsu Ramen & Sushi yang telah mengizinkan penulis untuk menjadikan Fukkatsu Ramen & Sushi menjadi tempat riset untuk penelitian ini dan juga berterimakasih karena telah memberikan informasi yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. Nabil Abdul Aziz and H. Patrie, "Implementasi E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan," *J. IDEALIS*, vol. 2, no. 6, pp. 383–387, 2019.
- [2] K. Yulistina, V. Nababan, D. Hasibuan, and M. Yohanna, "Perancangan Aplikasi Pemesanan Menu Makanan Pada COC Cafe Dengan Menerapkan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Mobile," vol. 2, no. 1, pp. 51–58, 2022.
- [3] L. W. I. Sari and D. M. , Noor Azizah, "Implementasi Customer Relationship Management Pada Sistem Informasi Reservasi Restoran Joglo Tiga Putri," vol. 1 no. 1, pp. 494–499, 2022.
- [4] K. KOSWARA and A. Linda, "Perancangan Customer Relationship Management Berbasis Web Pada Pempek Pak Raden Cabang Radial Palembang," vol. 2, no. 3, pp. 69–75, 2020.
- [5] E. Elizabeth and I. Ismail, "Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management Berbasis Web Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Laundry Xyz," *J. Inform. dan Komputasi Media Bahasan, Anal. dan Apl.*, vol. 15, no. 01, pp. 9–15, 2021, doi: 10.56956/jiki.v15i01.84.
- [6] S. Fabriani and S. Juanita, "Implementasi Electronic Relationship Management (E-CRM) Pada Beauty Karlina Salon Untuk Meningkatkan," *Idealis*, vol. 3, pp. 381–385, 2020.
- [7] A. Jurnal, K. Brebes, and P. J. Tengah, "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kedai Kopi He Kafei)," vol. 1, no. 1, pp. 88–95, 2022.
- [8] Yulia Isnaini, "Analisis Kepuasan Pelayanan Pelanggan Restoran Shaokao Palembang," *Qual. Serv. Qual. Coustemer Conv.*, vol. 3, no. 1, pp. 8–13, 2021.
- [9] E. M. Budiarti and B. A. Pambudi, "Pengembangan Diagram Ishikawa Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Sekolah," *JDMP (Jurnal Din. Manaj. Pendidikan)*, vol. 6, no. 2, pp. 149–160, 2022, doi: 10.26740/jdmp.v6n2.p149-160.
- [10] M. F. Fadallah and S. Rosyida, "Program Pemesanan Percetakan Berorientasi Objek dengan Pemodelan Unified Modeling Language," *J. Sist. Inf. STMIK Antar Bangsa*, vol. 7, no. 1, pp. 61–70, 2018, [Online]. Available: <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/1966/Program-Pemesanan-Percetakan-Berorientasi-Objek-dengan-Pemodelan-Unified-Modeling-Language-Susy-Rosyida.pdf>
- [11] N. A. Maiyendra, "Perancangan Sistem Informasi Promosi Tour Wisata Dan Pemesanan Paket Tour Wisata Daerah Kerinci Jambi Pada Cv. Rinai Berbasis Open Source," *Jursima*, vol. 7, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.47024/js.v7i1.164.