

PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* ALAT KANTOR PADA UD. HANAN

Novi Rahayu¹, Ade Titin Sumarni²

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu (STIA), Bengkulu

²Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, Bengkulu

e-mail: ¹novierahayu1980@gmail.com, ²adetitinunihaz@gmail.com

Abstract: *The development of information technology encourages companies to improve customer relationship management in order to provide optimal services. UD. Hanan is a business engaged in the sale of office supplies that requires organized management of customer data, transaction histories, and customer needs. Ineffective customer relationship management may make it difficult for the company to retrieve customer information and provide appropriate services. This study aims to analyze the current customer relationship management practices at UD. Hanan and examine the implementation of Customer Relationship Management (CRM) in accordance with the company's needs. This study employs a qualitative method, with data collected through interviews and observations. The collected data are used to identify customer management processes, transactions, customer services, and the company's needs regarding CRM implementation. The results of this study are expected to serve as a basis for designing a CRM system that helps UD. Hanan manage customer information more systematically, improve service effectiveness, and support the development of long-term customer relationships.*

Keywords: CRM, Customers, Office Supplies, UD. Hanan

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk meningkatkan pengelolaan hubungan dengan pelanggan agar mampu memberikan pelayanan yang optimal. UD. Hanan merupakan usaha yang bergerak di bidang penjualan alat kantor yang membutuhkan pengelolaan data pelanggan, riwayat transaksi, serta informasi kebutuhan pelanggan secara terorganisasi. Pengelolaan hubungan pelanggan yang belum optimal berpotensi menyulitkan perusahaan dalam menelusuri informasi pelanggan dan memberikan pelayanan yang sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi pengelolaan hubungan pelanggan pada UD. Hanan serta mengkaji penerapan Customer Relationship Management (CRM) yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Data yang diperoleh digunakan untuk mengidentifikasi proses pengelolaan pelanggan, transaksi, pelayanan, serta kebutuhan perusahaan dalam penerapan CRM. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar dalam merancang penerapan CRM yang membantu UD. Hanan mengelola informasi pelanggan secara lebih sistematis, meningkatkan efektivitas pelayanan, dan mendukung pemeliharaan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Kata kunci: CRM, Pelanggan, Alat Kantor, UD. Hanan.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah memberikan perubahan terhadap cara perusahaan menjalankan kegiatan bisnis, termasuk

dalam mengelola hubungan dengan pelanggan. Persaingan yang semakin tinggi membuat perusahaan tidak hanya perlu memperhatikan kualitas produk dan harga, tetapi juga perlu memperhatikan hubungan yang terjalin dengan pelanggan.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan salah satu pendekatan yang dapat digunakan perusahaan untuk mengelola hubungan dengan pelanggan secara lebih terorganisasi. CRM mencakup berbagai aspek seperti manajemen pelanggan, pemasaran, penjualan, pelayanan, dukungan pelanggan, serta pemanfaatan teknologi informasi.

Customer Relationship Management merupakan suatu proses yang bertujuan untuk membangun dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan melalui pemberian nilai dan kepuasan kepada pelanggan. Penerapan CRM juga dapat melibatkan pengelolaan informasi pelanggan, kualitas data, data mining, knowledge management, serta pemanfaatan teknologi untuk mendukung hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Dengan pengelolaan tersebut, perusahaan dapat memperoleh informasi yang lebih baik mengenai pelanggan sehingga dapat digunakan dalam meningkatkan pelayanan dan mengembangkan hubungan dengan pelanggan.

Dalam kegiatan penjualan alat kantor, hubungan antara perusahaan dengan pelanggan merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan. Pelanggan dapat melakukan pembelian secara berulang dan memiliki kebutuhan produk yang berbeda-beda. Oleh karena itu, informasi mengenai pelanggan, riwayat pembelian, jenis produk yang dibeli, serta kebutuhan pelanggan dapat menjadi informasi yang penting bagi perusahaan. Pengelolaan informasi tersebut secara sistematis dapat membantu perusahaan dalam memahami pelanggan dan mendukung proses pelayanan kepada pelanggan.

UD. Hanan merupakan usaha yang bergerak dalam bidang penjualan alat kantor dan memiliki aktivitas yang berkaitan langsung dengan pelanggan, seperti proses pemesanan, penjualan, pelayanan, dan penyampaian informasi mengenai produk. Dalam menjalankan aktivitas tersebut, pengelolaan hubungan

pelanggan perlu dilakukan secara baik agar informasi mengenai pelanggan dapat dikelola dan dimanfaatkan secara optimal. Berdasarkan kondisi yang akan dikaji melalui observasi dan wawancara, penelitian ini akan melihat bagaimana proses pencatatan data pelanggan, pengelolaan transaksi, pelayanan pelanggan, serta penanganan kebutuhan dan keluhan pelanggan yang dilakukan pada UD. Hanan.

Permasalahan dalam pengelolaan hubungan pelanggan dapat terjadi apabila data pelanggan belum dikelola secara terorganisasi, riwayat transaksi sulit ditelusuri, dan informasi mengenai kebutuhan pelanggan belum dimanfaatkan secara optimal. Kondisi tersebut dapat menyebabkan perusahaan mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang sesuai kepada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang dapat membantu perusahaan mengelola informasi dan interaksi dengan pelanggan secara lebih sistematis.

Penerapan CRM dapat digunakan sebagai salah satu pendekatan dalam pengelolaan hubungan pelanggan. Penelitian mengenai proses CRM menunjukkan bahwa proses pengelolaan hubungan pelanggan dapat diukur dan memiliki keterkaitan dengan kinerja organisasi. Dengan demikian, penerapan CRM pada UD. Hanan diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengelola data pelanggan, mengetahui riwayat transaksi, memahami kebutuhan pelanggan, serta meningkatkan pengelolaan pelayanan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan penelitian untuk mengetahui kondisi pengelolaan hubungan pelanggan pada UD. Hanan serta menganalisis penerapan *Customer Relationship Management* yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul “Penerapan *Customer Relationship Management* Alat Kantor pada UD. Hanan.”

METODE

Kumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Metode-metode yang digunakan untuk pembahasan masalah sesuai dengan judul laporan kuliah kerja lapangan adalah: **Metode Observasi** Metode observasi digunakan untuk memperoleh data mengenai penjualan alat kantor. Pengamatan dilakukan dengan mengumpulkan dan mencatat data penjualan alat kantor di UD. Hanan. Data yang diperoleh dari hasil observasi kemudian digunakan sebagai data penelitian untuk dianalisis menggunakan metode CRM. **Metode Wawancara** Metode wawancara digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari pihak yang berkaitan dengan data penjualan alat kantor. Wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai data penjualan alat kantor yang memengaruhi prestasi, serta data yang digunakan dalam penilaian atlet. Informasi yang diperoleh dari wawancara digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian dan membantu peneliti dalam memahami hasil pengelompokan atlet menggunakan metode CRM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Sistem

Implementasi program merupakan tahap penerapan sistem yang telah dirancang dan disetujui perancangannya. Dalam tahap implementasi juga dijelaskan mengenai penerapan aplikasi yang dibangun. Tahapan implementasi menerapkan secara rinci, hasil analisis dan desain pada bab sebelumnya.

Pengujian Sistem

Implementasi antarmuka dilakukan pada setiap halaman program yang dibuat dengan pengkodean file program. Dimana, pengkodean file program tersebut menggunakan bahasa pemrograman HTML dan PHP dengan

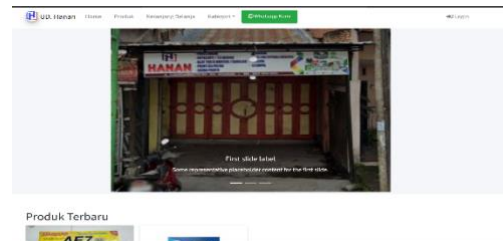
Visual Studio Code sebagai *text editor*nya. Berikut ini adalah implementasi antar muka dari perancangan, untuk dapat meng-Inputkan pengiriman data *outbound* dengan mudah dan efisien yang terdiri atas tampilan halaman *login*, tampilan halaman beranda admin, tampilan halaman beranda pimpinan, tampilan halaman informasi mengenai perusahaan, kemudian ada beberapa menu yang terdiri dari, tampilan kurir, tampilan pelanggan, tampilan admin terdapat tampilan cetak laporan.

Hasil Sistem

Tampilan sistem penjualan menggunakan metode *Customer Relationship Management* di UD. Hanan.

Halaman Home

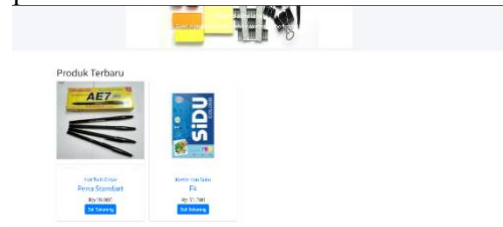
Halaman *home* merupakan halaman awal yang dijumpai setelah pengguna memasuki website UD. Hanan Kisaran, berikut tampilan halaman Halaman home:



Gambar 1 Tampilan Halaman Home

Halaman Semua Produk

Halaman semua produk merupakan halaman yang berisikan daftar produk-produk yang ada di website UD. Hanan Kisaran. Berikut tampilan halaman semua produk.

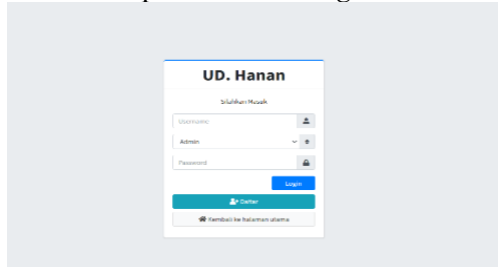


Gambar 2 Tampilan Halaman Semua Produk

Halaman Login

Halaman *login* merupakan halaman

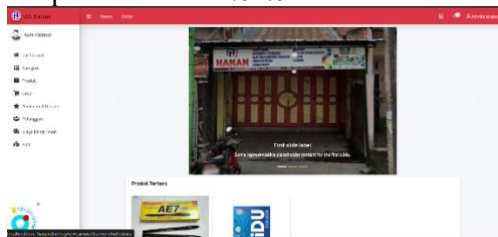
untuk klarifikasi hak admin untuk masuk ke dalam pengolahan sistem. Admin yang mempunyai *username* dan *password* yang sah berhak untuk masuk ke dalam sistem melalui halaman *login*, berikut tampilan halaman *login*:



Gambar 3 Tampilan Halaman Login

Halaman Home Admin

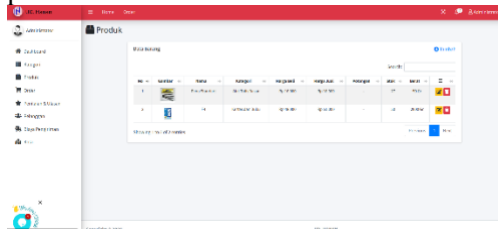
Halaman *home* merupakan halaman awal yang dijumpai setelah admin melakukan login yaitu, master data, produk, promo, pelanggan, pembelian, laporan penjualan kontak, berikut tampilan halaman *home*:



Gambar 4 Tampilan Halaman Home Admin

Halaman Produk

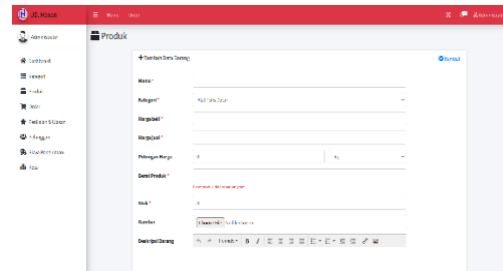
Halaman produk merupakan halaman untuk admin mengolah dan menambah, mengedit dan menghapus data produk. Berikut tampilan halaman produk:



Gambar 5 Tampilan Halaman Produk

Halaman Tambah Produk

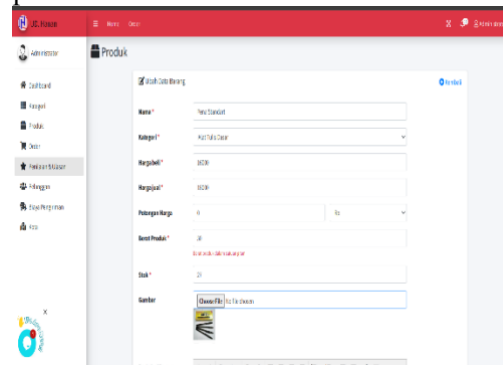
Halaman tambah produk merupakan halaman untuk admin mengolah dan menambah data produk. Berikut tampilan halaman tambah produk:



Gambar 6 Tampilan Halaman Tambah Produk

Halaman Edit Produk

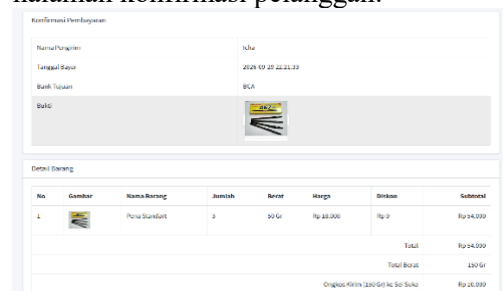
Halaman edit produk merupakan halaman untuk mengubah data produk, berikut tampilan halaman edit data produk:



Gambar 7 Tampilan Halaman Edit Produk

Halaman Konfirmasi Pelanggan

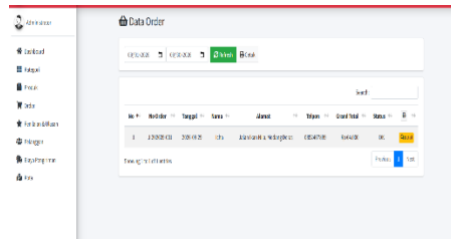
Halaman konfirmasi pelanggan merupakan halaman untuk mengkonfirmasi pelanggan yang baru melakukan registrasi, berikut tampilan halaman konfirmasi pelanggan:



Gambar 8 Tampilan Halaman Konfirmasi Pelanggan

Halaman Data Pembelian Pelanggan

Halaman pembelian pelanggan merupakan halaman untuk data pembelian yang dibeli pelanggan, berikut tampilan halaman data pembelian pelanggan:



Gambar 9 Tampilan Halaman Pembelian Pelanggan

Halaman Data Laporan Penjualan

Halaman laporan penjualan merupakan halaman untuk data penjualan, berikut tampilan halaman data Laporan Penjualan:

 UD. HANAN Jalan In. Satrio, Medan Baru, Kec. Kota Karam Barak, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara 21221 Telp/Vin : +62 852-9687-0123						
No	No Order	Tanggal	Nama	Alamat	Telepon	Grand Total
1	13202009-081	2025-09-29	Juba	Jalan Dan Nila, Medang Daras	0852467899	Rp 64.000
Total						Rp 64.000

Gambar 10 Tampilan Halaman Laporan Penjualan

Halaman Registrasi Pelanggan

Halaman registrasi pelanggan merupakan halaman pendaftaran bagi pelanggan yang belum terdaftar. Adapun data yang harus di isi pada daftar ialah, nama lengkap, email, alamat lengkap, *username*, dan *password*, berikut tampilan halaman registrasi pelanggan:

UD. HANAN Home Produk Keranjang Belanja Katalog Order **Halaman Home**

Pendaftaran Pelanggan

nama pendaftaran

Nama *

Email *

password *

Kota *

alamat *

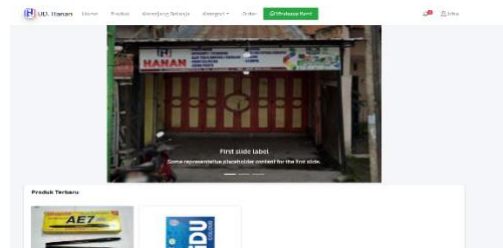
Kode pos *

Telepon *

Gambar 11 Tampilan Halaman Registrasi Pelanggan

Halaman Home Pelanggan

Halaman *home* merupakan halaman awal yang dijumpai setelah pelanggan melakukan login, berikut tampilan halaman *home*:



Gambar 12 Tampilan Halaman Home Pelanggan

Halaman Produk

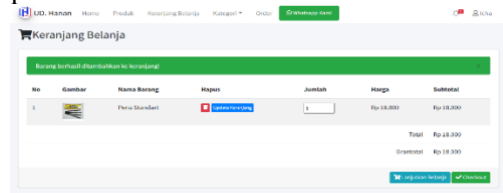
Halaman produk merupakan halaman untuk pelanggan melihat semua produk, berikut tampilan halaman produk:



Gambar 13 Tampilan Halaman Produk

Halaman Beli Produk

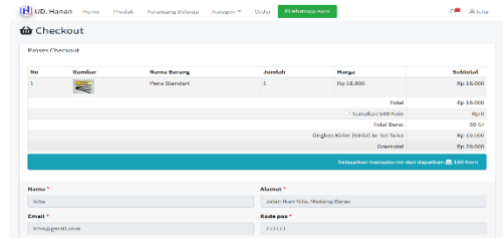
Halaman beli produk merupakan halaman untuk pelanggan membeli produk, berikut tampilan halaman beli produk:



Gambar 14 Tampilan Halaman Beli Produk

Halaman Checkout

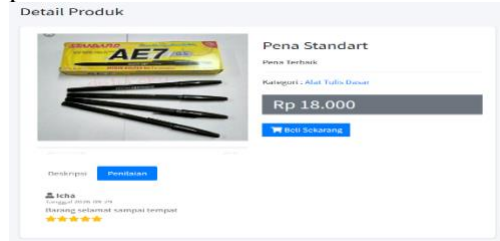
Saat pembeli sudah selesai berbelanja, maka akan masuk ke halaman *checkout* untuk melengkapi semua data pengiriman, berikut tampilan halaman *checkout*:



Gambar 15 Tampilan Halaman Checkout

Halaman Rating Produk

Halaman *rating* produk merupakan halaman daftar produk-produk yang sudah dibeli dan pelanggan memberikan *rating* produk. Berikut tampilan halaman *rating* produk:



Gambar 16 Tampilan Halaman Rating Produk

SIMPULAN

Berdasarkan implementasi dan pengujian yang telah dilakukan selama membuat sistem ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun dengan menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *web* yang dapat mempermudah pelanggan?
2. Dengan menerapkan sistem pemasaran dan pemesanan produk petshop dan dengan metode *Customer Relationship Management* (CRM) dapat membantu UD. Hanan Kisaran dalam melakukan transaksi pembayaran dan pemasaran.
3. Sistem yang diterapkan dapat mempermudah UD. Hanan Kisaran dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, sehingga pelanggan tetap mempercayai pembelian pemasaran dan

pemesanan prabot.

DAFTAR PUSTAKA

- A. S. Faqih and A. D. Wahyudi, "Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web (Studi Kasus : Matchmaker)," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 1–8, 2025.
- J. P. Wildyaksanjani and D. Sugiana, "Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero)," *J. Kaji. Komun.*, vol. 6, no. 1, p. 10, 2024, doi: 10.24198/jkk.v6i1.8754.
- Mutia Hannisyah Putri Lubis, Havid Syafwan, and Pristiyanilicia Putri, "Implementasi E-CRM dalam Mempertahankan Pelanggan Pada Toko Key Distro Kisaran," *J. Ilm. Multidisiplin Nusantara*, vol. 1, no. 2, pp. 51–57, 2024, doi: 10.59435/jimnu.v1i2.108.
- P. T. Prasetyaningrum, A. R. Wicaksono, and H. Nurrofiq, "Transformasi Pelayanan Pelanggan: Implementasi E-Crm Pada Bisnis Teh Nusantara Berbasis Website," *Technol. J. Ilm.*, vol. 14, no. 4, p. 368, 2024, doi: 10.31602/tji.v14i4.12157.
- S. A. Handayani and E. Asril, "Sistem Informasi Penerapan E-Crm Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan Di Family Box Pekanbaru," *J-Com (Journal Comput.*, vol. 3, no. 1, pp. 36–41, 2024, doi: 10.33330/j-com.v3i1.2171.