

IMPLEMENTASI CRM BERBASIS *E-COMMERCE* PADA RUMAH MAKAN ULAM SARI KUDUS

Supriyono

Fakultas Teknik, Program Studi Sistem Informasi
Universitas Muria Kudus
Email: supriyono@umk.ac.id

Muhammad Arifin

Fakultas Teknik, Program Studi Sistem Informasi
Universitas Muria Kudus
Email: arifin.m@umk.ac.id

Fajar Nugraha

Fakultas Teknik, Program Studi Sistem Informasi
Universitas Muria Kudus
Email: fajar.nugraha@umk.ac.id

ABSTRAK

Pulau Jawa merupakan pulau dengan penduduk terbanyak, di sebelah utara pulau Jawa terdapat kabupaten dengan sebutan kota kretek, dimana kota ini merupakan salah satu kota penghasil rokok terbesar di Indonesia. Kota tersebut adalah kota Kudus, kota yang berbatasan dengan Kabupaten Grobogan, Kabupaten Pati dan Kabupaten Demak ini memiliki banyak industri selain rokok. Kontribusi industri dalam menopang perekonomian di Kudus sebesar 61.44% dari PDRB kabupaten. Industri-industri tersebut terdiri dari beberapa cluster diantaranya adalah industri rumah tangga, industri kecil, industri menengah dan industri berskala besar. Rumah Makan Ulam Sari Kudus adalah salah satu industri menengah yang bergerak dibidang makanan, meskipun RM Ulam Sari telah memiliki website sebagai media promosi namun proses pemesanan menu makanan dan *booking* tempat dilakukan secara konvensional yaitu dengan menelfon pihak rumah makan. Hal ini menyebabkan proses tersebut kurang efektif. Sehingga untuk menunjang kebutuhan tersebut diperlukan sebuah aplikasi CRM berbasis *e-commerce* yang nantinya diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan dalam melakukan proses pemesanan menu makanan maupun booking tempat dengan cepat. Metodologi penelitian pada penelitian ini menggunakan analisa yang diperoleh dari lapangan dan menggunakan tinjauan pustaka.

Kata kunci: *crm; e-commerce; UMKM, sistem informasi rumah makan.*

ABSTRACT

Java Island is the island with the most population, in the north of Java Island there is a regency called kretek city, where this city is one of the biggest cigarette producing cities in Indonesia. The city is the city of Kudus, the city bordering Grobogan Regency, Pati Regency and Demak Regency has many industries besides cigarettes. The industry's contribution in sustaining the economy in Kudus is 61.44% of the regency's PDRB. These industries consist of several clusters, including home industry, small industry, medium industry and large scale industry. Ulam Sari Kudus Restaurant is one of the medium-sized industries engaged in food, although RM Ulam Sari has a website as a promotional media, but the process of ordering food menus and place bookings is done conventionally by calling the restaurant. This causes the process to be less effective. So as to support these needs an CRM base e-commerce application is needed which will hopefully be able to solve problems in making the process of ordering food menus and booking places quickly. The research methodology in this study uses analysis obtained from the field and uses literature review.

Keywords: *crm; e-commerce, UMKM, restaurant information systems.*

1. PENDAHULUAN

Pulau Jawa merupakan pulau dengan penduduk terbanyak, di sebelah utara pulau Jawa terdapat kabupaten dengan sebutan kota kretek, dimana kota ini merupakan salah satu kota penghasil rokok terbesar di Indonesia. Kota tersebut adalah kota Kudus, kota yang berbatasan dengan Kabupaten Grobogan, Kabupaten Pati dan Kabupaten Demak ini memiliki banyak industri selain rokok.

Kontribusi industri dalam menopang perekonomian di Kudus sebesar 61.44% dari PDRB kabupaten[1]. Industri-industri tersebut terdiri dari beberapa cluster diantaranya adalah industri rumah tangga, industri kecil, industri menengah dan industri berskala besar. Sektor industri kecil menengah (UMKM) bertumbuh kembang secara cepat dan saat ini terdapat 13.971 UMKM yang menyerap tenaga kerja sekitar **98,890** tenagakerja. Seperti yang telah kita ketahui bahwa peranan UMKM sangat penting dan besar kontribusinya dalam menopang perekonomian suatu daerah maupun negara, termasuk di Indonesia. UMKM merupakan prioritas dalam agenda pembangunan di negara kita hal ini dapat kita lihat bahwa industri sektor UMKM dapat bertahan disaat terjadi krisis pada tahun 1998 sehingga keberadaan UMKM perlu untuk terus ditingkatkan.

Rumah Makan (RM) Ulam Sari Kudus merupakan UMKM di kabupaten Kudus yang bergerak dibidang makanan, meskipun RM Ulam Sari telah memiliki website sebagai media promosi namun proses pemesanan menu makanan dan *booking* tempat dilakukan secara konvensional yaitu dengan menelfon pihak rumah makan. Hal ini menyebabkan proses tersebut kurang efektif. Sehingga untuk menunjang kebutuhan tersebut diperlukan sebuah aplikasi *e-commerce* yang nantinya diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan dalam melakukan proses pemesanan menu makanan maupun booking tempat dengan cepat.

1.1 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah disajikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- Pemesanan menu makanan dan *booking* tempat cukup lambat karena dilakukan secara manual.
- Perlunya sebuah aplikasi *e-commerce* untuk pemesanan menu makanan maupun *booking* tempat dengan jangkauan yang luas dan tak terbatas oleh ruang dan waktu.

1.2 Tinjauan Pustaka

Hasil penelitian-penelitian yang sudah dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya dijadikan sebagai tinjauan pustaka dalam penelitian ini diantaranya adalah penelitian tentang Sistem Penjualan Online berbasis Web, yaitu Juliana, R.H., dkk yang menulis jurnal dengan menyatakan bahwa sistem penjualan ini dapat meningkatkan jumlah penjualan di MDP *Notebook Center*, selain itu sistem penjualan ini dapat dijadikan sarana alternatif pelanggan dalam melakukan pembelian barang di MDP. Keuntungan lain dari sistem penjualan ini bagi toko adalah dapat menghemat biaya cetak brosur dan menghemat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan disaat melakukan pembelian barang di MDP[2]. Penelitian lain adalah dalam jurnal karya Kholifa, S.N., dkk, dalam penelitiannya menjelaskan bahwa *e-commerce* dapat mempermudah memperoleh informasi barang yang dibutuhkan dan juga dapat digunakan sebagai sarana promosi[3]. Dalam jurnalnya Inayati, dkk [4], disampaikan bahwa dengan dibuatkan sistem pemesanan makanan memudahkan pelanggan dalam memilih menu tanpa dirinya harus datang ke rumah makan tersebut. Dalam Jurnal Sistem Informasi yang membahas mengenai website *e-commerce* adalah menurut Gantini, T, [5] menyatakan bahwa fitur-fitur yang berada didalam aplikasi Website E-Commerce mampu mencukupi sesuai dengan kebutuhan Toko khususnya fitur pengelola dan administrator. Website ini juga memberikan kemudahan bagi para pelanggan dalam mendapatkan informasi barang secara lengkap serta dapat melakukan pemesanan kapan saja dan dimana saja. Penelitian yang dilakukan oleh Adnin R. J. dkk menyampaikan bahwa penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada suatu perusahaan berpengaruh besar yaitu 46% terhadap loyalitas suatu pelanggan dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor promosi, proses dan teknologi, SDM, seperti misalnya kualitas pelayanan, nilai merek, kualitas produk, harga, dan lain sebagainya[6].

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang dipergunakan didalam penelitian Rancang Bangun *E-Commerce* Pada Rumah Makan Ulam Sari Kudus menggunakan UML berbasis Web ini menggunakan kajian (*research*) terhadap model pengembangan yang sudah ada selanjutnya berdasarkan hasil kajian tersebut dirumuskan analisis dan desain *e-commerce*.

Penelitian ini menggunakan tahapan-tahapan sebagai berikut[7]:

2.1 Perancangan Penelitian

Perancangan penelitian dilakukan di laboratorium dengan menggunakan aplikasi perancangan UML

2.2 Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang tepat dan akurat maka metode pengumpulan data dilaksanakan dengan cara :

- a. Observasi
Merupakan metode pengamatan dan pencatatan dari permasalahan yang ditemui, UMKM RM Ulam Sari
- b. Interview
Metode interview adalah tahapan pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan UMKM RM Ulam Sari, yang berkaitan dengan tujuan penelitian.
- c. Studi Pustaka
Untuk memperoleh teori yang sesuai dan dapat digunakan sebagai landasan teori dan kerangka dalam penelitian dengan tema *e-commerce*, maka diperlukan jurnal penelitian dengan bahasan mengenai *e-commerce*, jurnal penelitian dengan bahasan industri, jurnal penelitian dengan bahasan pengembangan sistem. Sedangkan untuk mendapatkan metodologi yang sesuai maka perlu membandingkan antara teori dengan fakta yang terjadi di lapangan.

2.3 Analisa Kebutuhan Sistem

Tahapan analisa terhadap kebutuhan dari Rancang Bangun *E-commerce* Pada Rumah Makan Ulam Sari Kudus adalah sebagai berikut:

- a. Identifikasi keberadaan RM Ulam Sari Kudus dilakukan melalui studi pustaka, observasi dan interview dengan pemilik.
- b. Analisis dan identifikasi kebutuhan sistem informasi untuk memperoleh *generating sistem analysis*, *problem analysis* dan *requirements analysis*.
- c. Perancangan Model *e-commerce* RM Ulam Sari Kudus yang dilakukan dengan membuat *database design*, *conceptual design* dan *design detail*.

2.4 Desain Sistem

Pada tahap ini dilakukan penyusunan desain rancang bangun *e-commerce* pada RM Ulam Sari Kudus. Setelah mendapatkan data dan analisa kebutuhan maka dilanjutkan dengan tahap disain dimana yang didisain diantaranya adalah:

- a. Melakukan disain database
- b. Melakukan disain antar muka disesuaikan dengan kebutuhan pengguna
- c. Merealisisasi disain dan pengkodean sesuai dengan perancangan

2.5 Implementasi Sistem

Pada tahap ini merupakan tahap implementasi dimana proses implementasi adalah melakukan penginstalan aplikasi kedalam komputer yang nantinya akan digunakan untuk *e-commerce* di RM Ulam Sari Kudus.

2.6 Pengujian Sistem

Tahap pengujian terhadap software *e-commerce* yang sudah dibangun. Pengujian dilakukan dengan metode *black box* dengan menguji fungsionalitas dari setiap fungsi disemua halaman aplikasi dimana akan diuji efektifitas penggunaan *software* tersebut dalam menangani pemesanan menu makanan dan booking.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

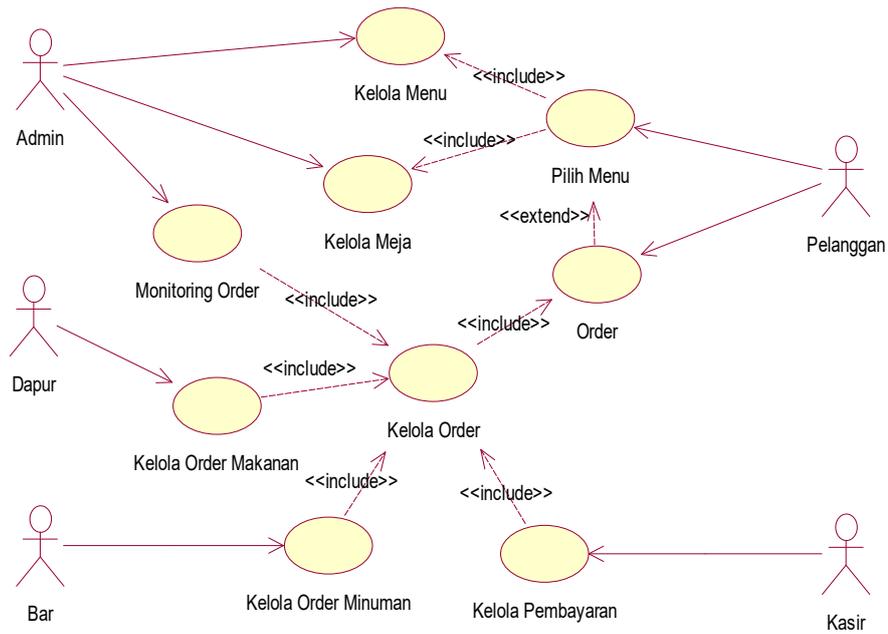
Berdasarkan analisa yang diperoleh dari lapangan maka hasil dari proses bisnis pada RM Ulam Sari Kudus adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Proses sistem *use case*

No	Proses Bisnis	Aktor	Use Case
1.	Admin Melakukan Pengelolaan Menu	Admin	Kelola Menu
2.	Admin Melakukan Pengelolaan Meja	Admin	Kelola Meja

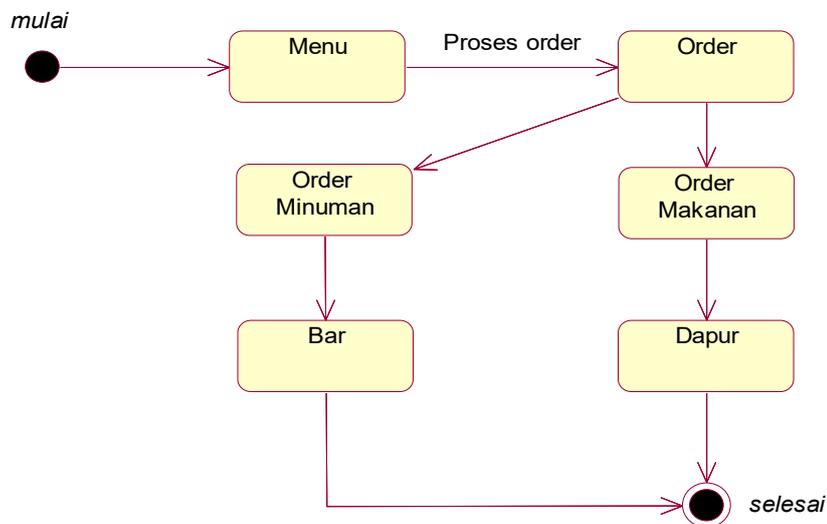
No	Proses Bisnis	Aktor	Use Case
3.	Pelanggan Memilih Menu	Pelanggan	Pilih Menu
4.	Pelanggan Melakukan Order	Pelanggan	Order
5.	Dapur Melakukan Kelola Order Makanan	Dapur	Kelola Order Makanan
6.	Bar Melakukan Kelola Minuman	Bar	Kelola Order Minuman
7.	Admin Melakukan Monitoring Order	Admin	Monitoring Order
8.	Kasir Melakukan Kelola Pembayaran	Kasir	Kelola Pembayaran

3.1 Diagram Use Case



Gambar 1. Diagram Sistem Use Case

3.2 Diagram State



Gambar 2. Diagram State

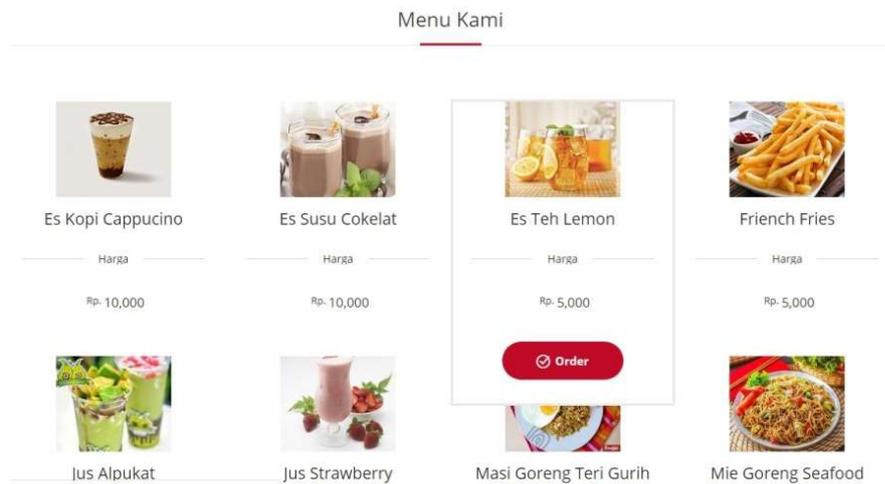
3.3 Hasil Penelitian

3.3.1 Halaman Utama Aplikasi



Gambar 3. Halaman Utama Aplikasi

3.3.2 Halaman Menu



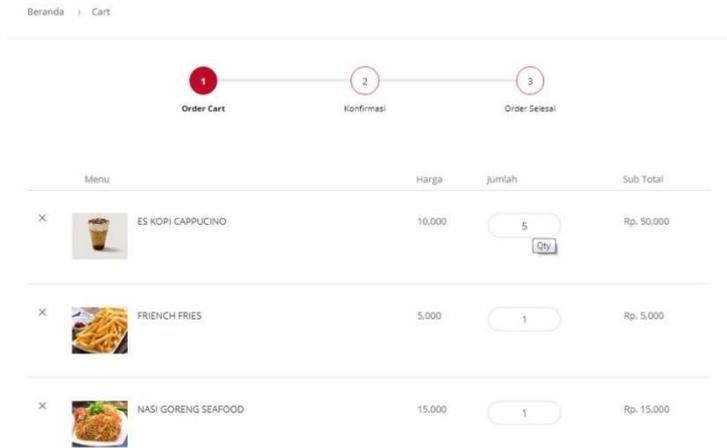
Gambar 4. Halaman Menu

3.3.3 Tampilan Keranjang



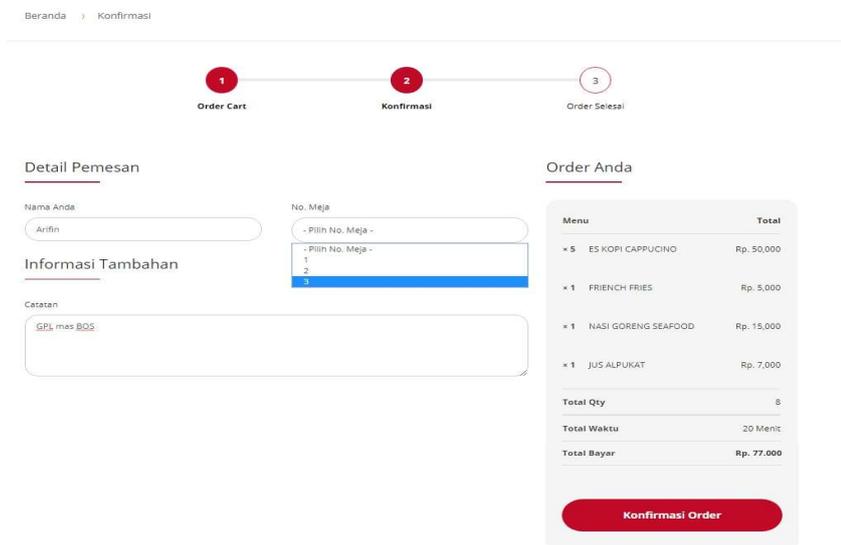
Gambar 5. Tampilan Keranjang Belanja

3.3.4 Order



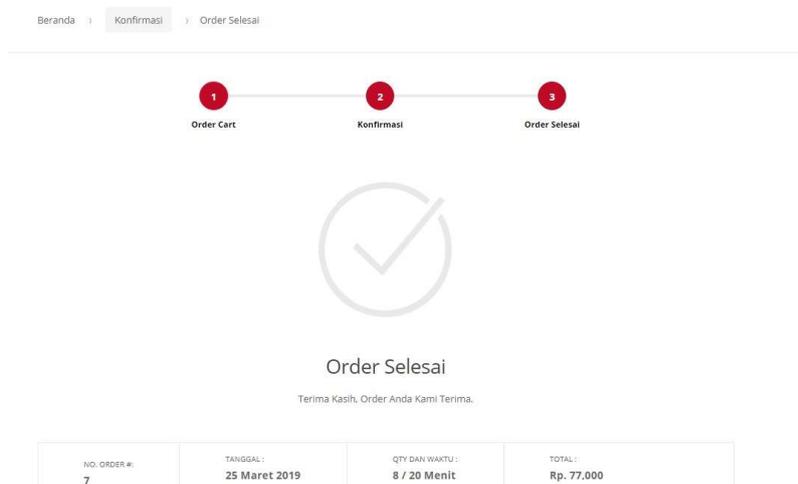
Gambar 6. Konfirmasi Jumlah Pesanan

3.3.5 Konfirmasi



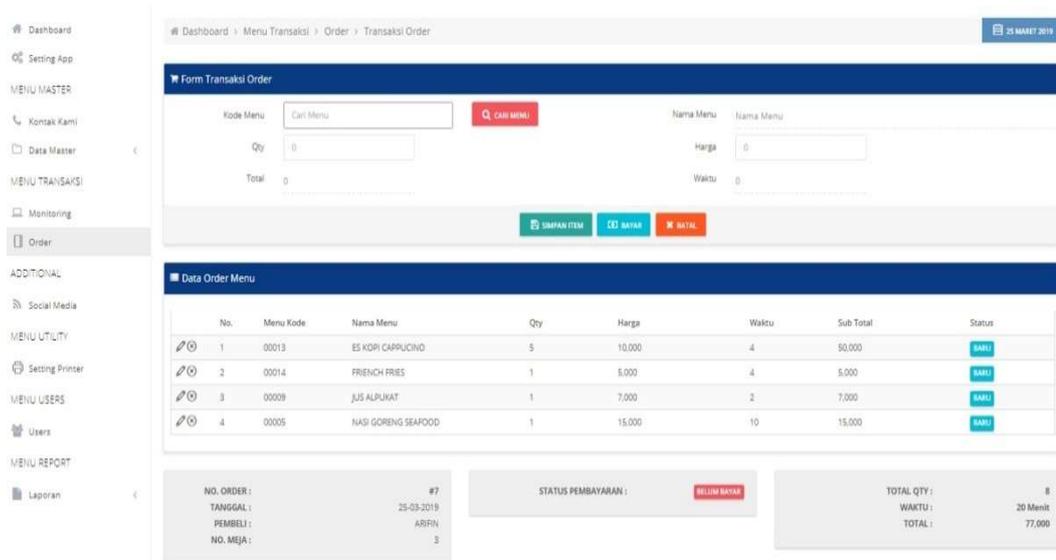
Gambar 7. Konfirmasi Pesanan

3.3.6 Order Selesai



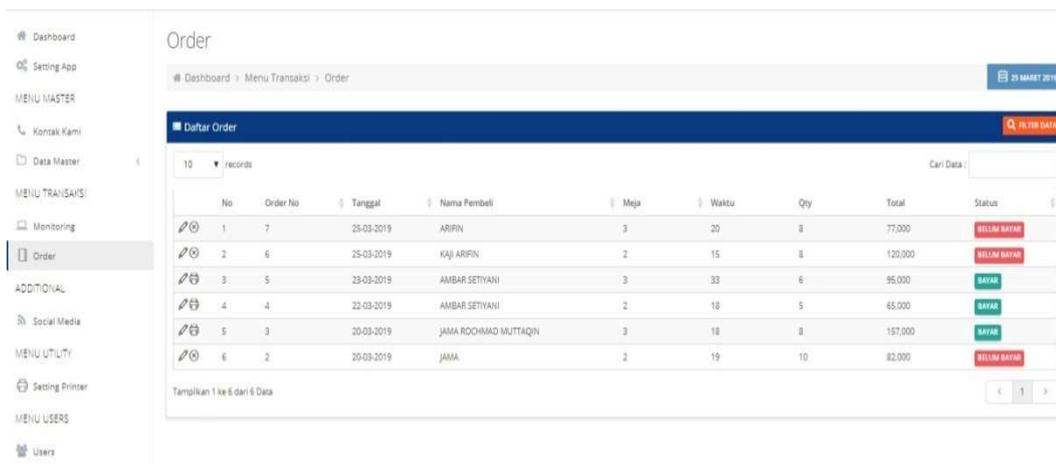
Gambar 8. Order Selesai

3.3.7 Halaman Kasir pada Meni Pembayaran



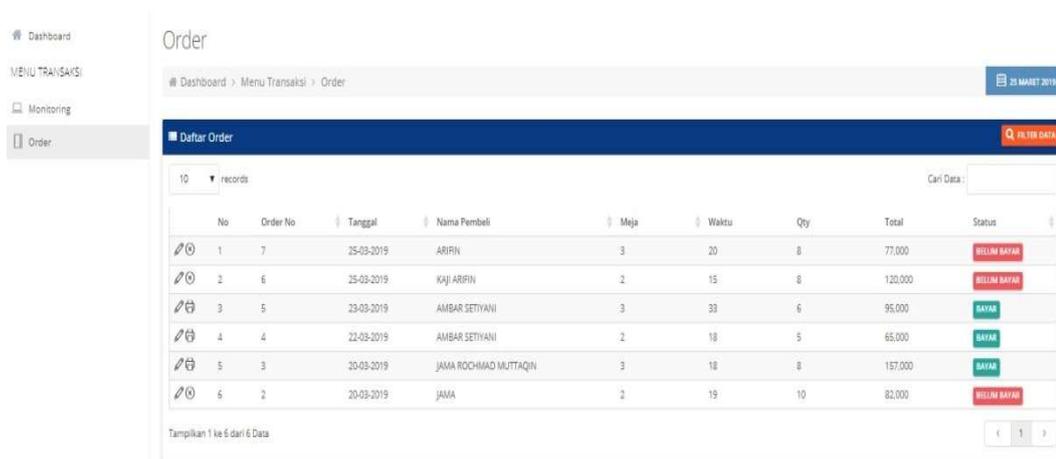
Gambar 9. Halaman Kasir Detail Bayar

3.3.8 Status Pembayaran



Gambar 10. Status Pembayaran

3.3.9 Proses Pembayaran



Gambar 11. Kelola Pembayaran (Kasir)

3.3.10 Halaman Admin Aplikasi CRM Berbasis E-Commerce RM. Ulam Sari



Gambar 12. Halaman Admin

4. KESIMPULAN

Sudah banyak penelitian tentang CRM berbasis e-commerce, namun umumnya penelitian hanya membahas perubahan model yang semula konvensional menjadi online. Proses pemesanan, pemilihan menu serta proses booking digantikan oleh media online. Sedangkan penelitian ini telah menghasilkan model perancangan aplikasi sistem CRM berbasis e-commerce dengan menggunakan pemodelan UML. Selain itu penelitian ini menghasilkan model CRM berbasis e-commerce dengan memberikan fasilitas booking meja.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis memberikan beberapa rekomendasi yang dapat membantu untuk melengkapi beberapa kekurangan yang ada sistem ini diantaranya sebagai berikut :

- Tampilan utama sistem ini masih perlu dikembangkan untuk lebih menarik dan memuat informasi terkini dan lebih baik jika dibuat versi android
- CRM berbasis e-commerce ini masih jauh dari sempurna, belum adanya sistem untuk melakukan pengelolaan dengan versi android. Untuk itu penulis berharap pembaca dapat mengembangkan menjadi lebih baik dan bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Kudus, "Industri dan Perkembangannya," *kuduskab*, 2017. [Online]. Available: http://kuduskab.go.id/p/173/industri_dan_perkembangannya. [Accessed: 26-Feb-2020].
- [2] R. H. Juliana, N. Oktaviana, and J. Petrus, "Sistem Penjualan Online Berbasis Web Pada MDP Notebook," pp. 1–7, 2008.
- [3] R. Kholifa, Siti and Setiowati, Yuliana and Asmara, "Rancang Bangun Sistem Informasi Toko Buku Online," *Repo.Pens.Ac.Id*, 2011.
- [4] I. Inayati, "Aplikasi Pemesanan Makanan Berbasis Web," *E-Narodroid*, vol. 1, no. 2, pp. 80–86, Dec. 2015, doi: 10.31090/narodroid.v1i2.71.
- [5] T. Gantini, "Website E-Commerce Toko Baros Elektronik Cimahi.," *J. Sist. Inf.*, vol. 3, pp. 101–111, 2008.
- [6] Rizqa Janati Adnin, Nawazirul Lubis, Widayanto, "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Nasmoco Pemuda Semarang" *Diponegoro Journal Of Social And Politic Of Science*, Tahun 2013, Hal. 1-8
- [7] H. . Jogyanto, *Analisa dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.