

Prototype Rancangan *Electronic Customer Relationship Management* (e-CRM) pada Huni Studio House Berbasis Web

Brestina Gultom^{*1} Tri Wahyu²

^{1,2} Teknologi Informasi, Universitas Adiwangsa Jambi³

E-mail: brestinagultom0905@gmail.com^{*1}, triwahyu@gmail.com²,

ABSTRAK

Sistem informasi adalah suatu sistem yang tujuannya menghasilkan informasi. Sebagai suatu sistem untuk dapat memahami sistem informasi, akan lebih baik jika konsep dari sistem itu dipahami terlebih dahulu. Huni Studio House adalah salah satu tempat yang menyediakan layanan jasa yang bergerak dibidang fotografi. Permasalahan yang ada pada perusahaan adalah belum tersedianya website, software khusus yang dapat membantu kinerja karyawan dalam pengolahan data pelanggan, data booking, dan data laporan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat sebuah sistem informasi pelayanan jasa pada Huni Studio House berbasis website menggunakan metode prototype. Maka dari itu peneliti membangun sistem pelayanan jasa berbasis website yang bertujuan untuk mempermudah pihak Huni Studio House dalam melakukan proses promosi, laporan dan sistem booking. Sehingga pemesanan online ini dapat mempermudah pelanggan dalam sistem booking tanpa harus datang langsung ke studio.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Huni Studio House, Website, HTML, Sistem Booking, Prototype.

PENDAHULUAN

CRM (*Customer Relationship Management*) merupakan sebuah pendekatan dalam mengelola hubungan korporasi dengan pelanggan sehingga dapat memaksimumkan komunikasi, melalui pengelolaan berbagai kontak yang berbeda dengan pelanggan (Zakaria¹ & Marlia², 2019). Pendekatan ini memungkinkan untuk mempertahankan pelanggan dan memberikan nilai tambah terus menerus pada pelanggan, selain itu juga memperoleh keuntungan yang berkelanjutan.

Dengan pendekatan CRM dapat mampu menyelesaikan permasalahan dalam hubungan pelanggan dengan perusahaan yang didukung oleh teknologi, diantaranya adalah menggunakan e-CRM, e-CRM diharapkan dapat dijadikan solusi untuk memecahkan masalah tersebut. Khususnya dalam hal ini dapat memecahkan masalah yang terjadi pada Huni Studio House.

Huni Studio House merupakan suatu usaha dalam bidang photography. Huni studio House memberikan pelayanan photography seperti prawedding, wedding, family photo, dll. Namun, dalam hal pelayanan terhadap customer Huni Studio House masih sangat minim sehingga perlu adanya dukungan teknologi untuk memaksimalkan pelayanan sehingga juga dapat meningkatkan keuntungan usaha pada Huni Studio House. Maka dari itu, dengan aplikasi e-CRM yang dirancang dalam bentuk prototype dapat menjadi langkah awal untuk menyelesaikan masalah dan tantangan pelayanan terhadap customer pada Huni Studio House.

METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

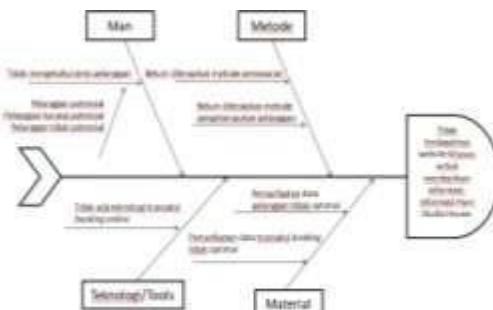


Gambar 1. Metode Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Masalah

Analisis masalah merupakan istilah yang formal dan ilmiah karena biasanya berhubungan dengan penelitian, observasi, dan sejenisnya. Adapun analisa sistem yang berjalan adalah



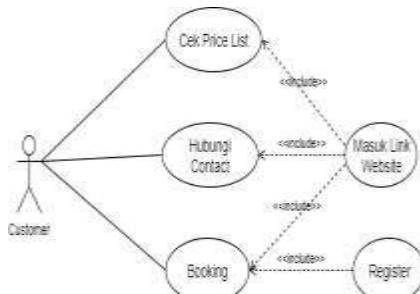
sebagai berikut:

Gambar 2. Analisis masalah

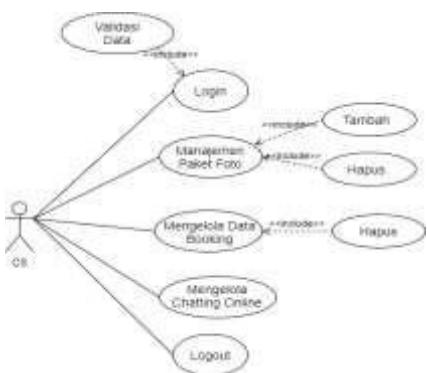
2. Rancangan Usulan

1. Rancangan Proses sistem

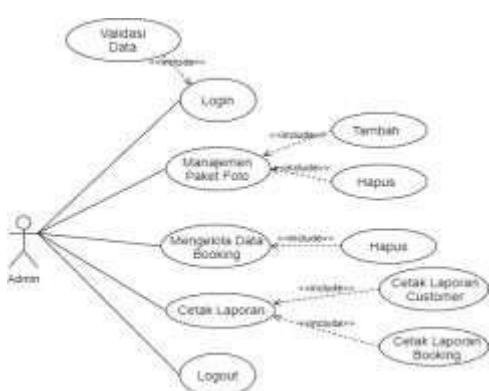
Rancangan proses pada sistem usulan digambarkan ke dalam use case diagram.



Gambar 3. Use case Diagram Customer

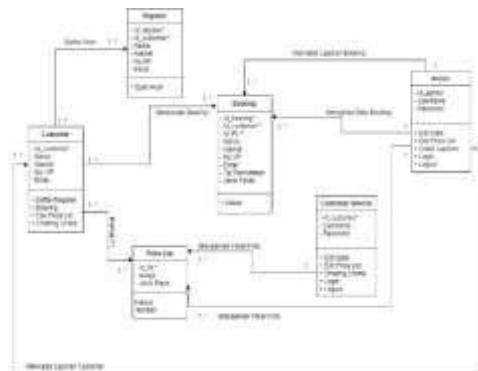


Gambar 4. Use case diagram Customer Service



Gambar 5. Use case diagram Admin

2. Rancangan data
Rancangan data sistem usulan digambarkan dalam class diagram.



Gambar 6. Class Diagram

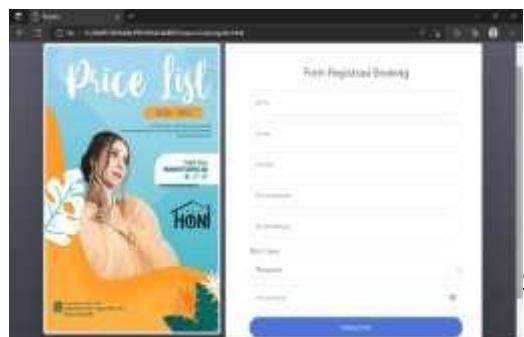
3. Rancangan User Interface



Gambar 7. Halaman Price list



Gambar 8. Halaman Registrasi



Gambar 9. Halaman Booking



Gambar 10. Halaman Awal Admin



Gambar 11. Halaman Pengelolaan Price list



Gambar 12. Halaman utama Customer Service

KESIMPULAN

1. konsep *Costumer Relationship Management* (CRM) akan mampu meningkatkan mutu dan citra
2. Aplikasi ini memberikan kemudahan terhadap pelanggan Huni Studio House dimana didalam aplikasi ini disediakan media konfirmasi guna memperlancar komunikasi, sehingga meminimalir kesalahan informasi

Management (CRM) untuk Meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan Customers Berbasis Web dengan Model Waterfall. Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi, 2(2), 66-72.

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JTSI/article/view/2804>

3. aplikasi ini memberikan solusi kepada pelanggan untuk mendapatkan informasi tentang layanan apa saja yang disediakan oleh Huni Studio House, sehingga lebih menarik minat pelanggan dan meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.
4. Aplikasi ini mempermudah *customer* (pelanggan) untuk melakukan *booking* secara *online*.

SARAN

Sistem dilanjutkan ke dalam bentuk *software*, sehingga dapat diimplementasikan oleh pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Melyanti, R., Iqbal, M., & Muhardi, M. (2020). Sistem Informasi Manajemen Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Di Bagian P3M (Studi Kasus: Stmik Hang Tuah Pekanbaru). *Jurnal Ilmu Komputer*, 9(2), 165-176. <https://doi.org/10.33060/jik/2020/vol9.iss2.186>
- Gusmaliza, D. (2019). TINGGI TEKNOLOGI PAGAR ALAM DENGAN PHP DAN MySQL. *Jurnal Ilmiah Betrik*, 10(01), 28-37.
- Syarif, M., & Nugraha, W. (2020). Pemodelan Diagram UML Sistem Pembayaran Tunai Pad

Transaksi E-Commerce. Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTIK), 4(1), 70 halaman.

Pitrawati, P., & Ningsih, M. W. A. (2017). Rekayasa Perangkat Lunak Pada Informasi Pemetaan Lokasi Wisata Di Lampung. Jurnal Cendikia, 14(2), 27-32. <https://jurnal.dcc.ac.id/index.php/JC/article/view/8>

Wali, M. (2008). Modul Praktikum Rekayasa Perangkat Lunak (Issue October).

Aziza, R. F. A., & Hidayat, Y. T. (2019). Analisa Usability Desain User Interface Pada Website. Teknokompak, 13(1), 7-11. <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/view/265>

Suryadi, A. (2019). Rancang Bangun Sistem Pengelolaan Arsip Surat Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall (Studi Kasus : Kantor Desa Karangrau Banyumas). Jurnal Khatulistiwa Informatika, 7(1), 13-21.

<https://doi.org/10.31294/jki.v7i1.36>

Putra, Y. M., Buana, U. M., Utami, I. T., Buana, U. M., Karinsyailah, K., Jenie, I., Buana, U. M., Maharani, P., Ayub, P., & Buana, U. M. (2022). Aplikasi Konsep Basis Data Relasional Pada Sistem Produksi pada PT . APAC INTI CORPORA Oleh. June.

Zakaria1, H., & Marlia2, A. E. (2019). Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship