

ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM)
BERBASIS DESKTOP DAN WEBSITE
PADA PT.ZIMA TRANSLOGISTIC

Rachmat Hidayat
 STMIK Nusa Mandiri
 Jl.Gatot Subroto No.8, Cimone Tangerang- Banten 15110
dano315@yahoo.com

ABSTRACT

The rapid development of information technology is happening now in our country especially Indonesia, Technology no longer a strange, even needed to support the performance of an organization. For now without the support of a company's information technology may be impossible to develop. In this context, the information can be said to be the key to support and improve the management of the company in order to win the competition that the longer the more meningkat. Salah one method that can be used to improvise and improve services and promotions to customers is with CRM ie Customer realltionship Management, PT.Zima Translogistic company engaged in the expedition with many customers in desperate need of the system very quickly and precisely so that the customer will get the satisfaction of administrative services and information are accurate, these problems made the system desktop-based e-CRM for customer transactions and website to get the information related to customer transactions.

Keywords: *expedition logistics, website, desktop, e-CRM*

I. Pendahuluan

PT. Zima Trans Logistic yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dan dokumen ke seluruh pelosok Indonesia, dengan layanan jemput dari alamat pengirim dan diantar ke alamat penerima atau yang biasa disebut dengan layanan *Door to Door Service*. Sejak berdirinya, PT. Zima Trans Logistic telah memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan standar layanan yang sesuai dengan standar internasional untuk sebuah perusahaan *courier* dan *cargo*. Dengan semakin meningkatnya kompetisi di dalam dunia bisnis, membuat perusahaan berpikir untuk membuat atau memikirkan sebuah strategi yang tepat, bagaimana mereka dapat memenangkan kompetisi tersebut, salah satu caranya adalah dengan membuat hubungan yang sedekat mungkin antara perusahaan dengan konsumennya, dengan memberikan sistem pelayanan yang cepat dan tepat administrasi.

Berdasarkan pendahuluan diatas, maka dibutuhkan suatu sistem yang dapat menangani masalah tersebut dengan membuat aplikasi yang dibagi menjadi 2(dua) bagian yaitu aplikasi **desktop** dan **website**. Aplikasi desktop sebagai aplikasi utama dalam mengelola data - data transaksi internal *customer* dengan perusahaan. Website sebagai media informasi dan memberikan kemudahan dalam melakukan pemeriksaan status pengiriman barang secara *online*. Untuk menambah relasi pembuatan

aplikasi salah satu strategi yang dapat diterapkan dari pembahasan di atas, adalah dengan menggunakan e-CRM (*Electronic Customer Relationship Management*) dan bahkan saat ini, penerapan e-CRM salah satu strategi yang digunakan untuk mengetahui kebutuhan konsumen dan juga untuk menarik, menjaga atau mempertahankan konsumen agar tetap dekat dengan perusahaan.

a. Permasalahan

Permasalahan yang dibahas dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Membuat aplikasi desktop untuk mempermudah melakukan pencatatan transaksi pengiriman, pembuatan invoice dan penerimaan barang.
2. Bagaimana membuat website portal ekspedis sebagai media informasi dan pelanggan dalam memeriksa dan mengetahui status pengiriman barang.
3. Bagaimana pihak internal perusahaan dapat menerima laporan secara cepat.

b. Tujuan

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah diuraikan di atas, tujuan pembahasan yang akan dikaji:

1. Dengan membuat aplikasi desktop yang mempermudah dalam mengelola pencatatan transaksi pengiriman dan penerimaan barang.
2. Dengan membuat website portal ekspedisi yang memiliki informasi membantu

- pelanggan mendapatkan informasi tentang status pengiriman barang secara *online*.
3. Dengan mengimplementasikan sistem *Electronic Customer Relationship* membantu perusahaan dalam menyiapkan laporan dan berhubungandengan pelanggannya.

II. Landasan Teori

a. Pengertian CRM

Menurut Costanzo (2003, p.8), CRM merujukpada software sistem yang membantu perusahaan memperoleh dan menyimpan data pelanggannya serta melakukan hubungan dua arah. Tetapi saat ini CRM lebih menekankan pada perubahan kebijakan dan prosedur yang didesain untuk meningkatkan sales dan customer retention di berbagai lini perusahaan. Oleh karena itu dalam tulisan ini penulis akan membahas apa yang dimaksud dengan CRM dan tujuannya, mengapa perusahaan perlu CRM, aplikasi CRM dalam industri manufaktur dan jasa serta kesimpulan yang dapat ditarik dari pembahasan CRM ini.

b. Pengertian e-CRM

e-CRM (*electronic CRM*) adalah suatu usaha mengelola relasi antara perusahaan dengan pelanggan dalam rangka peningkatan loyalitas pengonsumsi produk-produk yang diproduksi oleh perusahaan dengan memanfaatkan peralatan elektronik seperti TV, Radio, Telepon dan Internet. (Oetomo et al, 2003, p149).

c. Tujuan dan Prinsip CRM

CRM adalah strategi bisnis yang terdiri dari *software* dan layanan yang didesain untuk meningkatkan keuntungan (*profit*), pendapatan (*revenue*) dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Caranya adalah dengan membantu berbagai bentuk perusahaan untuk mengidentifikasi pelanggannya dengan tepat, memperoleh lebih banyak pelanggan dengan lebih cepat, dan mempertahankan kesetiaan pelanggannya

d. Manfaat CRM

Menurut pendapat James G.Barnes (2003, p187),Manfaat yang diperoleh dari penerapan CRM antara lain :

1. Memfungsikan penjualan dengan mengembangkan sejarah dan profil pelanggan.
2. Layanan penunjang melalui manajemen jaminan.
3. Pelacakan dan pemecahan problem.
4. *Cross Selling*: menjual produk yang dibutuhkan pelanggan berdasarkan pembeliannya.
5. *Upgrading*: menawarkan status pelanggan yang lebih tinggi.
6. Menarik pelanggan-pelanggan baru dengan menawarkan layanan yang bersifat pribadi.
7. Menjaga pelanggan yang sudah ada.

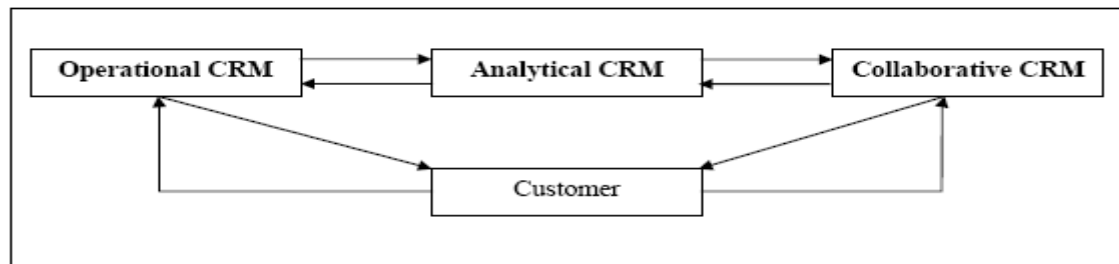
Manfaat lain yang dapat diperoleh dari penerapan CRM :

1. Memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan bisnis/transaksi dengan perusahaan.
2. CRM dapat memfokuskan pada konsumen akhir untuk produk dan servis.
3. Mendesain ulang bisnis proses berhadapan muka dengan *customer*.
4. Meningkatkan profit perusahaan.
5. Membangun suatu loyalitas konsumen khususnya dalam *e-commerce*.

e. Tipe-Tipe CRM

CRM terdiri dari 3 (tiga) tipe aktivitas, yaitu:

1. **Operasional**: Operasional CRM berkaitan dengan fungsi bisnis suatu perusahaan yang meliputi servis pelanggan, manajemen pesanan, *invoice/billing*, manajemen dan otomatisasi penjualan.
2. **Analytical**: Analytical CRM adalah suatu aktifitas yang meliputi menyimpan, memindahkan, memproses, mengartikan dan melaporkan data konsumen atau pengguna, yang kemudian menganalisa apa yang mereka perlukan.
3. **Kolaborasi**: Kolaborasi CRM adalah aktifitas untuk menggabungkan semua komunikasi yang diperlukan, koordinasi dan kolaborasi antara *vendors* dan *customer*.



Gambar 1. Aktivitas CRM

Sumber : Turban (2004, p148)

f. Flowchart

Flowchart adalah penggambaran secara grafik dari langkah-langkah dan urutan prosedur dari suatu program. *Flowchart* menolong *analyst* dan *programmer* untuk memecahkan masalah kedalam segmen-segmen yang lebih kecil dan menolong dalam menganalisis alternatif-alternatif lain dalam pengoperasian. *Flowchart* biasanya mempermudah penyelesaian suatu masalah khususnya masalah yang perlu dipelajari dan dievaluasi lebih lanjut. *Flowchart* adalah bentuk gambar/diagram yang mempunyai aliran satu atau dua arah secara *sekuensial*. *Flowchart* digunakan untuk merepresentasikan maupun mendesain program. Oleh karena itu *flowchart* harus bisa merepresentasikan komponen-komponen dalam bahasa pemrograman. Jogiyanto (1990)

g. Data Flow Diagram

Data flow diagram adalah suatu grafik yang menjelaskan sebuah sistem dengan menggunakan bentuk-bentuk dan simbol-simbol untuk menggambarkan aliran data dari proses-proses yang saling berhubungan. *Data flow diagram* ini adalah salah satu alat pembuatan model yang sering digunakan, khususnya bila fungsi-fungsi sistem merupakan bagian yang lebih penting dan kompleks dari pada data yang dimanipulasi oleh sistem. Dengan kata lain, *data flow diagram* adalah alat pembuatan model yang memberikan penekanan hanya pada fungsi sistem. *Data flow diagram* ini merupakan alat perancangan sistem yang berorientasi pada alur data dengan konsep dekomposisi dapat digunakan untuk penggambaran analisa maupun rancangan sistem yang mudah dikomunikasikan oleh profesional sistem kepada pemakai maupun pembuat program. (David, 2003).

h. Bahasa Pemrograman Web

Bahasa pemrograman atau *Scripts* sudah sering didengar banyak macamnya, diantaranya seperti *CGI Scripts*, *Java Scripts*, *VB Scripts*, *ASP*, *PHP* dan lain-lain. Dalam system ini,

jenis program yang digunakan adalah bahasa PHP, dengan pertimbangan bahwa PHP memiliki beberapa kelebihan yang tidak dimiliki oleh bahasa sejenisnya, seperti ;

1. PHP mudah dibuat dan cepat dijalankan.
2. PHP dapat berjalan pada web server yang berbeda dalam sistem operasi yang berbeda pula.
3. PHP dapat berjalan pada sistem operasi UNIX, Windows, dan Macintosh
4. PHP adalah salah satu bahasa *Server-side* yang paling populer saat ini.

i. Pengenalan Website

Sebelum mulai membuat desain tampilan web, ada baiknya memahami lebih dahulu fungsi sebuah *website*, sehingga desain yang dibuat disesuaikan dengan fungsi *website* tersebut. Jasmadi (2004) mengungkapkan: "*secara umum website mempunyai fungsi*", yaitu:

1. Fungsi Komunikasi
Sebagian besar *website* mempunyai fungsi komunikasi. Beberapa fasilitas yang memberikan fungsi komunikasi ini, seperti : *web base email*, halaman *form contact*, *chatting* dan lain-lain.
2. Fungsi Informasi
Website mempunyai fungsi informasi seperti *news*, *profile company*, *library*, referensi, dan lain-lain.
3. Fungsi Entertainment
Website mempunyai fungsi hiburan. Beberapa contoh *website* dengan fungsi ini, misalnya web yang menyediakan *online game*, *online musi* dan sebagainya.
4. Fungsi Transaksi
Sebuah *website* dapat dijadikan sarana untuk melakukan transaksi bisnis, seperti *online order*, pembayaran menggunakan kartu kredit, dan lain-lain.

"Sebuah *website* dapat dijadikan sarana untuk melakukan transaksi bisnis, seperti: *online order*, *pembayaran menggunakan kartu kredit*, dan lain-lain" (Jasmadi, 2005).

Website atau situs juga dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*).

III. Metode Penelitian

Dalam pembuatan dan perancangan sistem Penulis melakukan beberapa tahap penelitian untuk mendapatkan data dan hasil yang sempurna, diantaranya :

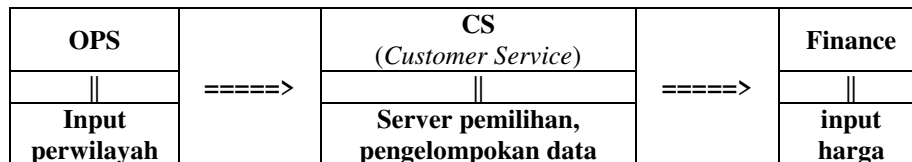
1. Metode Analisa, yaitu :menentukan dan menganalisa apa saja yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan atau bisnis unit dengan adanya metode atau aplikasi e-CRM.
2. Metode Studi Kepustakaan , yaitu melakukan pengambilan sumber-sumber yang berpengaruh dalam data-data yang akurat seperti Jurnal, internet, maupun buku-buku referensi yang membantu dalam penyusunan laporan ini.
3. Metode Wawancara,yaitu mendapatkan informasi dan data berkaitan dengan kegiatan bisnis yang dijalankan Perusahaan dalam hal ini **PT.Zima Translogistic**

IV. Pembahasan Dan Hasil

a. Proses Bisnis

Proses bisnis di **PT.Zima TransLogsitic** Jakarta yang dilakukan secara manual sebelum adanya aplikasi dan proses bisnis e-CRM yang digunakan pada aplikasi:

1. Proses bisnis Pencatatan *Airway Bill* dilakukan jika terdapat *customer* yang ingin mengirimkan barang ke luar daerah atau kota *Customer Service* akan melakukan pencatatan sebagai bukti tanda terima barang telah di terima dari pelanggan ke Perusahaan Ekspedisi, setiap pencatatan di sertakan dengan bukti AWB Rangkap 5, Copy awb buat customer dan selebihnya buat perusahaan.
2. Proses bisnis Pencatatan Manifest oleh perusahaan yang akan mengirimkan barang-barang *customer* ke tempat tujuan, proses ini biasanya di lakukan langsung hari itu, saat penerimaan barang oleh CS, proses manifest dilakukan pada sore hari, setiap manifest yang akan dikirim ke tujuan terlebih dahulu dikelompokkan tempat dan tujuannya masing-masing hal ini untuk memudahkan bagian manifest untuk mencatat barang yang akan dikirim
3. Proses bisnis Pembuatan *Invoice* oleh perusahaan untuk penagihan pembayaran pengiriman barang kepada customer proses penagihan *invoice* hanya dilakukan kepada customer yang tetap.

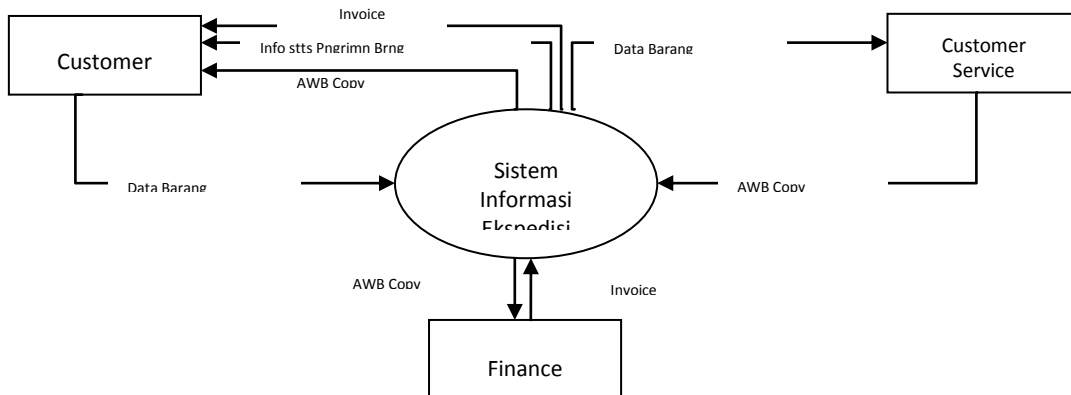


Gambar 2 Alur sistem Perusahaan
(sumber : Perusahaan)

b. Data Flow Diagram

Data flow diagram ini dibuat sebagai rancangan dari aliran data yang terjadi pada

aplikasi Sistem Informasi Logistic yang sudah di implementasikan oleh perusahaan:



Gambar 3 Data Flow Diagram Perusahaan

c. Hasil

Dalam Rancangan sistem yang penulis buat sistem terbagi menjadi 2 (dua) Aplikasi yang di jalankan melalui Tampilan Dekstop atau yang disebut dengan Tampilan *Offlined* dan Tampilan web yang di *Onlinekan*, sistem ini telah di implementasikan dan di jalankan di

browser dengan alamat web <http://www.zimatranslogitic.co.id> dimana telah dilakukan analisa sebelumnya dengan menggunakan beberapa metode.

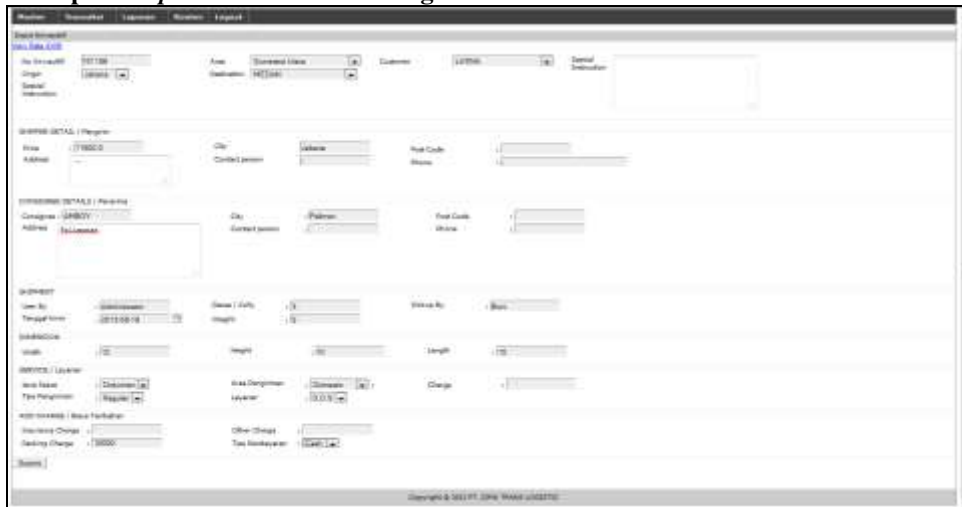
Tampilan Proses Input Transaksi dalam bentuk Dekstop:

1. Tampilan Awal CRM Translogistic



Gambar 4. Tampilan Awal

2. Tampilan Input Airwill Bill Translogistic



Gambar 5. Tampilan Input Transaksi Airway Bill

Gambar di atas merupakan tampilan input pencatatan barang yang ingin dikirim dari transaksi Airwillbill untuk melakukan konsumen ke perusahaan.

LOGO	AIRWAYBILL	021-01172598	ORIGIN	DESTINATION
	Shipper Reference:		JKT	
			ACCOUNT : IFARIA, PT	
Pengirim	Penerima	Layanan		
Shipper : Address: JLN. MUTIARA 3 BUNUNG SINDUR, PARUNG BOGOR	Consignee : MEYLIZA ZIZIA Address: JL. BUKIT BARISAN 502 LUBUK LINGAU	Paket :	Document : ☺	
City : Jakarta Postcode : Contact Person : Bpk HERUJ Phone : 0251-8610540	City : BENGKULU Postcode : Contact Person : MEYLIZA Z Phone :	Domestic : ☑ International :	Express :	
Special instruction :	Contact person : MEYLIZA Z	S.D.S : ☑ O.N.S :	Charge :	
Shipper Signature	Pickup by : YADE	Name :	Biaya	
	Date/Time : 2013-08-20	Date :	Insurance :	
	Delivery By :	Time :	Packing :	
		Pieces : 3	Other :	
		Weight: 30	Total : Rp 330,000	
			FC : Cash :	
			Dimension : (HxWxD) =	

Gambar 6. Tampilan Cetakan Airway Bill

3. Tampilan *Input Manifest Translogistic*

Shipper	Consignee	Final Dest	Consignment Number	No of Pcs	Actual Weight	Content/Vol	Actual Weight
SAVERO, PT	Doni		101184	2	5	0.45803333333333	5
DIAMOND	MEI		101185	1	2	0.16666666666667	2

Gambar 7. Tampilan Input Transaksi Manifest

Pencatatan Manifest oleh perusahaan yang akan mengirimkan barang-barang customer ke tempat tujuan, proses ini biasanya dilakukan langsung hari itu, saat penerimaan barang oleh CS, proses manifest dilakukan pada sore hari.

No AWB	Origin	Destination	Shipper	Consignee	Weight	Tipe Pengiriman	Cek
101185	Jakarta	MEDAN	DIAMOND	MEI	2	Regular	☒
101184	Jakarta	MEDAN	SAVERO, PT	Doni	5	Regular	☒

Gambar 7. Tampilan Input Status Pengiriman

Proses input status biasanya dilakukan oleh bagian customer servis yang melakukan pemeriksaan barang sudah sampai atau belum ke tujuan atau ke penerima.

4. Tampilan *Input Invoice Baru*

No	Destination	Shipper	Consignee	Tipe Pengiriman
101184	Jakarta	MEDAN	Doni	Regular

No.		Date	AWB	Consignee	Destination	Type	CL	KG	Price	Amount	Price	KG	Amount	HPP
						P	D							
1		2013-08-19	JULI85	MEI	MEDAN	D	1	2	9,500	19,000	0	2	0	19,000

[Back](#)

Gambar 8. Tampilan Input Invoice

Proses Tampilan website Online, dimana <http://zimatranslogistic.co.id> didalam web site Customer bisa melihat status pengiriman dan daftar harga website ini bisa di lihat di alamat menu fasilitas buat customer.



Gambar 9. Tampilan website company tracking

5. Hasil CompanyTracking customer

SAVERO, PT											
Periode JAKARTA s.d MEDAN											
No	Date STT	No. STT	Name		Destination	Doc Paket	Quantity		Received		Status
			Shipper	Consignee			Qty	Weight	Name	Date	
1	2013-08-19	101184		Doni	MEDAN	Dokumen	2	5	Anton	2013-08-20 00:00:00	OK

Gambar 10. Tampilan website hasil company tracking customer

V. Penutup

a. Simpulan

Aplikasi *desktop* dan *website* telah berhasil dibuat dan sudah dapat digunakan untuk memudahkan pihak perusahaan ekspedisi.

1. Aplikasi *desktop* yang dibuat memudahkan pihak perusahaan untuk dapat mengelola data master dan transaksi Airway Bill, Manifest, Invoice dan status Shipment.
2. *Website* yang dibuat sangat memudahkan pelanggan untuk

mendapatkan informasi mengenai status barang yang dikirim sudah sampai atau belum.

3. Sistem e-CRM yang digunakan pada aplikasi *desktop* menggunakan browser sehingga tidak perlu membutuhkan perangkat lunak lain, dan Sistem terhubung secara online kedalam website perusahaan.
4. Sistem e-CRM sangat bermanfaat untuk perusahaan terutama memberikan pelayanan dan kecepatan.

b. Saran

Saran bagi penelitian selanjutnya terkait dengan topik ini adalah Aplikasi masih dapat dikembangkan agar dapat sesuai dengan kebutuhan yang ada sesuai permasalahan di setiap perusahaan, karena tidak menutup kemungkinan terjadinya perubahan proses bisnis yang dapat merubah beberapa bagian dalam aplikasi ini. Selain itu juga dapat dilakukan pengembangan kearah pembuatan aplikasi dengan lebih kompleks.

Daftar Pustaka

- Barnes, James G. (2003a). *Secrets Of Customer Relationship Management*. Andi, Yogyakarta.
- Castono, Silvana. (2006). PENGGUNAAN STORED PROCEDURE SEBAGAI ASPEK keamanan pada sql database. Retrieved Feb 13, 2010, from http://www.google.co.id/url?sa=t&source=web&ct=res&cd=3&url=http%3A%2F%2Fwww.cert.or.id%2F~budi%2Fcourses%2Fsecurity%2F2006-2007%2FReport-nial.doc&ei=gbmXSuDxJZW-No6pvMgL&rct=j&q=store+procedure&usq=AFQjCNFSe3TPJqZjs3n72qE_6HGtIMb02g
- David. (2003, June). Data Flow Diagram. Retrieved March 11, 2010, from <http://www.scribd.com/doc/9758069/DATA-FLOW-DIAGRAM>
- Jasmadi. , 2004, *Koleksi Template Web Dan Teknik Pembuatannya*. Jakarta : Andi Yogyakarta.
- Jogiyanto, analisis dan desain system informasi Andi off set Yogyakarta, 1990
- Oetomo, Budi. S.D., Simanjuntak, J.P & Sukoco, A.A. *i-CRM Membina Relasi dengan Pelanggan*. Com. Penerbit Andi, Yogyakarta, (2003)
- Sutarman. (2003). *Membangun Aplikasi Web dengan PHP dan MySQL*. PT. Graha ilmu, Yogyakarta.
- Turban, Efraim. (2004). *Electronic Commerce A managerial Perspective*, Prentice Hall, New Jersey
- <http://www.aspective.com/Solutions/SiebelCRM/Index.aspx>
- RachmatHidayat, M.Kom**, Lahir di jakarta 27 Januari 1977, Menyelesaikan Program Master (S2) di Pasca Sarjana **STMIK Nusa Mandiri Jakarta** tahun 2011 Fakultas Management Sistem Informasi, Pernah bekerja sebagai Staf Komputer di **PT. Sinar Kencana Inti Perkasa** anak perusahaan BII pengelola Minyak Mentah CPO Kalimantan Selatan th 1998, Saat ini mengajar pada jurusan Manajemen Informatika AMIK BSI Tangerang. Karya tulis : Internet Pengganti Media Cetak yang lebih Mudah dan Cepat untuk mencari Pekerjaan (**Buletin BSI Career Vol II No.8 Tahun 2009**), Sistem Cerdas untuk memprediksi Chords Gitar dari Lagu MP3 dengan *Metode Mel-Frequency Cepstral Coefficients (Paradigma vol XII No.1, Maret 2010, ISSN 1440-5963)*, Analisa Model Trust (Kepercayaan) terhadap *E-Commerce* (Ditinjau dari Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Teknologi E-Commerce) (**Proceedings Seminar Nasional Inovasi dan Teknologi 18 mei 2011, LPPM BSI, ISBN 978-602-99213-0-4**), Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dan Penerimaan Kas Pada Perusahaan Jasa Travel PT. Amanda Semarang (**Proceedings Seminar Nasional Inovasi dan Teknologi 18 mei 2013, LPPM BSI, ISBN 978-602-99213-4-2**)