ARTIKEL

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT USE CROSS SELLING

Oleh:

Moh. Khoirur Rozikin

12.1.03.03.0101

Dibimbing oleh :

1. **Rini Indriati, S.Kom.,M.Kom**
2. **Erna Daniati, M.Kom**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

TAHUN 2018

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2018

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Moh. Khoirur Rozikin
NPM	: 12.1.03.03.0101
Telepun/HP	: 085736560814
Alamat Surel (Email)	: rozikincrop@gmail.com
Judul Artikel	: *Customer Relationship Management Use Cross Selling*
Fakultas – Program Studi	: Teknik – Sistem Informasi
Nama Perguruan Tinggi	: Universitas Nusantara PGRI Kediri
Alamat Perguruan Tinggi	: jalan kyai haji ahmad dahlan no 76 mojoroto kota kediri

Dengan ini menyatakan bahwa :

a. artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme
b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri, 14 Februari 2018
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
Rini Indriati, S.Kom, M.Kom	Erna Daniati, M.Kom	Moh. Khoirur Rozikin
NIDN.0725057003	NIDN.0723058501	NPM.12.1.03.03.0101

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT USE CROSS-SELLING

Moh. Khoirur Rozikin
NPM 12.1.03.03.0101
Fakultas Teknik – Prodi Sistem Informasi
Email rozikincrop@gmail.com
Rini Indriati, S.Kom.,M.Kom dan Erna Daniati, M.Kom
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Moh. Khoirur Rozikin : *Customer Relationship Management Use Cross-Selling* Studi kasus kelud outdoor. Skripsi, Sistem Informasi, FT UN PGRI Kediri, 2017.

Penelitian ini dilatarbelakangi pengamatan dan pengalaman peneliti, dimana Kelud outdoor mengalami kendala menurunnya jumlah pendapatan karena kurangnya pemesanan, karena untuk melakukan pemesanan harus datang ke toko . Kelud outdoor adalah toko pendakian terlengkap di kota Kediri, Kelud outdoor berpacu pada bidang penjualan, penyewaan dan penyedia layanan outbond.

Permasalahan Penelitian ini adalah bagaimana merancang sistem serta pembuatan aplikasi yang berguna untuk kemudahan transaksi pemesanan perlengkapan kemah. Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) sebuah pendekatan yang mengintegrasikan setiap bisnis proses yang berhubungan langsung dengan pelanggan, yaitu kegiatan transaksi, loyalitas pelanggan dan secara komputerisasi mencakup pendataan barang, jumlah pelanggan, loyalitas hubungan dengan pelanggan dan transaksi pemesanan. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan mengetahui perlengkapan yang laris dipasaran serta apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga dapat terjalin hubungan dan loyalitas yang baik dengan pelanggan.

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah dengan adanya sistem Customer Relationship Management dapat membantu toko menjadi lebih efektif. Dimana pelanggan tidak harus datang ke toko tapi dapat melakukan pemesan melalui online, dapat mengetahui model barang apa yang laris dipasaran, terbentuknya loyalitas pelanggan.

KATA KUNCI : *Customer Relationship Management*, pemesanan, loyalitas pelanggan.

I. LATAR BELAKANG

Pada beberapa perusahaan saat ini sangat populer penggunaan sistem strategi manajemen untuk membina hubungan dengan pelanggan, di antaranya dengan menerapkan sistem *Customer Relationship Management* (*CRM*). Dengan adanya *CRM* dapat terjalin relasi yang kuat di antara perusahaan dan konsumen, dan memberikan sedikit kepuasan pelanggan. Tujuan utama dari program kepuasan pelanggan adalah untuk membangun hubungan dengan pelanggan sehingga mereka menjadi pelanggan setia perusahaan dalam jangka panjang. Landasan untuk mencapai keberhasilan *CRM* adalah adanya informasi pelanggan dan data transaksi pelanggan yang akurat (Tie, 2003). Selain informasi pelanggan yang akurat, teknik pemasaran seperti *Cross-selling* juga diperlukan bagi perusahaan. *Cross-selling* sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari CRM, telah diakui sebagai teknik pemasaran

yang efektif dan telah terbukti meningkatkan jumlah per order dan meningkatnya *customer loyalty* and *profitability* (Chasin, 2003).

Penerapan *Cross-selling* harus didahului oleh analisis yang mendalam mengenai data transaksi pelanggan dengan menggunakan konsep yang melibatkan proses pengambilan sumber informasi dari sebuah transaksi pelanggan, yang mencakup produk apa yang mereka beli, perilaku pembelian pelanggan, dan lain-lain (Chiu & Tavella, 2008). Melalui pengetahuan yang didapat, perusahaan dapat meningkatkan pendapatannya dan mengurangi biaya, dan pada akhirnya di masa yang akan datang perusahaan dapat lebih kompetitif (Budiardjo & Tama, 2009).

Kelud outdoor adalah toko penjualan dan penyewaan alat pendakian, dengan meningkatnya anak muda yang sering melaksanakan kegiatan alam maka toko penyewaan alat pendakian sangatlah dibutuhkan kususnya di kota Kediri, guna meningkatkan penjualan dan penyewaan alat pendakian maka perlu diadakan sebuah menejemen yang bagus supaya toko terus berjalan dan mendapat penghasilan yang meningkat.

Di kelud outdoor terdapat penyewaan alat yang sedang berjalan hingga sekarang, dengan banyak konsumen yang silih berganti hadir namun tidak jarang juga konsumen yang tidak kembali karena kurang mengenal kelud outdoor dan ada juga konsumen yang menyewa alat hanya sedikit barang dan tidak menyewa dalam ragam yang banyak, kurangnya pengetahuan konsumenpun terkadang juga jadi salah satu hambatan yang memungkinkan konsumen menyewa dalam banyak ragam barang.

II. METODE

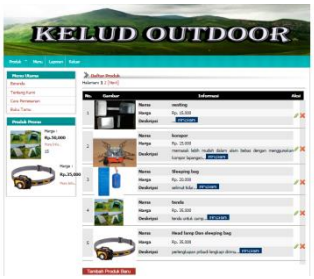
Penulisan penelitian menggunakan metode *waterfall* adalah suatu proses pembuatan sistem secara terstruktur dan berurutan dimulai dari penentuan masalah, analisa kebutuhan, perancangan implementasi, untegrasi, uji coba sistem, penempatan alamat web dan pemeliharaan

III. HASIL DAN KESIMPULAN

a. Hasil

1. Tampilan awal

Menu tampilan merupakan menu utama sebelum kita masuk ke dalam tampilan berikutnya, dimana terdapat submenu pada setiap perlengkapanya, menu yang berisi beranda, cara pesan, tentang kami, komentar, .dan terakhir masuk dan daftar.



Gambar 3.1 Tampilan Awal

Keterangan

Pada menu login dibagi jadi dua tempat pertama (http://localhost/camping/) untuk menu input pelanggan dan kedua (http://localhost/camping/admin) untuk menu input admin. Pada inputan admin memiliki user id : *admin*, password: *admin*.

2. Tampilan admin

Menu Admin terdiri dari beberapa menu utama, meliputi produk, menu edit, laporan, keluar dan menu vertikalnya beranda, tentang kami, cara pemesanan buku tamu.

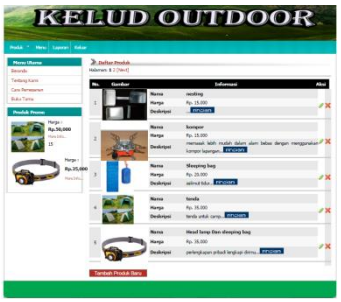
Gambar 3.2 Tampilan Admin

Keterangan :

Admin dapat mengganti barang yang ada sesuai data dari keadaan toko yang ada serta mengklarifikasikan data yang diterima seperti merubah dan menambah jumlah stok barang yang ada.

3. Tampilan edit barang admin

Menu edit barang berfungsi sebagai menambah barang dengan mengisi formulir barang, dan juga terdapat menu menghapus barang yang sudah ada atau kurang laku dipasaran dan ditambah paket yang bertujuan meningkatkan barang lain yang belum begitu baik.



Gambar 3.3 Tampilan Edit Barang Admin

Keterangan

Pada menu ini kita bisa menghapus dengan klik tombol silang dan menambah barang pada kolom produk baru;

Formulir tambah barang

nama barang :----------

harga :----------

kategori :----------

gambar : upload

promo :ya/tidak

catatan :----------

Simpan

4. Tampilan laporan Admin

Menu laporan berfungsi sebagai informasi masuknya data pemesaan dari *custemer* anggota dan terdapat menu

administrasi admin guna menghapus data pemesanan yang sudah lama.

Gambar 3.4 Tampilan Laporan Admin

Keterangan:

Admin dapat melihat data dari pemesan serta mengklarifikasikan data yang diterima seperti meminta persetujuan dari pemesan via sms, jumlah pemesanan, dan menunggu foto konfirmasi bukti pembayaran.

5. Tampilan Anggota

Menu anggota terdiri dari beberapa menu utama, meliputi tipe barang, laporan, keluar, promo dan menu vertikalnya beranda, tentang kami, cara pemesanan, ongkos kirim, buku tamu

Gambar 3.5 Tampilan Anggota

Keterangan :

Dalam menu tampilan ini adalah tampilan awal anggota yang baru *login* dengan tampilan awal adalah daftar perlengkapan yang disewakan .

6. Tampilan Pemesanan Anggota

Menu pemesanan terdiri dari formulir pemesanan, meliputi jumlah barang dan harga yang ditentukan, nama customer, telepon, kota, alamat lengkap, keterangan.

Gambar 3.6 Tampilan Pemesanan

Keterangan:

Pembayarannya sudah ditentukan berdasarkan ongkos kirim ditambah jumlah pemesanan. Untuk formulir pemesanan bagian keterangan sangatlah penting berfungsi sebagai info data yang dibutuhkan.

b. Kesimpulan

Dari hasil rancangan dan pembuatan sistem *Customer Relationship Management* yang berbasis web, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Telah dihasilkan sistem informasi *Customer Relationship Management* pada penyewaan kelud Outdoor, guna meningkatkan oprasional.
2. Telah dihasilkan sistem berbasis web *cross selling* untuk meningkatkan

jumlah penyewaan, menggunakan *Customer Relationship Management* sebagai pendekatan kepada pelanggan ini terdapat desain yang menarik, adanya buku tamu sebagai hubungan dengan admin, terdapat tampilan promo, mudahnya mengakses web sistem.

7. DAFTAR PUSTAKA

Adhi T, Bayu. 2012. Cross-Selling: Perangkat Utama CRM Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Universitas Sriwijaya

Brown, S. A. (2001). Customer Relationship Management : A Strategic Imperative in the World of e-Business. Kanada: Jhon Wiley and Sons Ltd.

Eko R. 2000. Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Greenberg, Paul. 2002. CRM at the speed of Light: Capturing and Keeping Customers in Internet Real Time. 2nd Edition. California : McGraw-Hill Book Co

Jill Dyche,, 2002 - The CRM Handbook. Addison-Wesley, USA.

Jogiyanto H. M. 2003. Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi Offset.

Kalakota, R. (2000). *E-Business 2.0: Roadmap forSuccess.* Addison-Wesley Pub Co.

Kurniawan A11, Ardhi. 2009, Perancangan CRM Pada PO Dedy Jaya Berbasis Website Menggunakan Metode User Centered Design (UCD). Semarang Universitas Dian Nuswantoro.

Kuniawan, Daniel. 2009. Penerapan Aplikasi Crm *(Customer Relationship Management)* Berbasis Web. Jakarta. Universitas Binus.

Liman, Bena, Hapnes Toba. Pengembangan Sistem dengan Kombinasi Konsep CRM dan Penggalian Data. Bandung. Universitas Kristen Maranatha.

Madcoms. 2008. *PHP & MySQL Untuk Pemula.* Yogyakarta : Andi Offset. Hal 1.

O'Brien, James A. 2002. Customer Relationship Management. McGraw – Hill.

Rivai Y, Bahtera. 2009. Pengembangan Aplikasi CRM Berbasis Web. Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Sutanta E. 2003. Sistem Informasi Manajemen. Edisi pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sutedjo B. 2002. Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi Offset.

Swift, R. S. (2001). Accelerating Customer Relationships – Using CRM and Relationship Technologies. Prentice Hall Inc.

Todman, C. (2001). Dęsigning a Data Warehouse – Supporting Customer Relationship Management. Hewlett Packard.

Tunggal. Amin W, 2000. Konsep Dasar Customer Relationshio Managemen,. Harvarindo, Jakarta.

Wijayanti, Teti, dan Imam Azhari. 2011. Pengembangan CRM Berbasis Web pada Griya Muslim Flora. Yogyakarta : Universitas Ahmad Dahlan.

Wikipedia, 2015. CRM (Customer Relationship Management). https://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen_hubungan_pelanggan. Halaman ini terakhir diubah pada 14 Januari 2015.

Wikipedia. 2015. *Database*. http://id.wikipedia.org/wiki/Basis_data/. Diakses 16 November 2015.

Wikipedia, 2016. Up-Selling. https://en.wikipedia.org/wiki/Upselling. Halaman ini terakhir diubah pada 07 Januari 2016.

Willyanto Santoso, Leo, Gregorius Satia Budhi, Herlina. Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Customer Berbasis Web. Surabaya.