



BISNIS PROSES REDISAIN SISTEM CRM BERBASIS WEB CV.XYZ

www.esaunggul.ac.id

SEMINAR NASIONAL MULTI DISIPLIN ILMU/SENDI_U 2021

**“Spirit Adaptasi Normal Baru Dalam Perspektif
Ekonomi, Pariwisata,
Hukum Dan TI Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing”**

Kartini, Riya Widayanti, Holder Simorangkir

BISNIS PROSES REDISAIN SISTEM CRM BERBASIS WEB CV.XYZ

- CV.XYZ sebuah perusahaan yang bergerak dibidang *Design Graphic*, melayani kebutuhan *customer* dengan berbagai macam jenis jasa diantaranya : jasa *layout*, jasa *editing*, dan jasa *design* seperti *company profile*, brosur, *flyer*, proposal, kalender, poster, undangan, logo, x-banner dll.
- Perusahaan ini selalu menyajikan solusi yang inovatif, kreatif dan unik.
- Jumlah *customer* saat ini kurang lebih 200 *customer* aktif dan pasif.
- Pemilik CV.XYZ mempunyai keinginan besar untuk mengembangkan industri jasa nya dan memberikan solusi layanan optimal pada *customer* dengan membangun sistem *CRM online* atau berbasis *web*. Yang Bermanfaat bagi perkembangan CV. XYZ saat ini, dan mendatang
- Apalagi dalam menghadapi pandemi covid-19 sekarang ini, pengembangan proses bisnis online sangat diperlukan demi kelangsungan bisnisnya
- Masa pandemi website atau di online tempat bertemu penjual dan pembeli

BISNIS PROSES REDISAIN SISTEM CRM BERBASIS WEB CV.XYZ

- Enterprise ada karena ada customer, bila tidak ada customer tidak ada yang beli, perusahaan tutup
- Banyak sekali perusahaan sekarang ini menganalisis big data hanya untuk mempertahankan customer lama dan mencari customer baru, dan
- Standar yang perusahaan ditetapkan bukan tujuan tapi jalan customer happy, puas, dan loyal



Merubah kultur lebih cepat dengan Redisain

Mengapa perancangan kembali proses bisnis CRM berbasis Web (e-CRM) diperlukan ?, pertanyaan ini punya beberapa alasan kuat, dari beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan orang lain penerapan e-CRM, mengemukakan :

- Pengaruh CRM terhadap kepuasan *customer* dan loyalitas *customer*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar 0.872 artinya bahwa 87,2% variabel Loyalitas *Customer* dipengaruhi oleh variabel CRM dan Kepuasan *Customer*
- Ada yang mengemukakan CRM Dapat memperluas jangkauan pemasaran dengan tujuan dapat meningkatkan penjualan serta memberikan pelayanan kepada *customer* secara maksimal
- Mendapatkan *customer* baru dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjaga loyalitas *customer*. Atas ajakan / penyampaian informasi kepuasan yang didapat pelanggan lama, atau secara tidak langsung *customer* lama melakukan promosi.
- Merubah kultur perusahaan lebih cepat by disain dan redisain

Merubah kultur lebih cepat dengan Redisain



- Meningkatkan loyalitas *Customer* dalam mempercayakan mempercayakan kebutuhannya pada Perusahaan dan akan membeli produk perusahaan terus menerus.
- Bisa terjadi peningkatan jasa untuk *customer*, bisa mengurangi atau memotong biaya sehari-hari.
- CRM yang berhasil diterapkan dunia usaha, yaitu jalinan komunikasi yang baik antara *customer* dengan perusahaan, Perusahaan lebih mudah untuk meraih kepercayaan dan loyalitas dari para *customer*
- Tercipta pandangan yang komprehensif terhadap *customer* dan hubungan yang lebih baik dengan *customer*

Merubah kultur lebih cepat dengan Redisain

- Aplikasi layanan *customer* yang menyediakan informasi (fitur fitur-fitur member pages untuk memberikan layanan yang bersifat personal kepada *customer*. Dengan adanya aplikasi layanan *customer* CRM berbasis internet maka diharapkan dapat menjaga hubungan baik jangka panjang dengan *customer* nya
- *Website* CRM memungkinkan membawa produk ke *customer* dengan lebih cepat. Dengan kemampuan penjualan via web, maka hambatan waktu, geografis sampai ketersediaan sumber data dapat dikesampingkan untuk mempercepat penjualan produk tersebut
- CRM) sebagai strategi pemasaran yang digunakan untuk membuat para *customer* tetap setia membeli produk CRM mengkombinasikan kebijakan, proses, dan strategi yang diterapkan oleh suatu perusahaan untuk berkomunikasi,
- Berinteraksi, dan menelusuri data *customer* pada database *customer*. Menganalisis *customer* potensial. CRM berbasis website, dapat melakukan promosi secara realtime di website, untuk menarik *customer* baru atau mendapatkan *customer* baru yang potensial bagi penjualan perusahaan *any where, any time, and long time*

Contoh Produk CV.XYZ

Selamat Memperingati
HARI PENDIDIKAN NASIONAL
Mengukuhkan Pendidikan, Memajukan Kebudayaan
UPT SDN DITOTRUNAN 01 LUMAJANG
02 MEI 2019

NGAJI BARENG
USTADZAH OKI SETIANA DEWI

JUM'AT, 7 FEBRUARI 2020
14.30 - SELESAI

Tema :
Indahnya Keluarga Pecinta Al-Qur'an

MASJID JAMI' MIFTAHUL JANNAH
JL. RAYA BRINGKANG NO. 60 MENGANTI

KAJIAN PERDANA
JAMA'AH MASJID AL-IKHLAS
PT. AUTOLIVE INDONESIA

Berama: **USTAD ANWAR ANSHORI MAHDUM**
(Pengisi Acara Getar Kalam Radio Dakta 107 FM)

Dengan Tema: "Maka Nikmat Manakah Yang Kamu Dustakan"

JUM'AT, 19 JANUARI 2018 17.00 S.O SELESAI MASJID AL-IKHLAS PT. AUTOLIVE INDONESIA

YPSA

Terbuka untuk Umum

HADIRILAH
PENGAJIAN AKBAR

Shafiyatul Amaliyyah
Penceramah: **K.H. Tengku Zulkarnain**
IMAN DAN PERSALAMAN ISLAM SERTA PERANGKAIAN MENCAPAI RIDHO ALLAH SWT

SABTU
05 November 2016
05 Shafiq 1438 H

13.00 WIB

RAZ Garden YPSA
Jl. Sahaja Buid No. 157 Mekar

SOTO SOKARAJA
Kecik Baru
MAKANAN SOTO KHAS DAERAH BANYUMAS
AMARTATARA

MENU BARU

- Ayam Geprek
- Ayam Geprek Mozzarella
- Nasi Krawu
- Sate Taichan
- Nasi Goreng (Telur Asin/Kambing)

Delivery Call
021 8991 4228
0852 1117 2858

Taman Sentosa Blok K1 No. 1 Cikarang - Bekasi
Ruko Trace Blok B17 No.5 Jababeka (Depan Al-Azhar)

plan 2 learn, do

PROLEARNING

PROLEARNING

PROLEARNING

14 Ramadhan
Acch

BANGUN BERSAMA
SIIGA UTAMA

26 Dzulhijjah
2018

• JISTREZ & ABUL SAMAD, LC, MA
• USTADZ H. YUNUS BAKEL, S.Pd, MA

Majlis Taklim Melayu Darul Kait, Pagar Besar, Aceh Besar

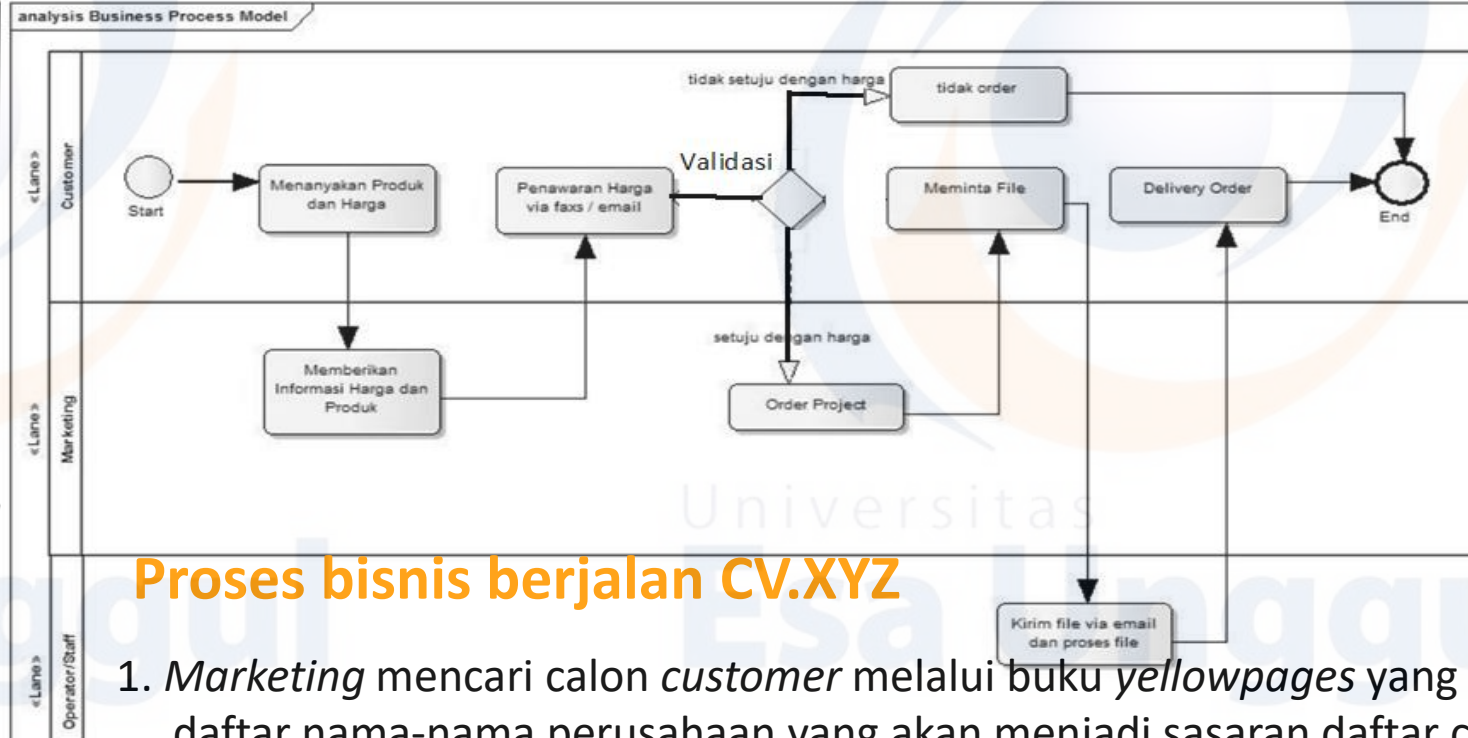


Diagram
actiivy
Proses
penerimaan
n order
Customer
berjalan
CV.XYZ

Proses bisnis berjalan CV.XYZ

1. *Marketing* mencari calon *customer* melalui buku *yellowpages* yang memiliki daftar nama-nama perusahaan yang akan menjadi sasaran daftar calon *customer*.
2. *Marketing* menelpon *customer* (*marketing* Perusahaan) untuk di *follow-up* kemudian ditawarkan jasa yang diberikan.
3. Jika *customer* (*marketing* Perusahaan) memberikan respon untuk menerima penawaran maka *marketing* akan memberikan penawaran harga melalui *fax*.
4. Jika *customer* setuju dengan penawaran, maka *customer* akan menghubungi kembali ke perusahaan / *marketing* untuk proses *order*

Analisa Masalah Sistem berjalan di CV.XYZ

1. Semua layanan *customer* datang langsung ke tempat untuk memesan dan berinteraksi dengan pihak operator *design*, kontak melalui telepon, dan *email*.
2. Produk perusahaan yg dibutuhkan para *customer* dalam hal desain, ditampilkan dalam promosi desain oleh perusahaan.
3. Pencarian *customer* baru, dilakukan marketing dengan mencari / melihat daftar-daftar perusahaan pada sebuah buku *yellow pages*, yaitu ada berbagai perusahaan yang terdaftar pada buku tersebut.
4. Informasi mengenai jenis desain yang dibuat oleh perusahaan dapat dilihat langsung oleh *customer* di perusahaan pada banner, dan dibagian informasi
5. *Customer* pada umumnya lebih suka berinteraksi melalui website karena kepraktisannya

Analisa Masalah Sistem berjalan di CV.XYZ

6. Informasi-informasi penting bagi *customer* maupun calon *customer baru*, mengenai disain baru produk perusahaan, tidak tersedia secara online dan sulit bagi customer untuk melihat contoh desain yang di inginkan untuk di *order*,
7. Pemasaran *telemarketing* menelpon perusahaan² untuk menginformasikan tentang pelayanan jasa yang tawarkan dan menanyakan apakah perusahaan tersebut membutuhkan jasa nya. Jika ya, maka marketing akan melakukan penawaran harga melalui faks. Cara yang seperti ini membutuhkan waktu yang lama, memerlukan biaya mahal,

Analisa Masalah Sistem berjalan di CV.XYZ

8. Promo dan diskon yang ditawarkan perusahaan selama ini juga belum *uptodate* kepada *customer* karena belum ada media promosi secara *online*, sehingga *customer* menanyakan harga melalui telepon ke perusahaan
9. Bila *customer* yang berada di luar kota melakukan pemesanan melalui telepon atau *email*, *respons time* yang dihasilkan tidak bisa dilakukan secara cepat dan biaya telpon, internet yang dikeluarkan perusahaan relatif mahal, apalagi proses pengiriman data atau file dilakukan melalui media internet seperti *email yahoo* dan *g-mail*, kadang bermasalah seperti file yang dikirim via *email* masuk *spam*, dan jika *customer* tidak ada konfirmasi bahwa ada pekerjaan yang mereka *email*, sering terjadinya file yang dikirimkan *customer* tidak dieksekusi oleh operator akibat file masuk *spam*

Metode *Prototype*

Pengumpulan Kebutuhan

Dalam mengumpulkan kebutuhan user, disini melakukan analisa masalah sistem berjalan (lama) serta proses bisnis model, penerimaan order berjalan pada CV. XYZ telag di uraikan diatas. dengan metode wawancara. Maka didapatlah data-data kebutuhan *user*. Untuk merancang *system* CRM berbasis web :

1. **Katalog** : Menampilkan informasi produk dan *design* yang ditawarkan perusahaan kepada *user*.
2. **Upload File** : *User* dapat mengirimkan file atau order melalui web secara langsung tanpa harus melalui *email*.
3. **Kritik & saran** : *User* dapat memberikan kritik, saran, dan masukan kepada perusahaan melalui *website*.
4. **Promo & Diskon** : *User* dapat mengetahui promo dan diskon yang sedang berlaku melalui *website*

Proses Desain

Dari kebutuhan user yang sudah didapatkan membuat disain sistem dengan UML menggunakan *Use Case Diagram*, *Activity Diaram*, dan *class diagram*

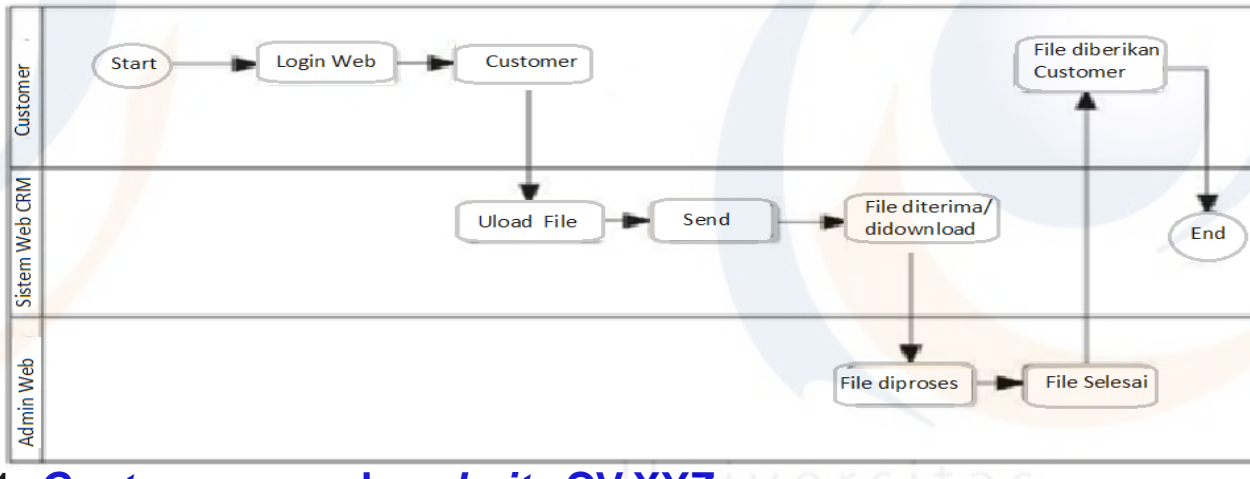
didasarkan pada konsep model bekerja (*working model*).

Role user pada redesign System CRM

Membangun *Prototype*

- **Proses Desain diatas** menghasilkan *Prototype redesign system* CRM berbasis web, mendemokan kepada *user*. disini *user* dapat memberi masukan terhadap disain proses, fitur, input, output *system* CRM berbasis web. Setelah semua selesai, selanjutnya *website system* CRM siap dikembangkan
- Disini *Protoype redesign* CRM yang dihasilka : *Use Case Diagram* diperlukan **6 role user** yang bisa mengakses *system* CRM ini nantinya, yaitu : *admin Web (operator-designer & marketing), manager, customer, guest* (tamu calon customer baru),
- *Activity Diaram* : *Protoype redesign* Proses bisnis penerimaan *order CV.XYZ by website system* CRM, dan
- *class diagram* : *Role class diagram* pada *redesign system* CRM.
- *Semua* dapat dilihat slide berikut :

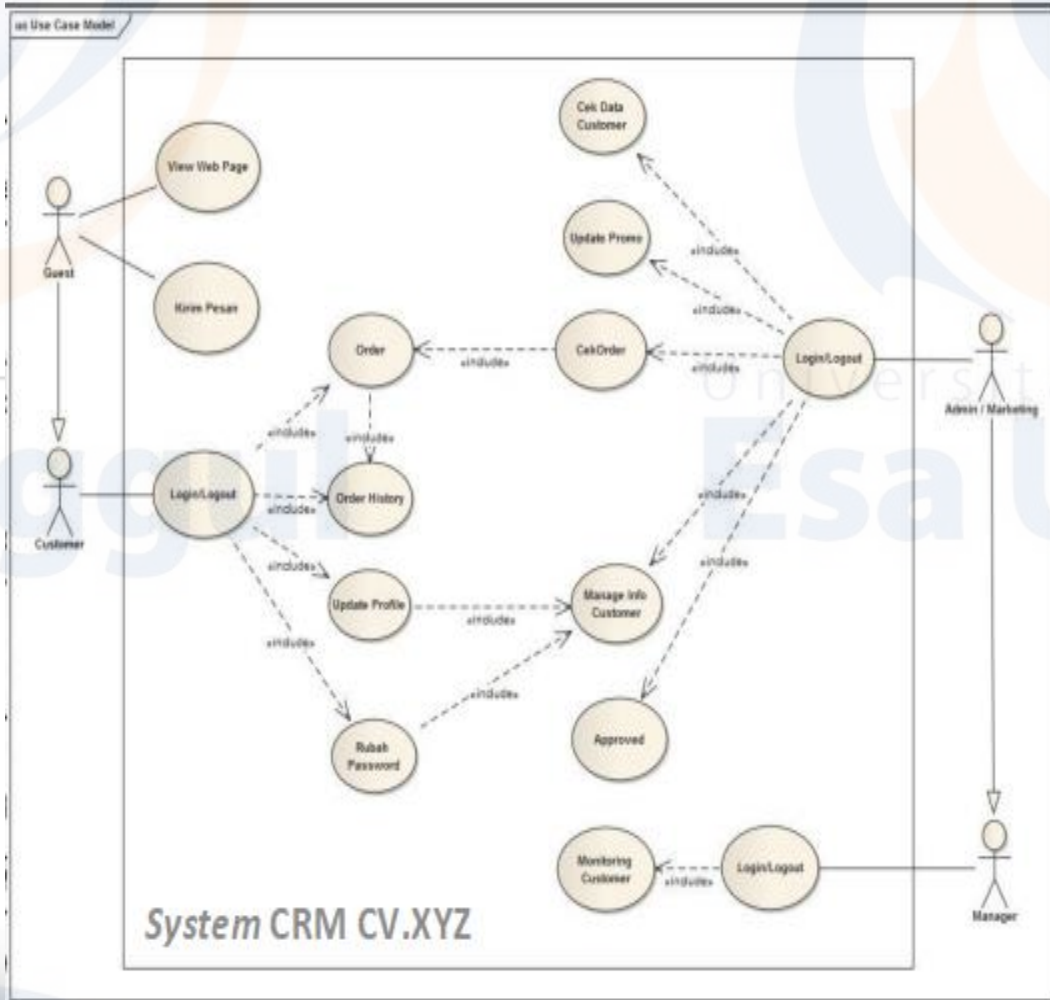
Activity Business Process Redesign



**Protoype
redesign proses
bisnis
penerimaan *order*
CV.XYZ by
website system
CRM**

1. **Customer masuk website CV.XYZ.**
2. **Customer** melakukan registrasi terlebih dahulu untuk bisa menjadi *member* dan setelah menjadi *member customer* dapat mengakses fitur-fitur yang ada didalam *website*, dapat melakukan kegiatan *order*, dapat mengakses *website* dengan menu *account* yang ada secara keseluruhan.
3. Jika registrasi berhasil, maka *customer* sudah terdaftar sebagai *member* dan bisa membuka *account* yang tersedia seperti *order job*, dan mendapatkan *reward* khusus *special member*.
4. **Customer** bisa meng-*upload file order* melalui *website CV. XYZ*. Terlebih dahulu *Customer* melakukan memilih menu *order* lalu meng *upload file* untuk dilampirkan
5. Admin Web & Operator disain men *download file order*, kemudian memproses file order customer tersebut.
6. File dikirim melalui *massanger website system CRM* ke customer, jika tidak ada komplain customer melakukan pembayaran

Role user pada redesign System CRM



Customer melakukan login dengan menginput user name dan password
User harus membuka halaman web aplikasi yang bisa di akses lewat perangkat (hp, komputer)

Setelah berhasil login maka akan tampil data *account user* yang terdapat profil, *order*, *sales history*. Dan halaman web *page* lainnya

Setelah proses berhasil *user* bisa keluar dari halaman tersebut dengan memilih *log out*.

User /customer memilih menu *order*
Customer berada pada tampilan halaman menu *order*

Customer melakukan *order* dengan memilih menu *order* dan meng *upload file* serta menuliskan spesifikasi *order* pada aplikasi

setelah itu mengklik tombol *submit* untuk melanjutkan *order* atau klik *cancel* untuk membatalkan *order*

Role user pada redesign System CRM

Jika Proses submit telah selesai maka *customer* akan menuju ke halaman *order history*.

Menginformasikan adanya permohonan *order* dari *customer*.

Admin Web menerima *file order* dari *customer* untuk bisa diproses

Admin Web melakukan login melihat *file order* dan men *download file* untuk bisa diproses

Konfirmasi *progress file* akan diupdate melalui menu cek order

Pada *use case* ini menginformasikan adanya laporan data *customer*

User login(admin web, marketing login) memilih menu *report* pada aplikasi.

kemudian melakukan pengecekan *report* pada halaman *report* berdasarkan spesifikasi yang diinginkan.

User admin web dapat melakukan laporan kepada manager mengenai kegiatan *order customer*, yang sudah tercatat pada database sistem

User marketing login memilih menu promo pada aplikasi.

User melakukan *update* promo yang sedang berlaku pada saat itu

User marketing dapat memutuskan kebijakan untuk mengadakan promo.

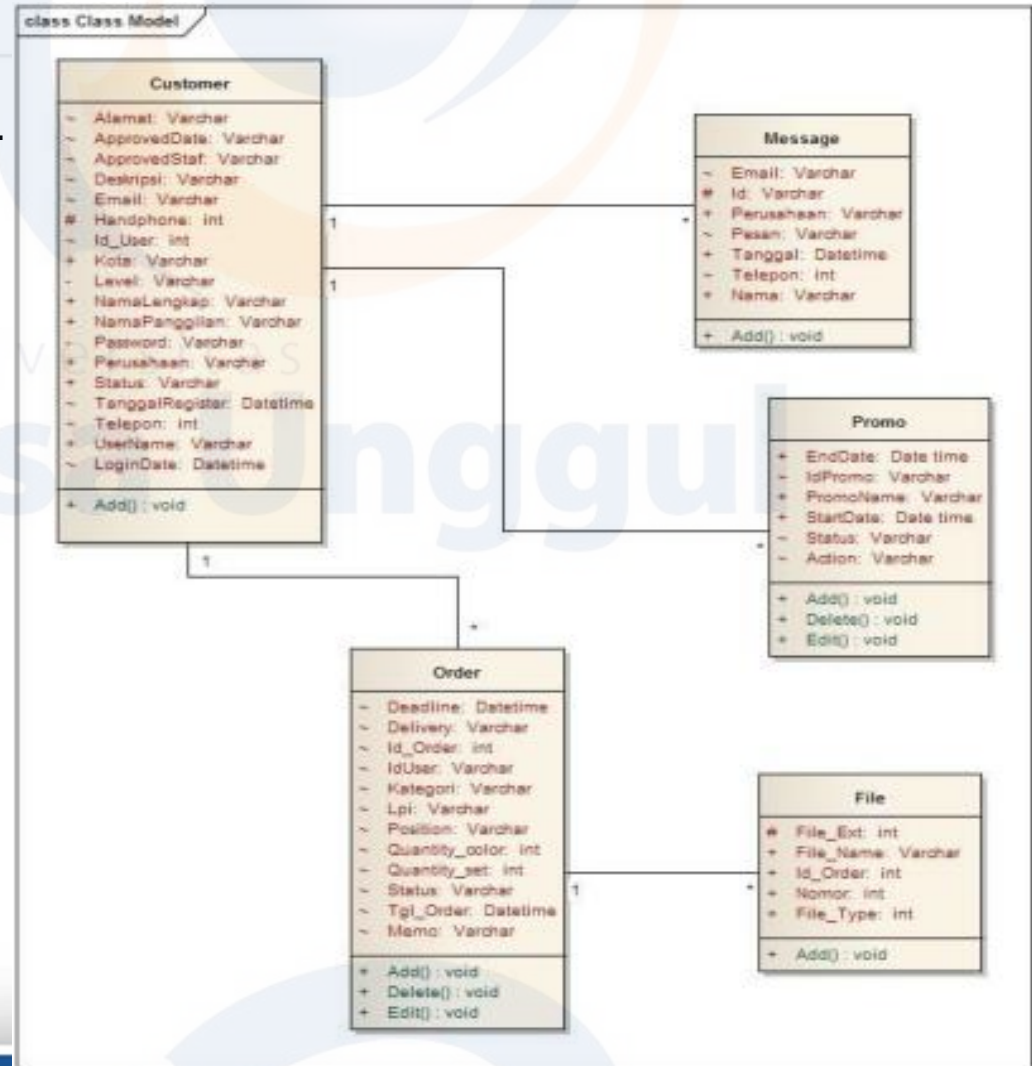
Pada *use case* ini menginformasikan adanya *member* baru yang sudah melakukan registrasi

Admin Web login dan masuk pada menu halaman *approved* dan akan melihat daftar *member* baru.

Admin web melakukan *approved member* yang sudah terdaftar untuk dibedakan dia sebagai *staff* atau *customer*
Admin Web dapat melakukan *logout* setelah proses *approved* selesai

Role class diagram redesign database system CRM

- Database Customer, database yang digunakan untuk menyimpan data customer yang terdaftar pada aplikasi.
- Database Order, database yang digunakan untuk menyimpan semua order yang terjadi pada aplikasi
- Database Message, database yang digunakan untuk menyimpan semua pesan yang masuk dalam aplikasi.
- Database Promo, database yang digunakan untuk menyimpan dan meng *update* promo yang sedang berlaku.
- Database File, database yang digunakan untuk menyimpan dan mengolah file yang di order customer (*history order customer*)



Contoh Produk CV.XYZ



Kesimpulan

1. *Activity* diagram dari *redesign* sistem CRM CV.XYZ yang dihasilkan, terlihat jelas seluruh tahapan alur kerja yang akan diterapkan pada CV.XYZ terkordinir, baik pilihan tindakan, perulangan aktivitas dan hasil dari aktivitas tersebut sesuai prosedur yang ditetapkan CV XYZ.
2. *Role user* pada *use case diagram redesign* sistem CRM, terlihat masing – masing *user* dalam system CRM terintegrasi ke proses bisnis system CRM CV.XYZ berdasarkan peran, fungsi, dan tugasnya.
3. *Role class diagram* dari *redesign* sistem CRM CV.XYZ yang dihasilkan, terlihat jelas peranan *customer* yang diharapkan perusahaan, yaitu :
 - Satu *customer* lama yang tersimpan dalam database *customer*, dapat melakukan banyak order, dan satu order *customer* dapat memiliki banyak file disain orderan yang dapat di *submit* pada *website system* CRM
 - Satu *customer* lama yang tersimpan dalam database *customer* mendapatkan banyak promo pada *website system* CRM, dan satu *customer* lama ini, dapat melakukan banyak promo ke *customer* yang baru.
 - Satu *customer* mendapatkan banyak informasi produk perusahaan pada *website system* CRM

SEKIAN TERIMAKASIH



COFFEE
Fully Editable Billboard Template

COFFEE
Fully Editable Billboard Template

Size : 70" x 30"
envato



Contoh Produk CV.XYZ

SEKIAN Dan TERIMA KASIH

