

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA BISNIS CICI LAUNDRY BERBASIS APLIKASI WEB

Adrian Taufiqurrahman¹, Indrayana Patriatmaja Wibisono², Luky Prastyo³,
Muhammad Alvarizi⁴

riantheboyspdmngn@gmail.com¹, raya.cpi@gmail.com², lukyto2005@gmail.com³,
rizialva724@gmail.com⁴

Gunadarma

ABSTRAK

Cici Laundry adalah sebuah bisnis Laundry yang bergerak di bidang jasa pencucian yang didirikan oleh Ibu Sinta pada tahun 2010, Keunggulan dari Cici Laundry adalah setiap pakaian dipisahkan antara pakaian yang putih dengan pakaian yang berwarna dan Cici Laundry juga memiliki sabun khusus yang tidak ada pada bisnis laundry yang lain, sehingga itu yang membuat Cici Laundry berbeda dengan laundry yang lain, di tengah persaingan bisnis yang ketat, cici laundry menghadapi tantangan interaksi antara pelanggan yang sangat terbatas, kesulitan memahami kebutuhan antar pelanggan dan juga penyebaran informasi yang kurang efektif, Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan sistem customer relationship management berbasis aplikasi web pada bisnis laundry guna mengatasi hal tersebut, sistem ini dirancang dengan fitur dapat melihat pemesanan secara realtime dan juga penyebaran informasi secara efektif, hal ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas antara pelanggan serta mendukung keberlanjutan dari bisnis cici laundry.

Kata Kunci: Customer Relationship Management, Aplikasi Web, Cici Laundry, Loyalitas Pelanggan, Bisnis Laundry.

ABSTRACT

Cici Laundry is a laundry business engaged in the field of laundry services founded by Mrs. Sinta in 2010, the advantage of Cici Laundry is that each garment is separated between white and colored clothes and Cici Laundry also has a special soap that is not available in other laundry businesses, so that's what makes Cici Laundry different from other laundries, in the midst of tight business competition, cici laundry faces the challenge of very limited customer interaction, difficulty understanding the needs of each customer and also less effective information dissemination, This study aims to implement a web-based customer relationship management system in the laundry business to overcome this, this system is designed with features that can view orders in real time and also disseminate information effectively, this is expected to increase loyalty between customers and support the sustainability of the cici laundry business.

Keywords: Customer Relationship Management, Web Application, Cici Laundry, Customer Loyalty, Laundry Business.

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis di era sekarang sangatlah ketat, setiap bisnis harus berfokus kepada kebutuhan yang diinginkan oleh para pelanggan, terlebih lagi di era sekarang setiap orang menginginkan hal yang cepat tetapi kualitas terjamin, Kemudahan ini mengharuskan setiap bisnis untuk terus berinovasi dan menjadi yang terdepan agar bisa memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Kepuasan pelanggan ini tidak hanya diperoleh dengan memberikan produk yang sesuai saja. Interaksi secara real-time dengan elemen personalisasi juga perlu dilakukan untuk menjaga agar pelanggan tetap merasa terlibat dan terhubung dengan brand tersebut. Tidak hanya itu saja, pembaruan dan inovasi juga harus terus dilakukan demi bertahan dalam persaingan bisnis. Kedua hal ini merupakan suatu kebutuhan untuk menyelamatkan bisnis agar tidak ketinggalan dan mengalami kejatuhan.

Konsep Customer Relationship Management hadir di tengah tengah untuk

menjembatani interaksi antara pebisnis dan pelanggan, CRM merupakan sistem informasi yang mengintegrasikan teknologi, proses, dan manusia. sistem ini mengumpulkan, menganalisis, dan memanfaatkan data pelanggan dari berbagai saluran komunikasi seperti situs web, email, telepon, chat, hingga media sosial. Data tersebut kemudian disimpan dalam satu database terpusat yang dapat diakses oleh berbagai tim dalam perusahaan, dengan adanya Customer Relationship Management, hal ini sangat bermanfaat untuk si pengguna bisnis dan pelanggan, sebagaimana mestinya hal ini muncul sebagai solusi yg efektif dan juga strategis untuk membangun dan menjaga hubungan yang baik antara pelanggan, tidak hanya itu, customer relationship management ini juga berfungsi untuk memahami kebutuhan antar pelanggan dan juga meningkatkan loyalitas antara pelanggan dan pebisnis

Hal hal seperti ini sangat bisa diterapkan untuk bisnis yang kurangnya akan memahami kebutuhan antar pelanggan, minim interaksi antara pelanggan dan juga kurangnya akan memahami kebutuhan antar pelanggan, seperti hal ini bisnis cici laundry ini tidak memiliki strategi khusus akan hal tersebut, ini menyebabkan peluang untuk mendapatkan calon pelanggan baru secara maksimal tidak terpenuhi dan hal ini sangat disayangkan, Penyebaran informasi yang tidak efektif juga dapat membuat pelanggan tidak mengetahui informasi terbaru sehingga mempengaruhi pelanggan untuk beralih ke tempat laundry lain.

di era serba digital ini, banyak perusahaan dan juga pebisnis memanfaatkan teknologi untuk mempertahankan bisnisnya agar tidak ketinggalan dan mengalami kejatuhan, dengan kemajuan teknologi sistem informasi, penerapan aplikasi web dalam bisnis laundry semakin banyak digunakan, aplikasi web ini rencananya akan digunakan untuk, pemesanan layanan, pelacakan suatu cucian, informasi promo dan pembayaran, Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu melakukan penelitian dengan judul, Penerapan Customer Relationship Management pada bisnis cici Laundry berbasis aplikasi web.

METODOLOGI

Studi ini menggunakan metode kualitatif untuk mengkaji bagaimana Cici Laundry, yang memakai aplikasi web, menerapkan Customer Relationship Management (CRM). Pendekatan ini dipilih supaya peneliti bisa memahami lebih dalam seluk-beluk pengalaman, pendapat, serta kegiatan yang terjadi di usaha itu, agar datanya lebih detail dan sesuai konteks. Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara utama, yaitu wawancara mendalam dan observasi, Wawancara dengan pertanyaan terbuka dilakukan dengan pekerja dan pemilik usaha guna mencari tahu soal penggunaan aplikasi CRM, kendala yang dihadapi, serta pengaruhnya pada hubungan dengan pelanggan. Selain itu, observasi/pengamatan dilakukan langsung pada kegiatan operasional, Proses penelitian dimulai dengan menyiapkan alat wawancara dan catatan observasi, lalu dilanjutkan dengan menjalankan wawancara dan observasi langsung di tempat usaha. Semua data yang terkumpul dicatat dan didokumentasikan secara lengkap untuk memastikan informasinya akurat. Keakuratan data dijaga dengan membandingkan hasil wawancara dan observasi, serta melakukan pengecekan ulang dengan orang yang diwawancarai agar penafsiran data sesuai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini menyajikan hasil observasi dan wawancara mendalam terkait penelitian di Cici Laundry, diikuti dengan analisa dan pembahasan mendalam mengenai kondisi sistem yang berjalan saat ini.

1. Sistem Cici laundry yg berjalan saat ini

Berdasarkan wawancara mendalam dengan cici laundry, diperoleh lah gambaran sistem yang berjalan saat ini.

A. Pemesanan

Saat ini Pemesanan pada sistem Cici Laundry masih menggunakan cara yang manual yaitu pelanggan harus langsung datang ke tempat cici laundry untuk menaruh pakaian mereka, proses ini melibatkan pencatatan fisik yang terkadang dapat memakan waktu terutama saat terjadi antrian, serta kurang efisien dalam mengelola data pesanan pelanggan.

B. Pencatatan

Pencatatan pada sistem Cici Laundry masih menggunakan cara yang manual yaitu ketika pelanggan datang cici laundry mencatat menggunakan pensil dan kertas, saat mencetak cici laundry hanya mencatat nomor hp dari pelanggan tidak berdasarkan informasi dari keseluruhan pelanggan.

C. Pembayaran

Pembayaran pada sistem Cici laundry sudah termasuk menggunakan cara yang digital, sebab cici laundry sudah menerapkan pembayaran digital seperti Qris, hal ini berguna karena mempercepat proses suatu pembayaran.

D. Informasi yang diberikan

Penyebaran informasi yang diberikan oleh cici laundry masih sangat minim, terutama promo kepada pelanggan, hal ini mengakibatkan pelanggan sering kali tidak mengetahui penawaran terbaru sehingga cici laundry kehilangan kesempatan untuk menarik minat dan meningkatkan loyalitas pelanggan melalui promosi.

2. Tantangan dalam sistem Bisnis cici laundry saat ini

Berdasarkan wawancara mendalam dengan cici laundry, diperoleh lah tantangan dari bisnis laundry saat ini.

A. Kurangnya Interaksi real time kepada pelanggan

Salah satu tantangan dalam bisnis laundry ini adalah kurangnya interaksi real time kepada pelanggan, pelanggan sering kali merasa kurang terinformasi terhadap status pemesanan mereka, seperti tahap pencucian, pengeringan, maupun pesanan sudah selesai, jika hal ini berhasil diterapkan bisa menjadi sebuah keuntungan terhadap bisnis laundry, sehingga konsumen ingin terus menggunakan jasa laundry di cici laundry.

B. Kurangnya informasi real time kepada pelanggan

kurangnya informasi kepada pelanggan juga menjadi tantangan bisnis cici laundry karena dapat menghambat bisnis, contohnya ketika informasi penting, terutama mengenai promosi atau penawaran terbaru, tidak tersebar dengan baik, banyak pelanggan potensial akan melewatkan kesempatan ini, yang berarti cici laundry kehilangan potensi keuntungan.

3. Potensi Implementasi Aplikasi web

Berdasarkan tantangan yang dialami cici laundry di atas, terlihat potensi besar implementasi aplikasi berbasis web yang menggunakan fitur Customer Relationship Management (CRM), aplikasi web ini memberikan solusi strategis untuk menjawab langsung tantangan tantangan dari bisnis laundry yang dihadapi saat ini.

A. Identifikasi Kebutuhan Pelanggan yang dapat dipenuhi

Berdasarkan tantangan yang telah diuraikan pada sistem Bisnis cici laundry saat ini, fitur Customer Relationship Management (CRM) yang akan diterapkan pada bisnis cici laundry saat ini meliputi:

- **Pembaruan Status pemesanan real time**

dengan adanya fitur ini pelanggan jadi sangat mudah untuk memantau proses laundry mereka contohnya seperti, baju sedang dicuci, atau baju sedang dikeringkan, hal ini bermanfaat karena akan meningkatkan kenyamanan dan mengurangi kecemasan pelanggan.

- **Penawaran informasi promosi yang baik**

dengan adanya fitur ini pelanggan jadi mudah mendapatkan informasi mengenai informasi promosi atau penawaran khusus, hal ini sangat menarik bagi pelanggan dan juga

sangat menguntungkan pihak laundry, dengan adanya hal ini pelanggan bisa menjadi loyal terhadap kita.

B. Desain Fitur Aplikasi web yang diusulkan

Desain fitur aplikasi web yang diusulkan didesain menggunakan aplikasi Canva, aplikasi ini hadir untuk menjawab kebutuhan pelanggan serta tantangan bisnis yang dihadapi cici laundry, aplikasi web cici laundry dirancang dengan berbagai fitur crm sebagai berikut:



Gambar. 1 Desain Halaman Utama Cici Laundry

Pada gambar 1, ini merupakan desain halaman utama untuk bisnis cici laundry, di sini tidak ada fitur hanya ada tombol button yang menyuruh pelanggan untuk masuk ke dalam aplikasi web tersebut.



Gambar. 2 Fitur dari Aplikasi web bisnis Cici Laundry

Pada gambar 2, ini merupakan halaman dari fitur fitur Customer Relationship Management pada bisnis laundry, pada button pertama terdapat fitur untuk melihat pesanan, disini kita bisa melihat proses pemesanan secara real time kapan pun dan dimanapun, pada fitur kedua yaitu terdapat button untuk melihat info promosi, di dalam button ini nantinya akan di sediakan informasi informasi terkait cici laundry, pada fitur selanjutnya, ada button kirim umpan balik, fitur ini merupakan fitur tambahan yang berfungsi apakah pelanggan sudah merasa puas akan pelayanan dari cici laundry atau belum.



Gambar. 3 Halaman Untuk Melihat Pesanan Pelanggan

Pada gambar ke 3, ini merupakan halaman dari button pertama, disini kita bisa mencari tahu status pakaian kita sudah dalam tahap apa, cara mencarinya, masukan kode pemesanan kita, lalu nanti akan muncul status dari pemesanan kita, di dalam button ini juga

dilengkapi fitur untuk melacak lokasi dari kurir, tidak hanya itu kita sebagai pelanggan juga bisa berinteraksi langsung kepada bapak kurir karena sudah dilengkapi dengan fitur chat.



Gambar. 4 Halaman Untuk Melacak Lokasi Kurir

Pada gambar ke 4, seperti yang sudah dijelaskan pada gambar sebelumnya, disini kita bisa melacak pesanan kita sudah sampai dimana, dan kita juga bisa bertanya kepada bapak kurir terkait pemesanan kita.



Gambar. 5 Halaman Untuk Menampilkan Tabel Informasi Promosi

Pada gambar ke 5, ini merupakan halaman dari button ke 2, yang dimana halaman ini berfungsi untuk menaruh promo atau informasi lainnya mengenai cici laundry, halaman ini juga bisa di akses pelanggan dengan cara mengetik langsung button ke 2 dari halaman sebelumnya.



Gambar. 6 Halaman Untuk Umpan Balik Pelanggan

Pada gambar ke 6, halaman ini berfungsi sebagai umpan balik untuk pelanggan dan juga penilaian terhadap kinerja dari cici laundry, tidak hanya itu jika pelanggan merasa kurang puas, pelanggan bisa saja langsung mengirim masukan langsung kepada cici laundry, dengan cara ketik umpan balik, pesan yang ingin kita sampaikan, lalu kirim

C. Manfaatkan yang diharapkan dari implementasi aplikasi web

Adapun manfaat dari penerapan aplikasi web berbasis aplikasi crm ini antara lain:

- **Meningkatkan Interaksi antara pelanggan**

Aplikasi web cici laundry ini membuka komunikasi 2 arah, pelanggan dapat dengan cepat menerima penyebaran informasi, informasi status pemesanan, dan juga mengajukan umpan balik secara real time.

- **Memfasilitasi Penyebaran informasi**

Aplikasi web cuci laundry ini sangat efektif untuk melakukan penyebaran informasi, memberikan informasi yang bermanfaat kepada setiap pelanggan dan bisa diakses secara realtime. kapanpun pelanggan membutuhkan informasi mengenai cuci laundry, aplikasi ini sangat bisa untuk mengatasi hal tersebut.

- **Membangun loyalitas antara pelanggan**

Aplikasi web cuci laundry ini juga dapat membangun loyalitas antara pelanggan karena kemudahan akses yang diberikan oleh cuci laundry dan juga mudah untuk melihat penawaran khusus yang diberikan oleh pihak cuci laundry, hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan menumbuhkan rasa percaya yang akan mendorong pelanggan untuk tetap setia menggunakan layanan cuci laundry.

4. Kendala Potensial

Setiap menerapkan sistem baru seperti aplikasi web berbasis crm ini, pasti akan dihadapkan pada kendala potensial, memahami kendala seperti ini sejak awal sangat penting untuk memastikan keberhasilan suatu proyek. kendala potensial dibagi menjadi dua, tantangan teknis, dan juga tantangan non teknis, tantangan teknis meliputi mesin atau infrastruktur, sedangkan tantangan non teknis meliputi sumber daya manusia.

A. Tantangan Teknis

Tantangan teknis ini meliputi infrastruktur seperti ketersediaan internet, apakah aplikasi nantinya akan muncul sebuah bug, dan kebutuhan maintenance, hal hal tersebut merupakan tantangan yang akan muncul pada saat sistem yang baru dijalankan.

- **Ketersediaan internet yang stabil**

Aplikasi web ini sangat bergantung dengan internet karena aplikasi ini harus online secara real time, internet harus ada di setiap pelanggan maupun di lokasi cuci laundry, ketersediaan internet dan kestabilan internet bisa menjadi kendala, koneksi yang lambat dapat menghambat aplikasi dan sangat mempengaruhi pengalaman pengguna serta penghambat proses bisnis

- **Munculnya Bug**

Aplikasi yang baru di kembangkan rentan terhadap bug atau error yang mungkin bisa saja tidak terdeteksi sebelumnya walaupun telah diuji berkali kali hal ini bisa saja kita temukan pada saat aplikasi baru saja diluncurkan, hal ini dapat mengganggu fungsionalitas dan dapat menyebabkan aplikasi web terhenti, sehingga memerlukan perbaikan yang cepat.

- **Kebutuhan Maintenance**

Aplikasi web juga harus dapat perawatan khusus setiap bulan, untuk memastikan kinerja yang optimal; dan kompatibilitas dengan perangkat atau browser yang terus berkembang, tanpa adanya pemeliharaan khusus ini aplikasi web bisa menjadi rentan terkena serangan siber dan tidak berfungsi dengan baik.

B. Tantangan Non Teknis

Setelah tantangan teknis, ada juga tantangan non teknis hal ini meliputi adaptasi karyawan terhadap sistem baru, tantangan non teknis ini juga perlu di perhatikan karena mereka mungkin mengalami kesulitan dalam mengubah kebiasaan manual menjadi digital, hal ini memerlukan pelatihan intensif, dan dukungan berkelanjutan, adapun juga biaya implementasi dan operasional, hal ini juga harus diperhatikan agar tidak menjadi pembengkakan dana ketika penerapan aplikasi dan operasional.

- **Adaptasi karyawan dengan sistem baru**

Karyawan cuci laundry yang bekerja secara manual pastinya akan menghadapi pelatihan dan juga pembelajaran saat beralih ke aplikasi web, kurangnya pemahaman akan teknologi dan cara kerja sistem dapat memperlambat proses adaptasi dan mengurangi efisiensi awal.

- **Biaya implementasi dan operasional**

Pembuatan, pengembangan serta penerapan aplikasi web ini memerlukan investasi awal yang signifikan selain biaya tersebut, ada juga biaya operasional jangka panjang seperti maintenance, update, dan dukungan teknis yang perlu di pertimbangkan dalam anggaran bisnis ini.

KESIMPULAN

Penelitian ini berfokus dengan pengembangan suatu aplikasi web dengan fitur fitur, customer relationship management di dalam nya, tujuannya untuk mempermudah pelanggan untuk berinteraksi melalui media aplikasi web, aplikasi web ini sangat diharapkan dapat meningkatkan interaksi serta kepuasan antar pelanggan, karena dengan menyediakan fitur fitur Customer Relationship Management (CRM) ini seharusnya pelanggan dapat dengan mudah untuk melakukan interaksi, lalu aplikasi web ini dapat juga diharapkan untuk memfasilitasi penyebaran suatu informasi yang dibuat oleh cici laundry termasuk promosi dan juga potongan harga secara efisien, dengan demikian aplikasi web Customer Relationship Management (CRM) ini diharapkan dapat menjadi titik temu atau solusi strategi bagi bisnis cici laundry dalam membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan dan juga meningkatkan loyalitas pelanggan.

Saran

Dapat di perdalam dan di kembangkan lagi baik segi fitur maupun sistem operasi berbasis mobile, yaitu aplikasi android dan ios, ini akan memungkinkan pelanggan dapat mengakses dengan mudah, kapan saja dan dimana saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, S. P., & Riyadi, S. (2019). Penerapan e-CRM pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Sampit berbasis web. *Jurnal Penelitian Dosen FIKOM (UNDA)*, 10(2), 1–7.
- Maulana, Y., Rosalina, V., & Siswanto, S. (2023). Implementasi Customer Relationship Management berbasis web pada toko usaha digital printing. *Jurnal ProTekInfo*, 10(1), 22–29.
- Syahputro, S. B., Chairunnisya, T., Apriyanti, F., Akbar, J., & Marpaung, H. (2023). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 1(2), 147–151.