

PERANCANGAN IMPLEMENTASI FRAMEWORK CODEIGNITER PADA CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) MENGGUNAKAN WHATSAPP- MARKETING BERBASIS WEB

Moch Subchan Mauludin*, Rony Wijanarko dan Iis Wahyuni

Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Wahid Hasyim

Jl. Menoreh Tengah X/22, Sampangan, Semarang 50236.

*Email: aan.subhan18@gmail.com

Abstrak

Salah satu tindakan untuk menjaga hubungan baik dalam pelayanan antara pelanggan dan perusahaan dapat dilakukan melalui CRM (Customer Relationship Management). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi maka diperlukan peningkatan pelayanan yang lebih efisien terhadap pelanggan. Implementasi framework codeigniter pada CRM menggunakan whatsapp marketing salah satu cara untuk menjaga hubungan yang baik antara pelanggan dan perusahaan. Menggunakan metode prototype dengan bahasa pemrograman PHP dan Xampp sebagai server, untuk mempercepat proses inputannya digunakan MySQL sebagai pengolahan databasenya. Implementasi Framework CodeIgniter pada CRM whatsapp-marketing berbasis web terbukti dapat memudahkan bagi pihak perusahaan dalam mengelola informasi dalam pelayanan terhadap pelanggan.

Kata kunci : CRM, CodeIgniter, Framework, Prototype, Whatsapp-marketing.

1. PENDAHULUAN

Sifat dari manajemen hubungan pelanggan adalah untuk memahami berbagai cara pikiran pelanggan sehingga dapat melakukan komunikasi yang lebih baik dengan pelanggan, meningkatkan proses kerja dengan konten kerja dan teknologi untuk memenangkan pasar. Melalui penerapan manajemen hubungan pelanggan perusahaan menggunakan strategi *customer-centric*. Agar lebih dekat dengan pelanggan manajemen memberikan layanan lebih efisien untuk pelanggan dan pelanggan potensial.

Perusahaan menyiapkan pusat layanan pelanggan untuk meningkatkan layanan dan keterampilan karyawan, sehingga kualitas layanan meningkat. Dengan membangun pusat layanan pelanggan yang menerima umpan balik dari proses layanan tidak hanya dapat meningkatkan persepsi layanan profesional tetapi juga mempromosikan kolaborasi timbal balik dengan berbagai kelompok sehingga tercapai tujuan dan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi serta mengumpulkan informasi dari segmentasi pelanggan.

Perusahaan melalui CRM (*Customer Relationship Management*) dapat memperoleh informasi dan pengetahuan terkait pelanggan yang potensial (Payne, 2005). Dalam paper ini akan di bahas tentang perancangan implementasi *framework codeigniter* pada CRM (*customer relationship management*) menggunakan *whatsapp-marketing berbasis web*.

2. METODOLOGI

Paper ini menggunakan metode pengembangan perangkat lunak dengan metode *Prototype*. *Prototype* didefinisikan sebagai alat yang memberikan ide bagi pembuat maupun pemakai potensial tentang cara system berfungsi dalam bentuk lengkapnya, dan proses untuk menghasilkan sebuah *prototype* disebut *prototyping*.

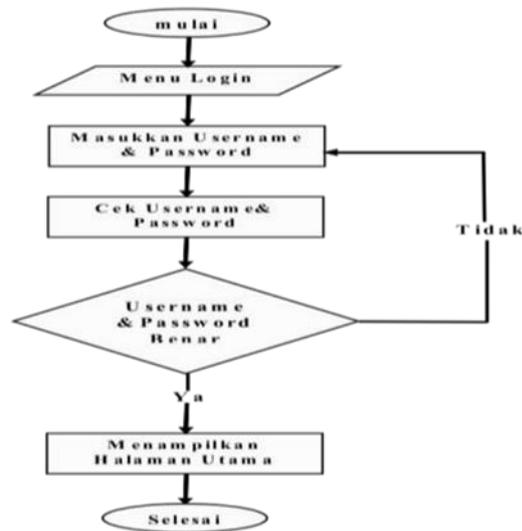
Adapun tahap-tahapannya meliputi sebagai berikut: (Fajarianto, 2017)

1. Pengumpulan Kebutuhan
Tahapan yang dilakukan pengembang untuk mendengarkan permintaan dari perusahaan yang mendefinisikan suatu kebutuhan sistem.
2. Perancangan
Tahapan ini berupa membuat dan memperbaiki *prototype*, pada tahapan ini berupa desain secara cepat dan pembuatan aplikasi atau software sesuai dengan analisis kebutuhan.
3. Evaluasi
Tahapan ini mencoba aplikasi dan evaluasi *prototype* dengan cara menguji dari studi kasus yang sudah dianalisis.

2.1. Flowchart Program

a. Flowchart Login Admin

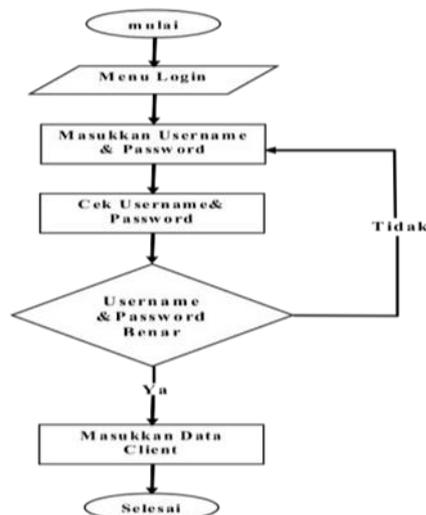
Flowchart login admin untuk memasuki halaman tampilan halaman web dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Flowchart Login Admin

b. Flowchart login CRM (Customer Relationship Management) whatsapp marketing

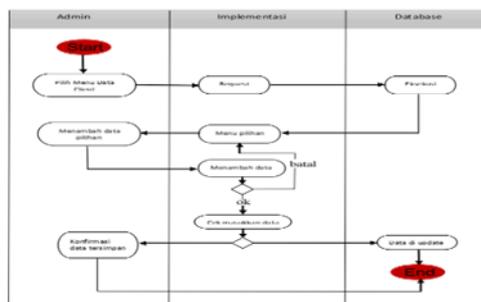
Flowchart login CRM untuk memasuki halaman whatsapp marketing dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Flowchart login CRM (Customer Relationship Management) whatsapp marketing

2.2. Diagram Activity Pengimplementasian

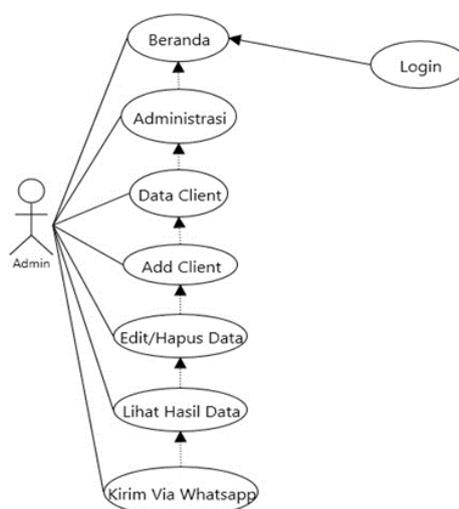
Diagram *activity* merupakan gambaran dari alur aktivitas yang terjadi dalam pengimplementasian sebuah CRM (Customer Relationship Management) pada whatsapp marketing (Wiswakarma, 2010). Diagram activity CRM whatsapp marketing dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Diagram Activity CRM Whatsapp Marketing

2.3. Use Case Diagram

Use case diagram merupakan gambar alur dari beberapa aktor dalam berinteraksi di dalam sistem yang berjalan. Gambar 4 merupakan use case diagram CRM pada whatsapp marketing. (Zakirman, 2018)



Gambar 4. Use Case Diagram CRM Whatsapp Marketing

2.4. Pengujian Black Box

Pengujian Black Box merupakan pengujian yang didasarkan pada pengecekan yang detail terhadap perancangan yang menggunakan kontrol dari desain program secara procedural untuk membagi pengujian ke dalam kasus pengujian yang dilakukan untuk suatu software yang menghasilkan output dari input. Untuk hasil pengujian Black Box bisa dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Pengujian Balck Box CRM Whatsapp Marketing

From	Daftar Uji	Hasil Pengujian
Pengujian Login Admin	Memasuki halaman login untuk masuk ke username & Password	Berhasil
Pengujian pengecekan Username & Password	Pengecekan terhadap username & password untuk memasuki halaman utama	Berhasil
Pengujian Username & Password benar	Jika username & Password benar maka akan memasuki langkah menuju halaman utama	Berhasil
Pengujian Menampilkan Halaman Utama	Jika halaman utama sudah berhasil maka selanjutnya akan memasuki pengisian data	Berhasil
Pengujian Masukkan Client Data	jika pengisian data sudah selesai maka akan berproses pada proses selanjutnya	Berhasil
Pengujian Selesai	Pengujian yang menandakan berbagai pengujian berhasil	Berhasil

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

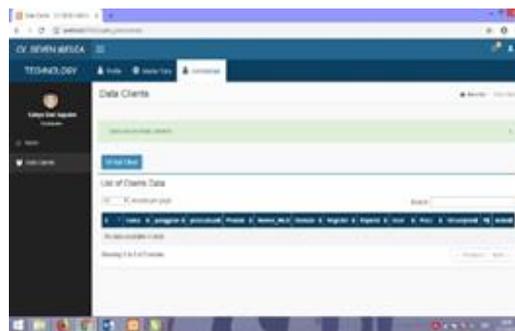
3.1. Halaman *Login Admin*

Halaman ini digunakan oleh admin untuk masuk kedalam implementasi dengan menggunakan *username* dan *password* yang nantinya akan mendapatkan hak akses dari masing-masing modul admin. Halaman login admin seperti gambar 4 merupakan halaman awal untuk memasuki system. Setelah masuk ke menu utama dari admin terdapat menu profil, master data dan administrasi.



Gambar 3. Halaman *Login Admin*

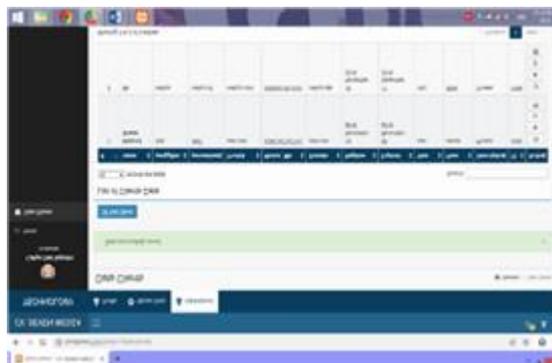
3.2. Halaman Administrasi



Gambar 4. Halaman Administrasi

Gambar 4. Adalah halaman administrasi merupakan halaman yang digunakan admin untuk memasukkan data berupa inputan data *client* yang mempunyai layanan perusahaan. Dalam halaman administrasi terdapat halaman input data yang harus diisi oleh pelanggan untuk mengetahui identitas pelanggan yang nantinya akan dikirimkan layanan lewat media social *whatsapp*.

Selain halaman input data pada halaman administrasi juga ada halaman daftar nama pelanggan seperti pada gambar 5. yang berisi nama pelanggan, produk, nomor *whatsapp*, domain, tanggal pendaftaran, tanggal *expired*, *user*, *pj* yang sudah di input didalam database.



Gambar 5. Halaman Daftar Pelanggan

3.3. Halaman Pengiriman Pesan

Halaman pengiriman pesan ada beberapa macam yaitu pengiriman pesan produk, pesan berlangganan, pesan perpanjangan, pesan pembayaran, dan pesan peringatan. Pesan produk digunakan admin untuk menawarkan produk kepada calon pelanggan, pesan berlangganan digunakan admin untuk mengirim pesan calon pelanggan untuk berlangganan produk, pesan pembayaran digunakan oleh admin untuk mengirimkan pesan mengenai pembayaran produk seperti terlihat pada gambar 6.



Gambar 6. Halaman Pengiriman Pesan Pembayaran

Halaman layanan perpanjangan dari jenis pesan yang diterima pelanggan untuk perpanjangan produk yang disesuaikan dengan tanggal registrasi dan tanggal *expired*. Halaman peringatan digunakan oleh admin untuk mengirimkan pesan kepada pelanggan tentang batas *expired* produk langganannya, seperti terlihat pada gambar 7.



Gambar 7. Halaman Pengiriman Pesan Peringatan

Tampilan pesan hasil implementasi perancangan implementasi framework codeigniter pada CRM (*customer relationship management*) menggunakan *whatsapp-marketing berbasis web* dapat dilihat pada gambar 8.



Gambar 8. Halaman Implementasi Perancangan

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari perancangan implementasi *framework codeigniter* pada *CRM (customer relationship management)* menggunakan *whatsapp-marketing berbasis web* adalah :

- a. Penggunaan dan manfaat implementasi *Framework CodeIgniter* pada *CRM (Customer Relationship Management)* *whatsapp-marketing* berbasis website memudahkan bagi pihak perusahaan dalam mengelola pusat informasi.
- b. Dengan adanya pengimplementasian *Framework CodeIgniter* dikonsep dapat memberikan informasi dalam mengenai kerjasama *CRM (Customer Relationship Management)* pada pihak perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fajarianto, Otto, 2016, Prototype Pelayanan Akademik Terhadap Komplain Mahasiswa Berbasis Mobile, *Jurnal Lentera Ict*, Tangerang, hal 54-60.
- Payne Adrian dan Frow Pennie, 2005, A Strategic Framerowk for Customer Relationship Management, *Jurnal of Marketing*, American, hal 167177.
- Wiswakarma, Komang, 2010, 9 *Langkah Menjadi Master Framework Codeigniter*, Lokomedia, Yogyakarta.
- Zakirman dan Rahayu, Chichi, 2018, Popularitas *Whatsapp* sebagai media komunikasi dan berbagai informasi akademik mahasiswa, *jurnal perpustakaan*, padang, hal 27-38. .