

PERANCANGAN E-CRM PADA HAPPY PET CLINIC

Meri Ulfa Sari¹, Rolly Yesputra², Elly Rahayu³

^{1,2,3}Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Royal

email: meruulfasari@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan merancang dan mengimplementasikan sistem Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) pada Happy Pet Clinic untuk meningkatkan serta mempertahankan kualitas pelayanan pelanggan. Klinik hewan ini berlokasi di Jalan Hayam Wuruk, Kota Jambi, dan menyediakan berbagai layanan seperti poliklinik, bedah, radiologi, laboratorium, vaksinasi, rawat inap, serta perawatan hewan. Permasalahan yang dihadapi meliputi belum optimalnya pelayanan dan kurangnya media informasi terkait layanan maupun promosi, seperti diskon dan program khusus. Selain itu, belum tersedia fasilitas untuk menampung saran, kritik, dan pertanyaan pelanggan. Sistem E-CRM dikembangkan menggunakan PHP dan MySQL. Hasilnya adalah aplikasi berbasis web yang mampu membantu promosi layanan, meningkatkan komunikasi, serta memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan layanan dan produk.

Kata kunci: Happy Pet Clinic, Petshop, E-CRM, PHP, MySQL

Abstract

This study aims to design and implement an Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) system at Happy Pet Clinic to improve and maintain customer service quality. Located on Jalan Hayam Wuruk in Jambi City, the clinic provides various services, including polyclinic, surgery, radiology, laboratory, vaccination, inpatient care, and grooming. The main issues identified are the lack of effective customer service processes and the absence of media to deliver service information and promotions, such as discounts or free vitamin programs. Furthermore, there is no platform for customers to submit feedback, inquiries, or complaints regarding services and products. The system is developed using PHP and MySQL. The result is a web-based E-CRM application that supports service promotion, enhances communication, and simplifies the ordering process for customers.

Keywords: Happy Pet Clinic, Petshop, E-CRM, PHP, MySQL

PENDAHULUAN

Pada era Industri 4.0, perkembangan teknologi dan informasi berlangsung sangat cepat, menjadikan komputer sebagai alat utama dalam berbagai aktivitas karena kemampuannya menyajikan informasi secara cepat dan akurat. Oleh sebab itu, teknologi komputer dituntut mampu menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Di sisi lain, kemajuan teknologi juga mendorong meningkatnya minat masyarakat terhadap hewan peliharaan. Internet menyediakan beragam informasi tentang hewan, sehingga memicu keinginan masyarakat, khususnya generasi muda, untuk memelihara hewan seperti kucing, anjing, burung, hingga reptil. Tren ini membuka peluang bisnis petshop, termasuk Happy Pet Clinic di Kota Jambi, untuk menarik lebih banyak pelanggan. Klinik ini menyediakan berbagai layanan kesehatan hewan, namun masih mengandalkan media sosial sederhana dan pelayanan manual. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan belum optimal dan menyulitkan peningkatan jumlah pelanggan secara signifikan.

Tabel 1 Data Pelanggan tahun 2019

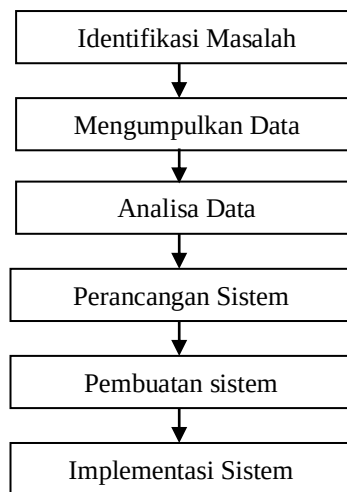
Bulan	Jumlah Pelanggan
Januari	78 orang
Februari	82 orang
Maret	137 orang
April	90 orang
Mei	78 orang

Data diatas menunjukkan perkembangan pelanggan Happy Pet Clinic Januari sampai dengan bulan Mei 2019, dimana terdapat penurunan pelanggan di dua bulan terakhir. Tentu hal ini berdampak pada pendapatan yang diperoleh oleh klinik. Belakangan pemilik klinik hewan tersebut menyadari bahwa kepuasan konsumen merupakan hal yang penting dalam menjalankan sebuah bisnis, maka diperlukan sebuah konsep yang dapat membantu klinik dalam meningkatkan hubungan dengan pelanggan. Teknologi yang memungkinkan untuk membangun jaringan antara perusahaan dengan pelanggan adalah *Customer Relationship Management* (CRM)[7].

CRM merupakan suatu disiplin ilmu yang mengaji bagaimana hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggannya. Sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan jangka panjang dan keuntungan perusahaan melalui pemahaman terhadap kebiasaan konsumen. *Customer Relationship Management* (CRM), dimana adanya interaksi antara perusahaan dan konsumen tanpa menyita waktu, tidak bisa dipungkiri sangat membantu dan bermanfaat bagi perusahaan ataupun konsumen[8]. *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan strategi yang dapat mengkonsolidasi dan menganalisis data yang akan digunakan untuk melakukan interaksi dengan pelanggan. Perusahaan dapat membidik dan mengidentifikasi pelanggan terbaiknya, melalui CRM, yang mengakibatkan keuntungan bagi perusahaan, dan perusahaan juga memperoleh pelanggan yang setia dalam jangka panjang[9][10].

METODE

Untuk memudahkan dalam pelaksanaan penelitian ini, maka dibuatlah sebuah kerangka yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 1. Kerangka Kerja

Uraian Kerangka Kerja

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah penulis terlebih dahulu menentukan masalah yang akan diteliti. Penulis mengamati tentang proses pelayanan pelanggan.

2. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan dengan teknik wawancara melalui E-Mail dan analisa dalam proses pelayanan pelanggan di *Happy Pet Clinic* tentang perawatan hewan peliharaan untuk mengumpulkan semua informasi yang berkaitan dengan topik penelitian.

3. Analisis Data

Setelah tahapan pengumpulan data maka langkah selanjutnya adalah merancang basisdata dari *Customer Relationship Management (CRM)*. Basisdata ini sudah mencakup data dari objek yang terlihat didalamnya dan apa saja proses yang dilakukan Analisa Basis Data.

4. Perancangan Sistem

Perancangan sistem merupakan sebuah tahapan dalam merancang sebuah sistem dengan menggunakan alat bantu perancangan sistem

5. Pembuatan Sistem

Merupakan tahapan setelah proses perancangan aplikasi E-CRM Sistem yang nantinya dirancang akan dibuat peneliti tidak terlalu sulit untuk dipahami, simpel, jelas dan mudah di mengerti.

6. Penguji Sistem

Merupakan tahapan untuk mengetahui sistem yang di rancang sudah sesuai dengan yang di butuhkan apa belum.

7. Implementasi Sistem

Implementasi sistem merupakan proses penerapan sistem yang akan dilakukan apabila sistem sudah disetujui termasuk program yang dibuat ditahap perancangan sistem dan juga uji coba sistem agar siap untuk dioperasikan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Halaman Keranjang

Halaman ini adalah halaman tempat pelanggan melakukan pemesanan layanan yang disediakan oleh Happy Pet Clinic untuk para pelanggan, setelah akan terjadi jika sebuah layanan sudah di masukan k dalam keranjang

Keranjang Pemesanan

Total Point: 0

Anda bisa menghapus item dari keranjang ini. * Item dari total ini akan terhapus 5 poin.

No	Gambar	Jenis	Nama Produk	Hapus	Qty	Harga	Diskon	Sub Total
1		BAHAN GIGITAN	Salah Jemar		1	Rp20.000	Rp0	Rp20.000
2		LARUTAN	Salah Aring Besar (Setral)		1	Rp2.100.000	Rp0	Rp2.100.000
Total								Rp2.120.000
Diskon (Rp)								Rp0
Grandtotal								Rp2.120.000

[Lanjutkan](#) [Update](#) [Terapkan Poin](#) [Selesai](#)

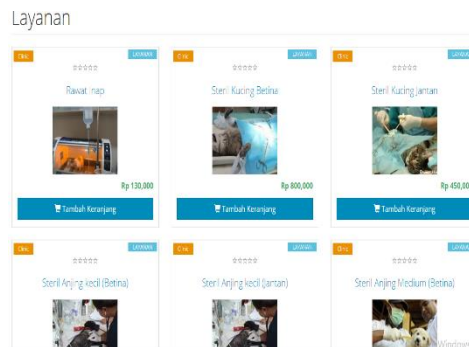
*Apabila Anda mengubah jumlah (Qty) jangan lupa tekan tombol Update.

Activate Windows

Gambar 2. Keranjang Belanja

Kategori Layanan

Halaman kategori layanan pada sistem E-CRM Happy Pet Clinic dirancang untuk memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai jenis layanan yang tersedia secara terstruktur dan informatif. Pada halaman ini, setiap layanan dikelompokkan ke dalam kategori tertentu, seperti layanan poliklinik, tindakan bedah, vaksinasi, pemeriksaan laboratorium, serta layanan perawatan hewan seperti grooming dan penitipan. Pengelompokan ini bertujuan agar pengguna dapat dengan cepat menemukan layanan yang dibutuhkan tanpa harus mencari secara manual satu per satu. Selain itu, tampilan yang sistematis juga membantu meningkatkan pengalaman pengguna dalam menjelajahi sistem. Setiap kategori biasanya dilengkapi dengan deskripsi singkat yang memberikan gambaran mengenai jenis layanan yang ditawarkan. Dengan adanya halaman kategori layanan ini, diharapkan pengguna dapat memperoleh informasi secara lebih jelas, efisien, dan akurat mengenai seluruh layanan yang disediakan oleh Happy Pet Clinic, sehingga mendukung proses pengambilan keputusan pelanggan



Gambar 3. Kategori Layanan

Halaman Detail Order

Halaman detail order pada sistem E-CRM Happy Pet Clinic menampilkan informasi lengkap terkait pesanan layanan atau produk yang telah dilakukan oleh pelanggan. Pada halaman ini, pengguna dapat melihat rincian seperti jenis layanan yang dipilih, jadwal pelaksanaan, data hewan peliharaan, serta biaya yang harus dibayarkan. Informasi ditampilkan secara jelas dan terstruktur agar mudah dipahami oleh pengguna

Detail Order					
🔍 Lihat semua order (7m=order)					
ID order	3				
Tanggal	17 Desember 2020				
Nama penerima	rara				
Alamat	jambi				
Telpn	082366260071				
Catatan					
Status	New				
No	Nama Produk	Jumlah	Harga	Diskon	Subtotal
1	:	2	Rp0	Rp35.700	Rp348.600
2	:	3	Rp0	Rp10.530	Rp494.910
3	BARANG: saleb jamur	1	Rp90.000	Rp0	Rp90.000
4	LAYANAN: Steril Anjing Besar (Betina)	1	Rp2.100.000	Rp0	Rp2.100.000
Total					Rp2.190.000
Ongkos Kirim 4 item D					Rp0
Diskon (5%)					Rp0
Grandtotal					Rp2.190.000
DP					Rp0
Pembayaran					Rp0
Sisa					Rp2.190.000

Gambar 4. Detail Order

Halaman Pembayaran

Halaman ini merupakan bagian sistem yang digunakan pelanggan untuk mengetahui total biaya yang harus dibayarkan setelah menyelesaikan pemesanan layanan, sehingga pelanggan dapat memahami rincian pembayaran secara jelas, akurat, dan mempersiapkan proses transaksi dengan lebih mudah dan cepat.

Konfirmasi Pembayaran

ID order	3
Tanggal	17 Desember 2020
Nama penerima	rara
Alamat	jambi
Telepon	082366260071
Catatan	
Total	Rp2.190.000

Pembayaran Tranfer Bank

Metode pembayaran

Full

Nama Pemilik Rekening *

Nama Bank *

Kirim ke Bank *

BCA (Bank Central Asia)

Bukti Pembayaran *

Choose File No file chosen

Konfirmasi

Gambar 5. Pembayaran

Halaman Checkout

Halaman *checkout* berisi detail order layanan yang sudah dipesan sebelum melakukan pembayaran pada Happy Pet Clinic. Hal ini dilakukan setelah pelanggan siap memilih layanan yang akan di gunakan oleh pelanggan itu sendiri. Di sini pelanggan juga secara otomatis akan mengetahui berapa total yang harus di bayarkan kepada pihak Happy Pet Clinic

Checkout

No	Nama Produk	Jenis	Jumlah	Harga	Diskon	Subtotal
1	sakit jamur	BARANG	1	Rp100.000	Rp0	Rp100.000
2	Steril Anjing Besar (Betina)	LAYANAN	1	Rp2.100.000	Rp0	Rp2.100.000
Total						Rp 2.190.000
Diskon (PNU)						Rp0
Grandtotal						Rp2.190.000

Nama penerima *

rara

Alamat *

jambi

Telepon *

082366260071

Catatan

Checkout

Gambar 6. Check Out Pelanggan

Halaman Data Poin Pelanggan

Halaman data poin pelanggan pada sistem E-CRM Happy Pet Clinic digunakan untuk menampilkan informasi terkait jumlah poin yang dimiliki oleh setiap pelanggan sebagai bagian dari program loyalitas. Pada halaman ini, pelanggan dapat melihat total poin yang telah dikumpulkan dari setiap transaksi yang dilakukan, baik dari penggunaan layanan maupun. Selain itu, ditampilkan juga riwayat perolehan dan penggunaan poin secara rinci, sehingga pelanggan dapat mengetahui asal dan pemanfaatan poin tersebut. Poin yang terkumpul dapat ditukarkan dengan berbagai keuntungan, seperti potongan harga, promo khusus, atau hadiah

Data poin

Poin Masuk: 28
Poin Keluar: 0
Total: 28
Point Yang di Miliki : 28

Pencarian... Refresh

No	Tanggal	Jumlah	Keterangan
1	2023-02-17	3	Pemesanan 3 item-6
2	2023-02-17	4	Pemesanan 3 item-7
3	2023-02-17	0	Pemesanan 3 item-41
4	2023-02-17	21	Pemesanan 3 item-42

Gambar . Data Poin Pelanggan

SIMPULAN

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai pembangunan aplikasi E-CRM pada Happy Pet Clinic Kota Jambi, maka sangat membantu pihak Happy Pet Clinic dalam memberikan layanan kepada semua pelanggannya, serta memberikan kenyamanan kepada setiap pelanggan ketika menggunakan jasa Happy Pet Clinic, serta mudah melakukan komunikasi dan konsultasi melalui sistem live chat

DAFTAR PUSTAKA

- [1]“DAMPAK PERKEMBANGAN TEKNOLOGI DIGITAL DI SEKTOR PENDIDIKAN Muhhamad Satria Ramadhan , Salsa Diah Apriliani , Nabilah Sahda Firjatullah , Rakha Yolanda Puji Pratama Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Abstrak Perkembangan teknologi digital ,” vol. 2, no. 6, pp. 1772–1784, 2023.
- [2]D. Wiryany, S. Natasha, and R. Kurniawan, “Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap Perubahan Sistem Komunikasi Indonesia,” *J. Nomosleca*, vol. 8, no. 2, pp. 242–252, 2022, doi: 10.26905/nomosleca.v8i2.8821.
- [3]D. I. S. N. Zega, Tyagita, and Hanna, “Peranan Hewan Peliharaan dalam Kaitannya sebagai Penghilang Stres pada Mahasiswa Universitas Padjadjaran,” *Acta Vet. Indones.*, vol. 11, no. 1, pp. 87–95, 2023.
- [4]P. M. Rafly, A. Risdiana, and A. Solihah, “Aplikasi Panduan Merawat Hewan Peliharaan Berbasis Android,” *JRKT (Jurnal Rekayasa Komputasi Ter.)*, vol. 3, no. 01, pp. 22–29, 2023, doi: 10.30998/jrkt.v3i01.8433.
- [5]R. R. Wijayanti, A. Firdaus, F. E. Nugroho, and M. Hafizd, “DIAGNOSA PENYAKIT KUCING PERSIA DENGAN SISTEM PAKAR,” pp. 313–320, 2023.
- [6]D. Febrianti and P. T. Prasetyaningrum, “SISTEM PAKAR DIAGNOSA PENYAKIT KUCING PERSIA MENGGUNAKAN TEOREMA BAYES (Studi Kasus : GratiaVet Care),” vol. 1, no. 1, 2023.
- [7]E. Soraya and H. Sazali, “Implementasi CRM (Customer Relationship Management) Di Perpustakaan Daerah Medan,” vol. 11, no. 1, pp. 23–34, 2023.

- [8]I. B. Dan, “Customer Relationship Management (CRM) pada UMKM Indonesia – Literature Review Nabilah 1) , Luki Hernando 2), 1 2,” vol. 1, no. 1, pp. 13–19, 2023.
- [9]S. A. Rahma, H. Al Rasyid, and F. Rahmayanti, “HUBUNGAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT: TINJAUAN PUSTAKA RELATIONSHIP BETWEEN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TO PATIENT LOYALTY IN HOSPITAL: LITERATURE REVIEW,” vol. 10, no. 3, pp. 593–602, 2023, doi: 10.25126/jtiik.2023106698.
- [10] L. Pelanggan, “1,2,4),” vol. 4, no. 1, pp. 1–4, 2018.