

# Sistem Informasi Layanan Laundry Dengan Pendekatan Operasional Customer Relationship Management Berbasis Web (Studi Kasus: Sinta Clean Laundry)

Pujaria Marlina Hutajulu<sup>1</sup>, Edward Rajagukguk S.Kom.,M.Kom<sup>2</sup>,  
Dr.Jhonni M Hutapea SE.,MM<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Methodist Indonesia

## Info Artikel

### Histori Artikel:

Received, 19 Sept 2024  
Revised, 23 Sept 2024  
Accepted, 11 Okt 2024

### Keywords:

CRM,  
Loyalitas Pelanggan,  
Kualitas Pelayanan.

## ABSTRAK(9pt)

Sinta Clean Laundry adalah usaha yang bergerak dibidang penjualan jasa yang menyediakan layanan mencuci dan merawat pakaian, beralamat di Jalan Abdul Wahab No.39, Desa/Kelurahan Sawangan, Kota Depok, Provinsi Jawa Barat. Untuk membantu meningkatkan kualitas dan loyalitas terhadap pelanggan pada Sinta Clean Laundry, diciptakan website layanan laundry dengan penerapan Customer Relationship Management. Manfaat penerapan CRM adalah membantu menjaga pelanggan yang sudah ada dan mendapatkan pelanggan baru. Dalam penelitian ini penulis mengimplementasikan CRM dalam sebuah sistem informasi layanan laundry. Jenis CRM yang digunakan dalam perancangan ini adalah Operasional CRM. Aplikasi ini juga dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan Sinta Clean Laundry dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan retensi pelanggan, serta meningkatkan efisiensi.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



## Penulis Koresponden:

Pujaria Marlina Hutajulu,  
Fakultas Ilmu Komputer,  
Universitas Methodist Indonesia, Medan,  
Jl. Hang Tuah No.8, Medan - Sumatera Utara.  
Email: [marlinahutajulu3@gmail.com](mailto:marlinahutajulu3@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Persaingan dalam dunia bisnis saat ini sangat ketat, membuat perusahaan harus dapat melakukan yang terbaik untuk meningkatkan kualitas mereka dalam segala aspek, oleh karena itu diperlukan pemanfaatan teknologi informasi untuk dapat mengembangkan dan meningkatkan daya saing di era modern seperti ini. Seiring dengan kebutuhan bisnis yang semakin kompleks dan banyak, hal ini tidak lepas dari perkembangan teknologi informasi yang dapat mempengaruhi aspek kehidupan bisnis dengan berbagai kelebihan dan kemudahan yang ditawarkannya. Salah satu usaha yang dapat menggunakan pemanfaatan teknologi informasi saat ini adalah usaha laundry. Dengan adanya kelebihan dari teknologi informasi saat ini yang telah terkomputerisasi adalah dapat menghasilkan informasi yang relevan, tepat waktu, dan akurat untuk usaha laundry tersebut. Dalam menghadapi dinamika pertumbuhan bisnis yang semakin kompetitif seiring dengan pemanfaatan teknologi informasi pihak manajemen harus melakukan inovasi baru dalam mempertahankan dan menarik pelanggan dari ancaman para pesaing.

Sinta Clean Laundry adalah sebuah usaha kecil menengah (UKM) yang menyediakan layanan cuci pakaian. Saat ini, Sinta Clean Laundry menghadapi persaingan ketat dari bisnis laundry lain yang telah memanfaatkan teknologi informasi dan otomatisasi dalam layanan mereka. Masalah yang dihadapi saat ini adalah penurunan jumlah pelanggan, yang disebabkan oleh pesatnya perkembangan teknologi informasi yang membuat masyarakat lebih mencari kemudahan dalam berbagai aktivitas sehari-hari, termasuk mencuci pakaian. Hingga kini, Sinta Clean Laundry belum memiliki sistem informasi sendiri dan masih menggunakan metode konvensional tanpa pendataan pelanggan yang memadai (seperti nama, alamat, nomor telepon, tanggal masuk, berat laundry, dan jumlah pembayaran). Akibatnya, layanan yang diberikan tidak optimal. Selain itu, pencatatan transaksi dan penyimpanan data yang tidak akurat menyebabkan data pelanggan disimpan dalam buku, yang membuatnya rentan terhadap kerusakan atau kehilangan. Hal ini menyulitkan petugas dan pemilik dalam mencari data karena harus memeriksa dokumen satu per satu. Bahkan pelanggan lama dan baru tidak mendapatkan informasi terbaru mengenai layanan laundry. Untuk mengatasi permasalahan ini, dibutuhkan inovasi berupa penerapan sistem Customer Relationship Management (CRM) dalam bisnis ini."

Customer Relationship Management (CRM) adalah sebuah strategi bisnis yang bersifat proaktif bertujuan untuk memupuk kesetiaan konsumen dan membuat mereka berjanji untuk menggunakan produk dan jasa perusahaan. Bila kesetiaan terhadap suatu produk sudah terbentuk, akan timbul perilaku repeat buyer (pembelian berulang), di mana pelanggan akan membeli produk perusahaan yang sama dalam jangka waktu panjang. Dengan situasi ini, sudah tentu perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan volume penjualannya secara terus menerus [1].

Sistem informasi berbasis web yang akan dirancang pada Sinta Clean Laundry berfokus untuk membantu pelanggan untuk mendapatkan informasi tentang jasa dan perusahaan, membantu owner dan pegawai dalam proses transaksi. Menggunakan konsep CRM sebagai analisa kebutuhan dan PHP sebagai bahasa pemrograman dalam merancang web, diharapkan dengan adanya web pendukung ini dapat membantu meningkatkan pelayanan pada Sinta Clean Laundry.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Framework Penelitian

*Framework* penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1



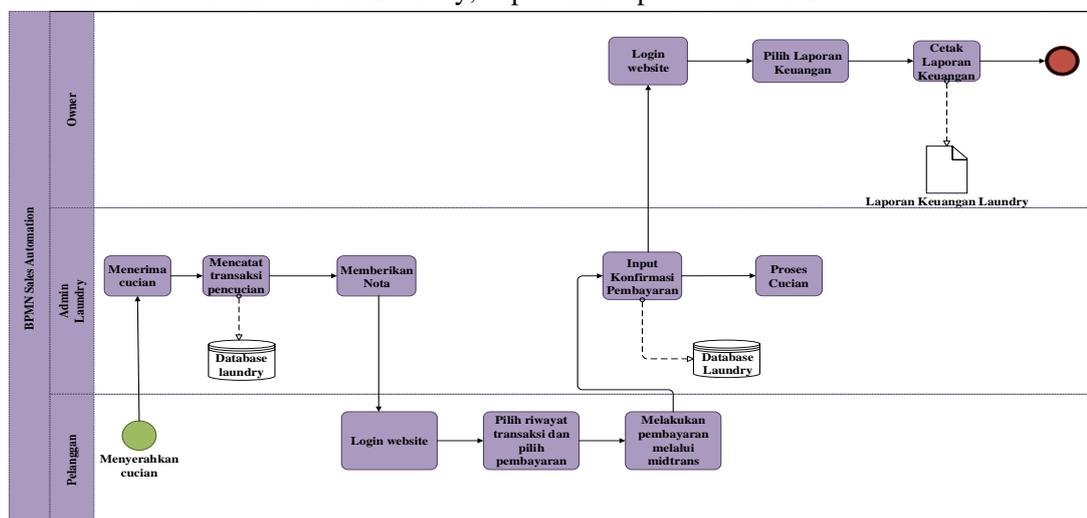
Gambar 1. *Framework* Penelitian

## 2.2 Penerapan CRM Operasional pada Sinta Clean Laundry

Adapun proses dalam pengimplementasian CRM operasional pada Sinta Clean Laundry ini akan sesuai dengan tahapan yang telah ditentukan. Hubungan jangka yang panjang dengan pelanggan dapat dijalin dengan menggunakan CRM. Metode yang tepat dalam menerapkan Customer Relationship Management sebagai sarana untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan para pelanggan dapat diterapkan melalui CRM Operasional sebagai dasar pedoman [2]. Penerapan dari Operasional CRM tersebut pada Sinta Clean Laundry adalah:

### 1. Sales Automation.

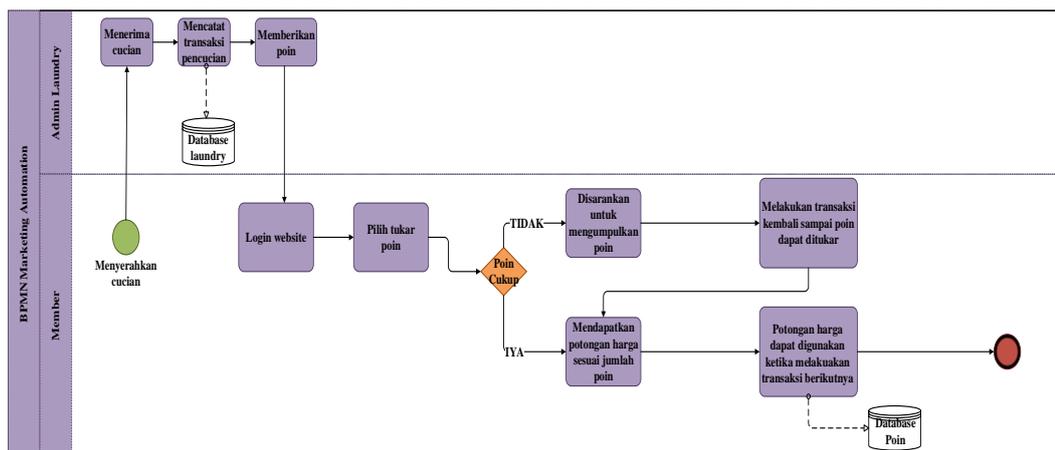
Sales automation yang diterapkan dalam Sinta Clean Laundry yaitu menggunakan platform online dimana pelanggan dapat memesan layanan laundry melalui website yang dibangun sesuai dengan definisi sales automation. Sistem ini dapat mencakup fitur seperti, jenis layanan laundry yang ditawarkan, harga layanan yang disediakan, status pencucian, pembayaran online yang dihubungkan dengan Midtrans dan laporan keuangan yang mempermudah pelanggan dan pemilik laundry. Berikut ini merupakan perancangan BPMN Sales Automation Sinta Clean Laundry, dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. BPMN Sales Automation Sinta Clean Laundry

### 2. Marketing Automation

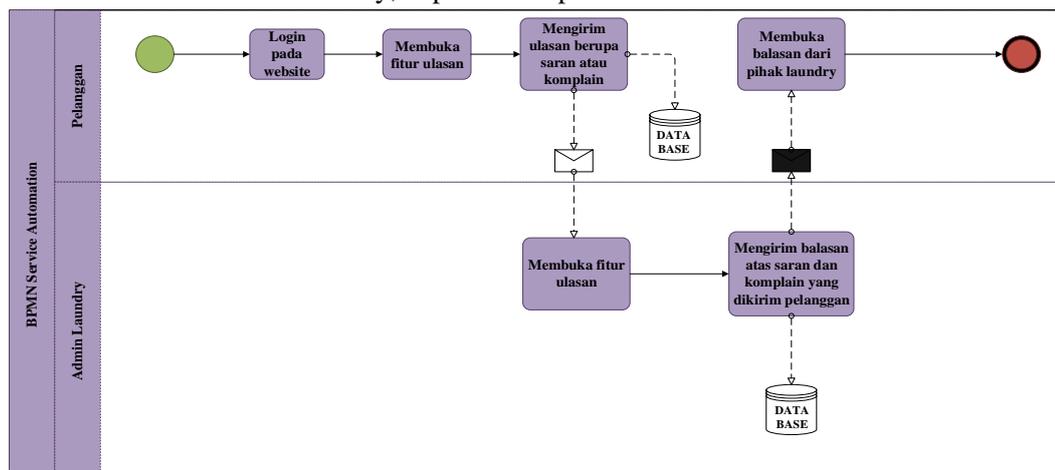
Pada marketing automation, Sinta Clean Laundry dapat menerapkan adanya sistem loyalty kepada pelanggan tetap yang dimana setiap melakukan transaksi, pelanggan akan otomatis mendapatkan 1 poin yang dapat dilihat melalui website yang telah disediakan. Berikut ini merupakan perancangan BPMN Marketing Automation Sinta Clean Laundry, dapat dilihat pada Gambar 2.3



Gambar 3. BPMN Marketing Automation Sinta Clean Laundry

### 3. Service Automation

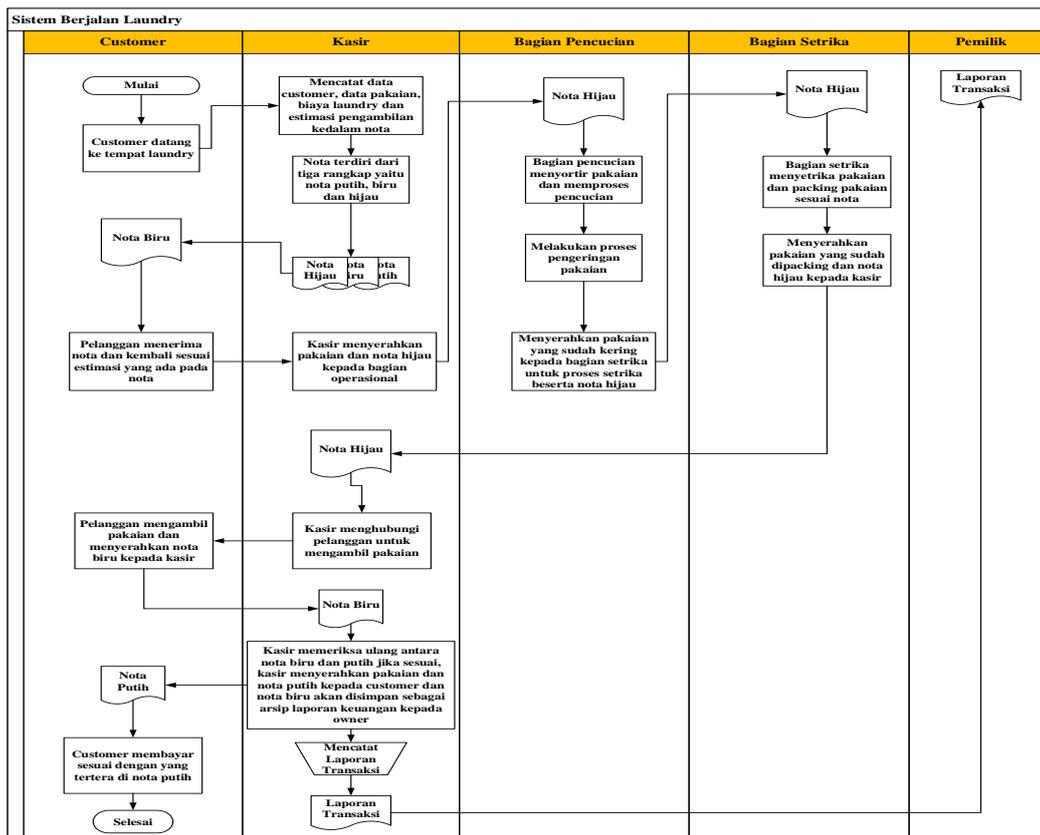
Penerapan service automation pada Sinta Clean Laundry yaitu menyediakan kolom kritik dan saran dalam website yang disediakan bagi pelanggan, sehingga pelanggan dapat menyampaikan masukan dari layanan yang jasa diberikan laundry [3]. Kolom komentar tersebut sangat membantu pihak laundry untuk melakukan perubahan yang lebih baik dan mempertahankan pelanggan. Berikut ini merupakan perancangan BPMN Service Automation Sinta Clean Laundry, dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. BPMN Service Automation Sinta Clean Laundry

### 2.3 Analisa Sistem Berjalan pada Sinta Clean Laundry

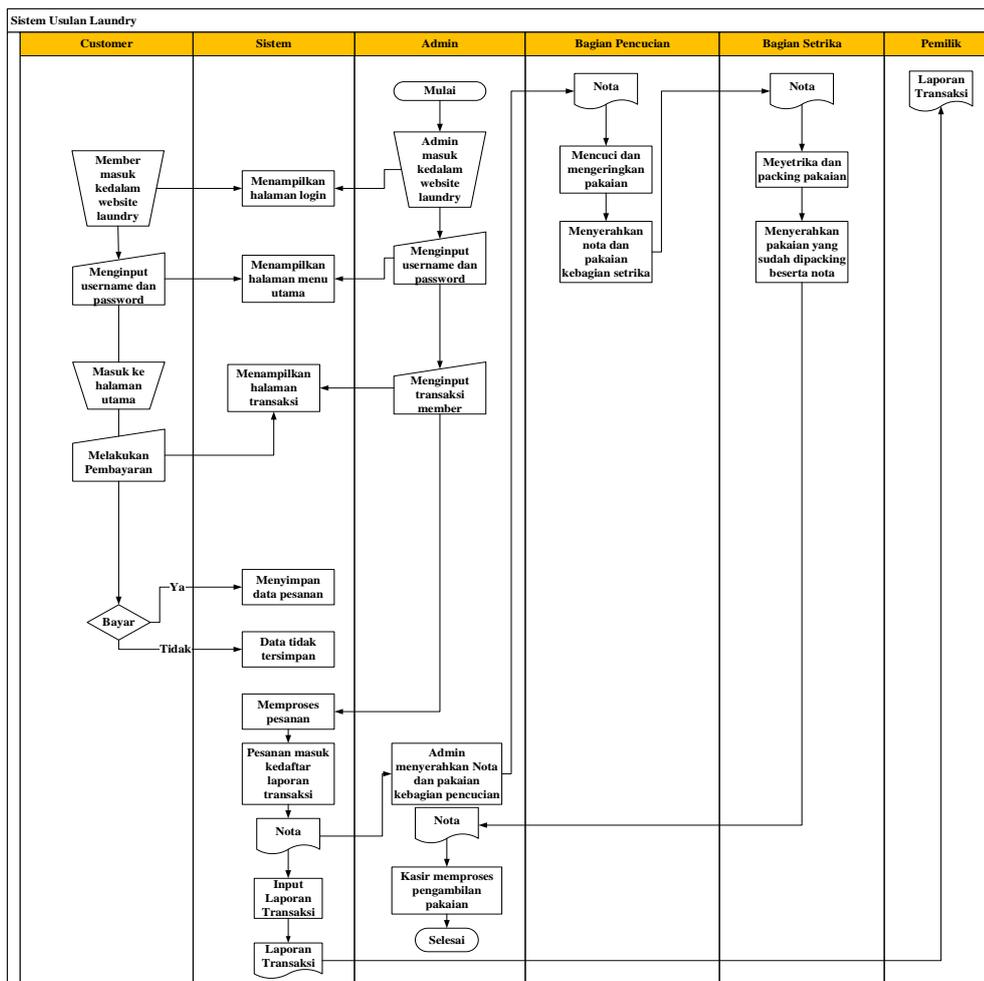
Analisa sistem berjalan, penting untuk memahami proses yang sedang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pembentukan sistem yang baru [4]. Dapat dilihat pada gambar 2.5



Gambar 5. Analisa Sistem Berjalan pada Sinta Clean Laundry

#### 2.4 Analisa Sistem Usulan pada Sinta Clean Laundry

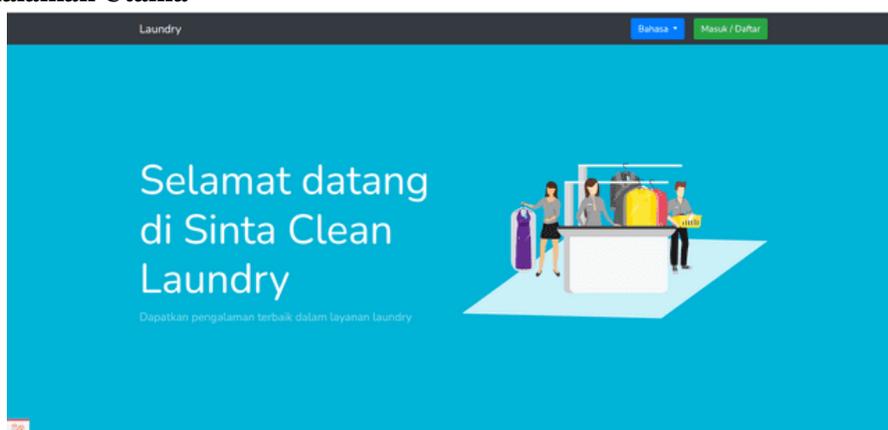
Berdasarkan permasalahan pada sistem yang berjalan, maka sistem informasi penjualan jasa laundry sebagai strategi pemasaran menggunakan CRM Operasional diperlukan untuk membangun sistem dengan teknologi informasi yang lebih baik sehingga dapat memudahkan proses data serta bertujuan untuk menutupi masalah pada sistem lama [5]. Alur proses sistem yang diusulkan pada Sinta Clean Laundry dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Analisa Sistem Berjalan pada Sinta Clean Laundry

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Halaman Utama



### 3.2 Halaman Login

Laundry Bahasa ▾

### Masuk

**Email**

Masukkan email anda

**Kata Sandi**

Masukkan kata sandi anda

Ingat saya

**Masuk**

[Belum memiliki akun? Daftari!](#)

### 3.3 Halaman Utama atau Dashboard

Laundry sinta

#### Dashboard Admin

Jumlah Member

## 3

Lihat member

Jumlah Transaksi

## 8

Lihat transaksi

#### Transaksi Berjalan (Priority Service):

| No | Tanggal       | Status            |
|----|---------------|-------------------|
| 1  | 22 April 2024 | Belum Dikerjakan  |
| 2  | 21 April 2024 | Sedang Dikerjakan |

#### Transaksi Berjalan:

| No | Tanggal       | Status            |
|----|---------------|-------------------|
| 1  | 22 April 2024 | Belum Dikerjakan  |
| 2  | 22 April 2024 | Belum Dikerjakan  |
| 3  | 22 April 2024 | Sedang Dikerjakan |

Copyright © 2022 Laundry All rights reserved.

### 3.4 Halaman Tukar Poin

Laundry Tukar Poin Puja

#### Tukar Poin

Poin berhasil ditukar menjadi voucher!

Poin Anda : 4

#### Tukarkan poin anda dengan voucher:

| No | Nama            | Keterangan   | Poin | Aksi  |
|----|-----------------|--|------|---|
| 1  | Potongan 2.000  | Mendapatkan potongan harga 2.000 dari total transaksi  | 1    | <a href="#" style="color: blue; text-decoration: none;">Tukar</a> |
| 2  | Potongan 10.000 | Mendapatkan potongan harga 10.000 dari total transaksi | 10   | <a href="#" style="color: blue; text-decoration: none;">Tukar</a> |

#### Voucher yang anda miliki:

| No | Nama Voucher   | Keterangan  |
|----|----------------|---|
| 1  | Potongan 2.000 | Mendapatkan potongan harga 2.000 dari total transaksi |

Copyright © 2022 Laundry All rights reserved.

### 3.5 Halaman Riwayat Transaksi

Laundry

- Dashboard
- Input Transaksi
- Riwayat Transaksi
- Daftar Harga
- Daftar Member
- Voucher
- Saran / Komplain
- Laporan Keuangan
- Edit Profil
- Logout

☰
sinta

#### Riwayat Transaksi

Tahun 2024 Bulan 4 Filter

##### Transaksi Berjalan (Priority Service)

Show 10 entries Search:

| ID Transaksi | Tanggal       | Nama Member | Status            | Biaya Service | Total Harga |
|--------------|---------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|
| 6            | 21 April 2024 | Puja        | Sedang Dikerjakan | Rp 10.000     | Rp 59.000   |
| 12           | 22 April 2024 | Puja        | Belum Dikerjakan  | Rp 10.000     | Rp 130.000  |

Showing 1 to 2 of 2 entries Previous 1 Next

##### Transaksi Berjalan

Show 10 entries Search:

| ID Transaksi | Tanggal       | Nama Member | Status            | Biaya Service | Total Harga |
|--------------|---------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|
| 7            | 22 April 2024 | budi        | Sedang Dikerjakan | Rp 0          | Rp 120.000  |
| 8            | 22 April 2024 | Puja        | Belum Dikerjakan  | Rp 0          | Rp 70.000   |
| 10           | 22 April 2024 | leo         | Belum Dikerjakan  | Rp 0          | Rp 5.000    |

Showing 1 to 3 of 3 entries Previous 1 Next

##### Transaksi Selesai

Show 10 entries Search:

| ID Transaksi | Tanggal       | Nama Member | Status  | Biaya Service | Total Harga | Aksi   |
|--------------|---------------|-------------|---------|---------------|-------------|--|
| 5            | 21 April 2024 | budi        | Selesai | Rp 10.000     | Rp 13.000   | <a href="#">Detail</a> <a href="#">Cetak</a> |
| 9            | 22 April 2024 | leo         | Selesai | Rp 0          | Rp 211.000  | <a href="#">Detail</a> <a href="#">Cetak</a> |
| 11           | 22 April 2024 | Puja        | Selesai | Rp 10.000     | Rp 31.000   | <a href="#">Detail</a> <a href="#">Cetak</a> |

Showing 1 to 3 of 3 entries Previous 1 Next

Copyright © 2022 Laundry All rights reserved.

### 3.6 Halaman Saran dan Komplain

Laundry

- Beranda
- Daftar Harga
- Riwayat Transaksi
- Tukar Poin
- Edit Profil
- Saran / Komplain
- Logout

☰
Tukar Poin Puja

#### Saran atau Komplain

Silahkan isi form dibawah ini sesuai kriteria

Saran

Kirim

Telepon atau Chat:

Line

Whatsapp

Telepon

Ketentuan: Hanya melayani saat jam kerja

##### Riwayat Saran atau Komplain

| No | Tanggal       | Tipe  | Isi                   | Balasan                    |
|----|---------------|-------|-----------------------|----------------------------|
| 1  | 21 April 2024 | Saran | Lebih rapi menyetrika | Baik, Terimakasih sarannya |

Copyright © 2022 Laundry All rights reserved.

### 3.7 Halaman Daftar Harga Jasa Laundry

The screenshot displays the 'Daftar Harga' (Price List) section of the Laundry app. The interface includes a sidebar menu on the left with options like Beranda, Daftar Harga, Riwayat Transaksi, Tukar Poin, Edit Profil, Saran / Komplain, and Logout. The main content area shows a table of services with columns for No, Barang, Servis, and Harga. The table lists 10 items, including Baju, Bedcover, Sofa, Rok dan Blouse, Longdress, Blouse, Kebaya panjang, Kebaya pendek, Boneka, and Sepatu. Below the table, there is a 'Daftar Tipe Service' section with two entries: Regular (Rp 0) and Priority Service (Rp 10.000). The footer contains the copyright notice: 'Copyright © 2022 Laundry All rights reserved.'

| No | Barang         | Servis       | Harga      |
|----|----------------|--------------|------------|
| 1  | Baju           | Cuci         | Rp 5.000   |
| 2  | Bedcover       | Cuci         | Rp 35.000  |
| 3  | Sofa           | Cuci         | Rp 120.000 |
| 4  | Rok dan Blouse | Cuci Setrika | Rp 30.000  |
| 5  | Longdress      | Cuci Setrika | Rp 25.000  |
| 6  | Blouse         | Cuci Setrika | Rp 10.000  |
| 7  | Kebaya panjang | Cuci Setrika | Rp 30.000  |
| 8  | Kebaya pendek  | Cuci Setrika | Rp 20.000  |
| 9  | Boneka         | Cuci         | Rp 25.000  |
| 10 | Sepatu         | Cuci         | Rp 15.000  |

| No | Nama Tipe Service | Biaya     |
|----|-------------------|-----------|
| 1  | Regular           | Rp 0      |
| 2  | Priority Service  | Rp 10.000 |

### 3.8 Halaman Pembayaran

The screenshot shows the 'Detail Transaksi' (Transaction Details) screen of the Laundry app. The screen displays transaction information such as 'ID Transaksi', 'Total' (Rp73.000), and 'Last payment method' (GoPay/GoPay Later). A payment modal is overlaid on the screen, showing the total amount and payment options. The modal includes a 'Pay' button. The background shows a table of transaction details with columns for No, Barang, Harga, Status, and Sub Total. The footer contains the copyright notice: 'Copyright © 2022 Laundry All rights reserved.'

| No | Barang | Harga     | Status        | Sub Total |
|----|--------|-----------|---------------|-----------|
| 1  | Boneka | Rp 25.000 | Belum Dibayar | Rp 75.000 |

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Sistem informasi Sinta Clean Laundry yang menerapkan Operasional CRM, maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Rancangan sistem informasi layanan laundry dengan penerapan Operasional Customer Relationship Management yang Sinta Clean Laundry gunakan adalah pengumpulan profil pelanggan yang dijadikan menjadi satu database didalam teknologi

yang digunakan. Melalui database tersebut Sinta Clean Laundry berhasil melakukan pendekatan sesuai segmentasi kebutuhan pelanggan dan dibantu dengan kelengkapan layanan online didalam website yang disediakan.

2. Sistem informasi yang dibangun pada Sinta Clean Laundry dengan melakukan pendekatan Operasional Customer Relationship Management berbasis web berdampak baik kepada pemilik dan pelanggan laundry. Antara lain mendapatkan pelanggan baru, mempertahankan pelanggan, memperbaiki kualitas laundry sesuai kebutuhan pelanggan.

## 5. REFERENSI

- [1] H. H. Hia, N. F. Saragih, and F. G. N. Larosa, "Penerapan CRM pada Aplikasi Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kota Gunungsitoli (KP2KP)," vol. 3, no. 2, pp. 97–106, 2018, [Online]. Available: <https://osf.io/preprints/inarxiv/8bmc4/>
- [2] P. Kotler, S. C. Johnson, and S. Distinguished, *Customer Relationship Management*.
- [3] W. Wulandari, P. D. P. Nugroho, and F. Ramadhan, "Rancangan Sistem Informasi Penyewaan Bus Dengan Pendekatan Electronic Customer Relationship Management (E-Crm)," *IDEALIS Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–10, 2021, doi: 10.36080/idealis.v4i1.2808.
- [4] 2021 Akbar, Rufman Iman, *Manajemen hubungan pelanggan (customer relationship management)*, no. October. 2021.
- [5] M. Albert, A. B. Santoso, and S. Informasi, "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI CRM PADA CAR WASH AUTO 74 CABANG RAJABASA BERBASIS WEB."