

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN INDUSTRI
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG**

Program Studi : Sistem Informasi
Tugas Akhir Sarjana Komputer
Semester Ganjil Tahun 2023

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA STOKIS
HERBAL HNI CABANG SEMARANG 2 BERBASIS WEB**

**Reyhan Altair Pradana
NIM : 17.01.55.0098**

ABSTRAK

Metode pengobatan herbal saat ini bisa dibilang dan sudah diyakini di kalangan masyarakat sebagai salah satu metode untuk pola hidup yang jauh lebih sehat. Meningkatnya trend ini dikarenakan masyarakat kebanyakan sudah mulai berfikir untuk berpindah atau guna untuk mencoba alternatif selain obat-obatan sintetik yang terkadang bahan didalamnya tercampur bahan kimia yang kurang baik untuk kesehatan tubuh dalam jangka panjang. Berbeda dengan herbal yang rata-rata bahan dasarnya dari tumbuhan-tumbuhan yang luas yang lebih baik untuk dicerna tubuh manusia.

Stokis herbal HNI merupakan salah satu dari sekian banyak stokis yang mencoba kontribusi ke masyarakat luas untuk membantu mewedahi penyaluran keperluan herbal. HNI sendiri mengutamakan penjualan obat-obatan herbal, keperluan bahan dasar rumah tangga, juga produk kecantikan yang mengutamakan motto herbal yang dijamin halal.

Untuk mencapai tujuan organisasi terutama target dari penjualan produk herbal, HNI memperkenalkan produknya melalui website resminya dengan harapan masyarakat luas bisa lebih mudah menjangkau produk herbalnya. Berbagai peningkatan strategi pemasaran telah banyak dilakukan oleh HNI, salah satunya memberi paket harga yang menarik, promo pembelian produk, benefit untuk setiap pelanggan. Pendekatan secara perseorangan juga sudah dilakukan guna untuk mengetahui seberapa banyak pelanggan setia yang sering melakukan order berulang.

Implementasi CRM sendiri sangat berguna dan sangat cocok untuk mengetahui dan membantu dari pihak admin HNI ke pelanggan. Evaluasi ini yang mendorong untuk membangun cara yang lebih efisien untuk pendekatan ke pelanggan. Sebagai solusinya faktor-faktor penunjang relasi untuk pelanggan bisa dengan menggunakan aplikasi CRM berbasis web yang didalamnya sudah mencakup seperti forum untuk pelanggan berdiskusi dengan admin dan sesama pelanggan lainnya, fitur live chat yang diperlukan jika pelanggan membutuhkan info lebih lanjut mengenai produk herbal yang dijual dan bisa langsung ditanggapi oleh admin, fitur artikel edukatif untuk

menyalurkan informasi ke pelanggan, serta banner utama dan banner promo yang bisa menjadikan stokis HNI lebih menarik di mata pelanggan.

Kata Kunci – *Herbal, Website, HNI, Implementasi Customer Relationship Management (CRM)*

ABSTRACT

The herbal treatment method is currently arguably and has been believed among the public as one of the methods for a much healthier lifestyle. This increasing trend is because most people have begun to think about moving or trying alternatives to synthetic drugs which sometimes the ingredients in them are mixed with chemicals that are not good for body health in the long term. In contrast to herbs, the average basic ingredient of extensive herbs is better for the human body to digest.

HNI herbal stockists are one of the many stockists who try to contribute to the wider community to help accommodate the distribution of herbal needs. HNI itself prioritizes the sale of herbal medicines, basic household ingredients, as well as beauty products that prioritize the motto of herbs that are guaranteed to be halal.

To achieve the organization's goals, especially the target of selling herbal products, HNI introduces its products through its official website with the hope that the wider community can more easily reach its herbal products. Various marketing strategy improvements have been carried out by HNI, one of which is providing attractive price packages, product purchase promos, and benefits for each customer. An individual approach has also been taken to find out how many loyal customers often place repeat orders.

The CRM implementation itself is very useful and very suitable for knowing and helping from the HNI admin to the customer. It is this evaluation that pushes us to build a more efficient way to approach customers. As a solution, the supporting factors of relationships for customers can be by using a web-based CRM application which includes forums for customers to discuss with admins and other fellow customers, live chat features that are needed if customers need more information about herbal products sold, and can be directly responded to by admins, educational article features to channel information to customers, as well as the main banner and promo banner that can make HNI stockists more attractive in the eyes of customers.

Keyword – *Herbs, Website, HNI, Customer Relationship Management (CRM) Implementation*

Mengetahui,
Pembimbing



Dr. Drs. Yohanes Suhari, M.M, Si.
NIDN 0620106502