



**Implementasi Customer Relationship Management (CRM)
Berbasis Website Pada Kantor Advokat
Jou H Waimahing & Associates**

***Implementation of Customer Relationship Management (CRM)
Website Based at Advocate Office Jou H Waimahing & Associates***

Rhosita Ina Khadija, Carolina Ety Widjayanti, & Endang Setyawati

Program Studi Sistem Informasi, STIKOM Yos Sudarso Purwokerto, Indonesia

*Corresponding Email: endang.setiawati@stikom.ac.id

Abstrak

Kantor Jou Hasyim Waimahing & Associates adalah sebuah kantor Advokat/Pengacara dan Konsultan Hukum yang didirikan dengan tujuan untuk memberikan jasa pelayanan hukum kepada masyarakat, badan hukum, instansi pemerintah, dan swasta baik yang bersifat litigasi maupun non litigasi. Sistem pelayanan hukum yang berjalan pada kantor advokat Jou H Waimahing & Associates saat ini dilakukan secara manual, dimana klien yang ingin melakukan konsultasi harus datang ke kantor pada saat jam kerja. Oleh karena itu, diperlukan sistem informasi berbasis *website* yang berguna untuk menghubungkan dan mempertemukan calon klien dengan konsultan hukum yang tepat dengan akses yang lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor. Tujuan dari sistem ini adalah meningkatkan pelayanan hukum guna mempermudah akses jasa pelayanan konsultasi hukum bagi masyarakat, selain itu dapat menjalin hubungan baik yang berkelanjutan antara kantor pelayanan jasa konsultasi hukum dengan para klien, istilah lainnya dapat disebut dengan *Customer Relationship Management (CRM)*. Manfaat dari implementasi CRM ini adalah perusahaan dapat mengetahui apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh klien, sehingga dapat menciptakan sebuah hubungan dan terjadilah komunikasi dua arah yang baik antara konsultan hukum dan klien. Dalam kasus ini metode pengembangan sistem menggunakan metode *prototype model*. Berdasarkan hasil uji manfaat menunjukkan nilai rata-rata dari *usability* 96,67%, *learnability* 98%, *efficiency* 98%, dan *acceptability* 96,63%. Hasil tersebut telah berada di atas nilai rata-rata minimal 75%, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem yang dibangun dapat diterapkan dan digunakan untuk mempermudah akses jasa konsultasi hukum bagi masyarakat dan semua fungsi yang ada pada sistem berfungsi dengan baik.

Kata Kunci: *Sistem Informasi; Website; Prototype Model; Advocate; Customer Relationship Management*

Abstract

*Jou Hasyim Waimahing & Associates' office is an office of Advocates / Lawyers and Legal Consultants established to provide legal services to the public, legal entities, government agencies, and the private sector, both litigation, and nonlitigation. The legal service system that runs at the law office of Jou H Waimahing & Associates is currently done manually, where clients who want to do consultations must come to the office during working hours. Therefore, an a-based information system is needed website that is useful for connecting and matching potential clients with the right legal consultants with easier access without having to come directly to the office. The purpose of this system is to improve legal services to facilitate access to legal consulting services for the community, besides that, it can establish sustainable good relationships between legal consulting services offices and clients, another term can be called Customer Relationship Management (CRM). The benefit of implementing this CRM is that the company can know what the clients expect and need so that it can create a relationship and there is good two-way communication between the legal consultant and the client. In this case, the system development method uses the method prototype model. Based on the results of the -***benefits test, the average value of usability is 96.67%, learnability is 98%, efficiency is 98%, and acceptability is 96.63%. These results have been above the average value of at least 75%, so it can be concluded that the system built can be applied and used to facilitate access to legal consulting services for the community and all functions in the system function properly.*

Keywords: *Information Systems; Website; Prototype Model; Advocate; Customer Relationship Management*



PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi komputerisasi yang semakin ``canggih terutama dalam bidang sistem informasi dan internet yang sangat cepat saat ini, dimana teknologi ini dijadikan sebagai sebuah sarana interaktif yang dapat digunakan untuk berbagi informasi secara luas dan dapat diakses oleh semua pihak atau yang mempunyai hak akses terhadap informasi tersebut. Dalam hal ini sistem informasi telah banyak digunakan sebagai sarana komunikasi dan konsultasi segala bidang dalam kehidupan mulai dari sosial, ekonomi, kesehatan, budaya, dan lain sebagainya. Perkembangan teknologi informasi juga berdampak pada dunia bisnis maupun badan usaha, baik itu usaha yang bergerak di bidang perdagangan barang maupun jasa. Teknologi informasi saat ini sangat membantu dalam hal memajukan suatu usaha atau bisnis dalam suatu perusahaan.

Sistem informasi berbasis *website* merupakan salah satu teknologi informasi yang dapat membantu perusahaan jasa seperti kantor pelayanan hukum atau kantor advokat dalam hal komunikasi untuk menghubungkan atau mempertemukan calon klien dengan konsultan hukum yang tepat guna meningkatkan pelayanan. Selain itu sistem informasi berbasis *website* juga sebagai sarana komunikasi dua arah antara perusahaan dengan para *customer* atau klien. *Website* sebagai salah satu media penghubung antara perusahaan dan *customer*/klien yang mendukung kegiatan tersebut memiliki tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan bagi *customer* dan loyalitas *customer* terhadap perusahaan jasa seperti kantor pelayanan hukum, selain itu dapat menjalin hubungan baik yang berkelanjutan antara perusahaan jasa dengan pada *customer*, istilah lainnya adalah *Customer Relationship Management* (CRM). CRM merupakan integrasi antara teknologi informasi dan pemasaran, dimana dengan memanfaatkan CRM, perusahaan dapat mengetahui apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh *customer* atau klien, sehingga akan dapat menciptakan sebuah hubungan dan terjadilah komunikasi dua arah yaitu antara pelayanan konsultasi hukum perusahaan jasa dan *customer*/klien.



Sistem pelayanan hukum yang saat ini berjalan pada Kantor Advokat Jou H Waimahing & Associates sudah cukup baik, namun ada beberapa hal yang masih harus ditingkatkan. Salah satunya belum adanya media sebagai alat untuk menghubungkan atau mempertemukan calon klien dengan konsultan hukum yang lebih mudah tanpa harus datang secara langsung ke kantor konsultan hukum tersebut jika ingin melakukan konsultasi. Selama ini sistem pelayanan hukum yang berjalan pada kantor advokat Jou H Waimahing & Associates adalah para calon klien yang ingin melakukan konsultasi harus datang secara langsung ke kantor pada saat jam kerja saja. Oleh sebab itu, maka perlu adanya sebuah wadah seperti sistem informasi berbasis *website* yang dapat berguna untuk menghubungkan dan mempertemukan calon klien dengan konsultan hukum yang tepat dengan akses yang lebih mudah untuk dapat terhubung dengan kantor pelayanan hukum yang ada pada Kantor Advokat Jou H Waimahing & Associates.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti mengangkat topik tersebut dengan judul “Implementasi Konsep *Customer Relationship Management (CRM)* Berbasis *Website* Pada Kantor Advokat Jou H Waimahing & Associates”. Sebuah sistem informasi berbasis *website* yang dapat dijadikan sebagai media untuk meningkatkan pelayanan konsultasi hukum agar lebih mudah bagi klien yang membutuhkan bantuan atau perlindungan hukum dan bagi calon klien baru yang ingin menggunakan jasa layanan hukum Kantor Advokat Jou H Waimahing & Associates tanpa harus datang secara langsung ke kantor tersebut. Tidak hanya bagi klien yang membutuhkan bantuan hukum saja, akan tetapi masyarakat luas juga dapat mengetahui informasi yang berhubungan dengan bidang hukum. Sehingga klien dapat dengan mudah mengajukan konsultasi dan membuat janji untuk melakukan konsultasi hukum. Dengan adanya *website* ini maka akan membantu kantor advokat untuk menjaga hubungan baik dengan klien dan memberikan kemudahan kepada klien atau calon klien baru untuk dapat mengakses jasa konsultasi pelayanan hukum.

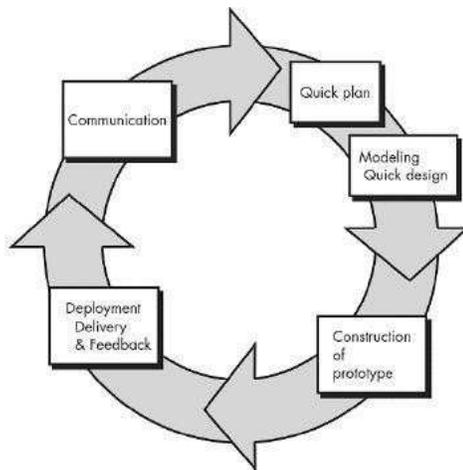


METODE PENELITIAN

Pengumpulan Kebutuhan

Metode *prototype* digunakan untuk membangun sistem yang sesuai dengan harapan pengguna. Sehingga dengan menggunakan metode ini pengembang dapat mengetahui kebutuhan pengguna secara lebih detail dan pengembangan sistem yang dilakukan akan sesuai dengan harapan pengguna.

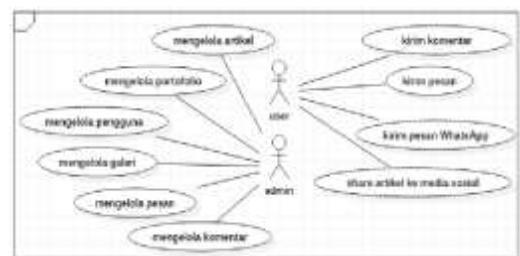
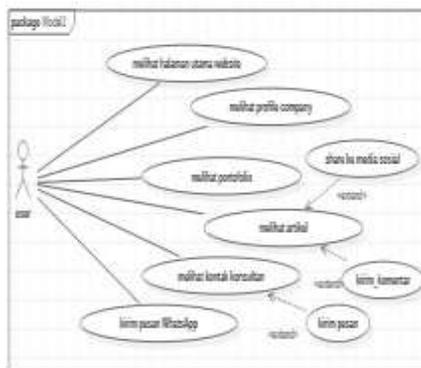
Metode Pengembangan Sistem



Gambar 1. *Prototype Model* (Pressman, 2012)



Gambar 2. *Use Case Umum*



Gambar 3. Use Case User

Gambar 4. Use Case Admin

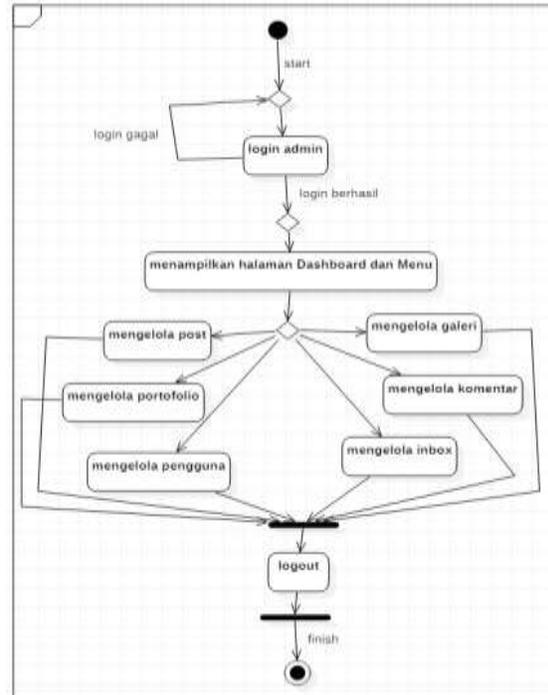
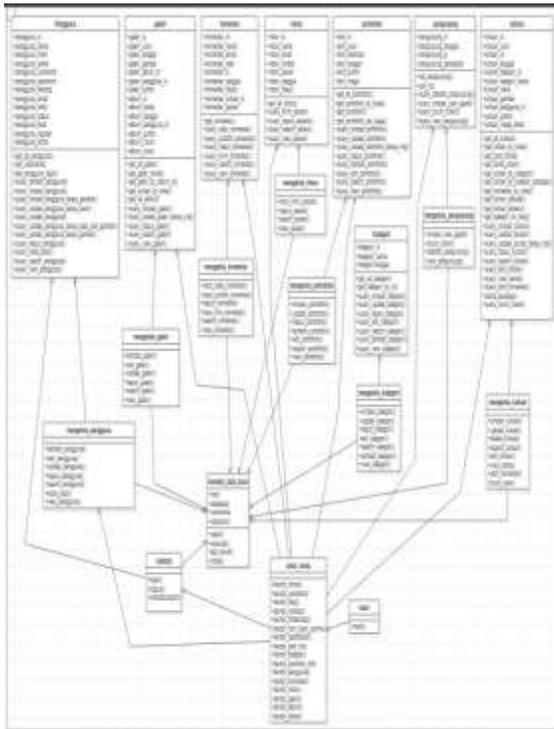
Metode pengembangan sistem pada penelitian ini adalah metode prototype.

Desain Sistem

Pada tahap ini dibuat desain tampilan sistem dan *use case diagram* yang menjelaskan peran aktor dalam menggunakan sistem. *Class diagram* menjelaskan pemetaan struktur sistem dengan model kelas-kelas, atribut, operasi, dan hubungan antar obyek. *Activity diagram* memiliki kegunaan untuk menjelaskan alur dari penggunaan sistem. a. *Use Case Diagram*



b. Class Diagram



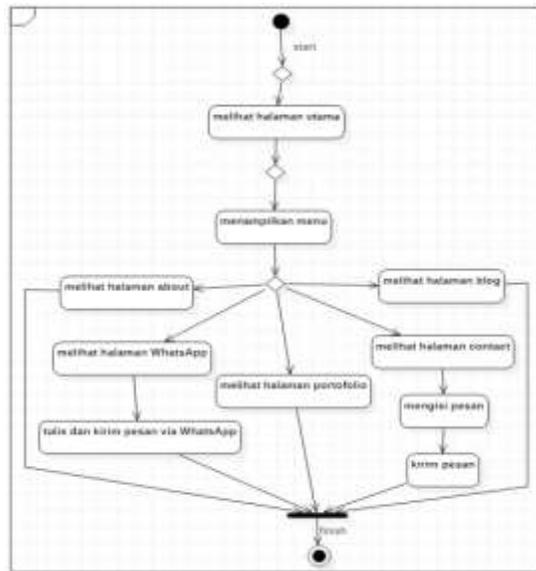
Gambar 7. Activity Diagram Admin

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengembangan Sistem

a. Tampilan Halaman Home





Gambar 6. Activity Diagram User Umum



Gambar 8. Home





Gambar 9. About

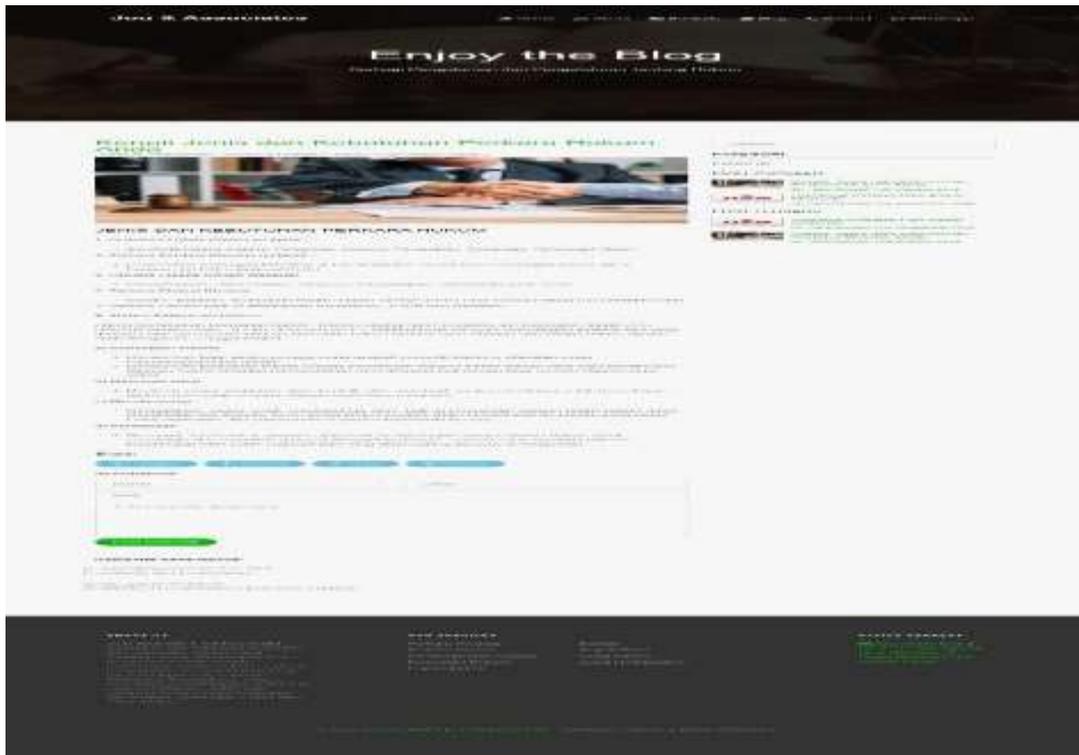


Gambar 10. Portofolio





Gambar 11. Blog

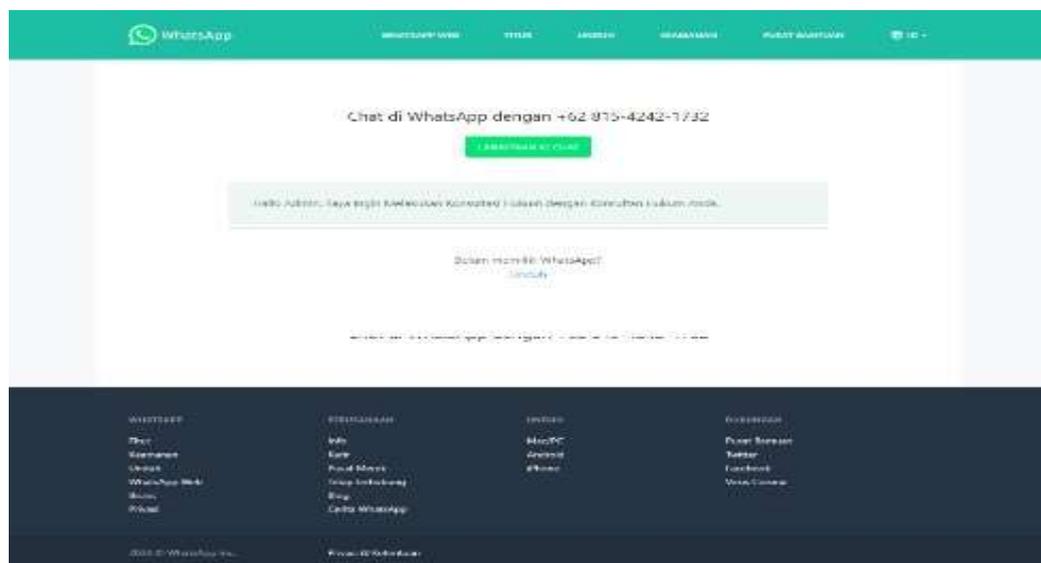


Gambar 12. Detail Artikel





Gambar 13. Contact



Gambar 14. Halaman Whatsapp

4.2. Pengujian Sistem

White Box testing Login

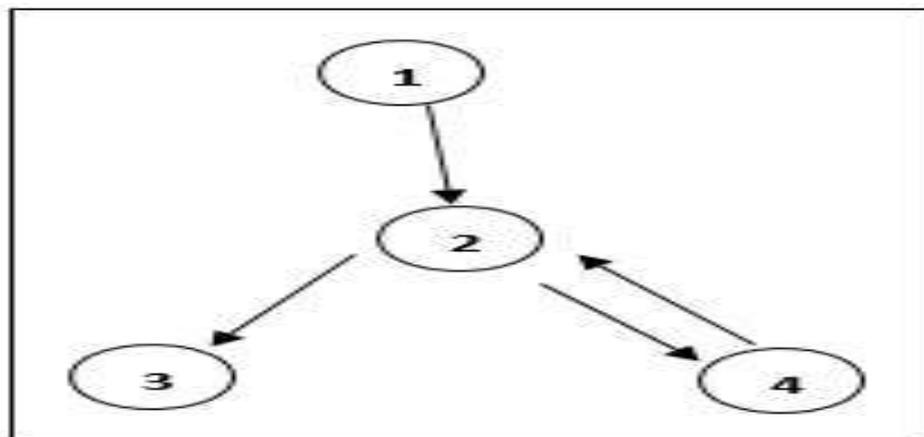
```

1 <?php
2 class Administrator extends CI_Controller{
3     function __construct(){
4         parent::__construct();
5         $this->load->model('m_login');
6     }
7     function index(){
8         $this->load->view('admin/v_login');
9     }
10    function auth(){
11        $username=strip_tags(str_replace("'", "", $this->input->post('username', TRUE)));
12        $password=strip_tags(str_replace("'", "", $this->input->post('password', TRUE)));
13        $cadmin=$this->m_login->cekadmin($username,$password);
14        if($cadmin->num_rows() > 0){
15            $xcadmin=$cadmin->row_array();
16            $newdata = array(
17                'idadmin' => $xcadmin['pengguna_id'],
18                'username' => $xcadmin['pengguna_username'],
19                'nama' => $xcadmin['pengguna_nama'],
20                'level' => $xcadmin['pengguna_level'],
21                'logged_in' => TRUE
22            );
23            $this->session->set_userdata($newdata);
24            redirect('admin/dashboard');
25        }else{
26            redirect('administrator/gagallogin');
27        }
28    }
29
30    function gagallogin(){
31        $url=base_url('administrator');
32        echo $this->session->set_flashdata('msg', '<div class="alert alert-danger"
33            role="alert"><button type="button" class="close" data-dismiss="alert">
34            <span class="fa fa-close"></span></button> Username Atau Password Salah</div>');
35        redirect($url);
36    }
37
38    function logout(){
39        $this->session->sess_destroy();
40        $url=base_url('administrator');
41        redirect($url);
42    }
43
44 }

```

Gambar 15. White Box testing Login

Flowgraph Login



Gambar 16. Flowgraph Login

Berdasarkan gambar *flowgraph login* diatas, peneliti dapat menghitung kompleksitas siklomatis dengan rumus $V(G) = E-N+2$. Sehingga untuk perhitungan kompleksitas siklomatisnya sebagai berikut:



$$V(G) = E - N + 2$$

$$= 4 - 4 + 2 = 2$$

Berdasarkan alurnya, maka diperoleh *independent paths* sebagai berikut:

$$\text{Jalur 1} = 1 - 2 - 3$$

$$\text{Jalur 2} = 1 - 2 - 3 - 4 - 2$$

Description	Test Case	Input	Output yang Benar	Kriteria Evaluasi	Output	Kesimpulan
Pengujian login	<ul style="list-style-type: none"> • Masukkan username dan password • Klik tombol login • Tampil login berhasil 	Username dan password	Senza berhasil dan tidak ada error	Tampilan setelah klik login sesuai prosedur	Senza sudah di akses dan tidak ada error	berhasil
Cek username dan password	<ul style="list-style-type: none"> • Masukkan username dan password yang salah • Klik tombol login • Tampil peringatan yang menyatakan bahwa username dan password salah 	Username dan password	Ada peringatan username dan password salah	Peringatan username dan password salah sesuai prosedur	Peringatan username dan password salah sesuai prosedur	berhasil

Black Box Testing Login

5.

Tabel 1. *Black Box Testing Login*

4.3. Uji Manfaat

Berikut ini adalah hasil uji manfaat dari 30 responden yang telah mengisi kuesioner uji manfaat dengan interpretasi hasil sebagai berikut:

Usability	Learnability	Efficiency	Acceptability
96,67%	98%	98%	96,63%

Tabel 3. Persentase Interpretasi Hasil

Rata-rata hasil uji manfaat:



Usability (Kegunaan)	Kriteria	Pertanyaan			Rata-rata
		P1	P2	P3	
	S	46,7	46,7	53,3	96,6667
	SS	50	50	43,3	
Total		96,7	96,7	96,6	
Learnability (Mudah Dipelajari)	Kriteria	Pertanyaan			Rata-rata
		P4	P5	P6	
	S	43,3	53,3	50	97,7333
	SS	53,3	43,3	50	
Total		96,6	96,6	100	
Efficiency (Efisien)	Kriteria	Pertanyaan			Rata-rata
		P7	P8	P9	
	S	60	46,7	56,7	97,8
	SS	36,7	50	43,3	
Total		96,7	96,7	100	
Acceptability (Dapat Diterima)	Kriteria	Pertanyaan			Rata-rata
		P10	P11	P12	
	S	43,3	60	53,3	96,6333
	SS	53,3	36,7	43,3	
Total		96,6	96,7	96,6	

Tabel 4. Rata-rata Hasil Uji Manfaat

- Usability*; menunjukkan nilai rata-rata 96,7%, artinya sistem perangkat lunak yang dibangun dapat digunakan dan diimplementasikan dengan baik.
- Learnability*; menunjukkan nilai rata-rata 98%, artinya sistem perangkat lunak yang dibangun mudah untuk digunakan dan diakses oleh pengguna (*user*).
- Efficiency*; menunjukkan nilai rata-rata 98%, artinya sistem perangkat lunak yang dibangun sesuai dengan tujuan dan keinginan pengguna (*user*).
- Acceptability*; menunjukkan nilai rata-rata 96,63%, artinya sistem perangkat lunak yang dibangun dapat diterima dengan baik oleh pengguna (*user*).

SIMPULAN

Sistem pelayanan hukum yang saat ini berjalan pada Kantor Advokat Jou H Waimahing & Associates sudah cukup baik, namun ada beberapa hal yang masih harus ditingkatkan. Salah satunya belum adanya media sebagai alat untuk menghubungkan atau mempertemukan calon klien dengan konsultan hukum yang lebih mudah tanpa harus datang secara langsung ke kantor konsultan hukum tersebut jika ingin melakukan konsultasi. Selama ini sistem pelayanan hukum yang berjalan pada kantor advokat Jou H Waimahing & Associates adalah para calon klien yang ingin melakukan konsultasi harus datang secara langsung ke kantor pada saat jam kerja saja. Oleh sebab itu, maka perlu adanya sebuah wadah seperti sistem informasi berbasis *website* yang dapat berguna untuk menghubungkan dan mempertemukan calon klien dengan konsultan hukum yang tepat dengan akses yang lebih mudah untuk dapat terhubung dengan kantor pelayanan hukum yang ada pada Kantor Advokat Jou H Waimahing & Associates.

Berdasarkan penelitian yang telah saya lakukan dengan judul “Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Berbasis *Website* Pada Kantor Advokat Jou H Waimahing

& Associates” dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sistem informasi ini dapat mempermudah pihak kantor dalam memberikan jasa pelayanan hukum bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan hukum, konsultasi hukum, dan pendapat hukum. Selain itu dapat mempermudah masyarakat untuk dapat mengakses dan menghubungi jasa konsultasi hukum yang mereka butuhkan untuk menangani masalah hukum yang sedang terjadi.

Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Berbasis *Website* Pada Kantor Advokat Jou H Waimahing & Associates telah dilakukan uji manfaat dengan mengumpulkan data dari responden sebanyak 30 orang yang mengisi kuesioner. Jawaban atas pertanyaan dari setiap responden yang setara pada kuesioner kemudian ditabulasi dan kemudian dilakukan perhitungan menggunakan SPSS. Hasil dari uji manfaat menunjukkan nilai rata-rata dari *usability* 96,67%, nilai rata-rata dari *learnability* 98%, nilai rata-rata *efficiency* 98%, dan nilai rata-rata dari *acceptability* 96,63%. Hasil tersebut telah berada diatas nilai rata-rata minimal 75%, sehingga dapat disimpulkan bahwa Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Berbasis *Website* Pada Kantor Advokat Jou H Waimahing & Associates dapat digunakan untuk mempermudah akses jasa konsultasi hukum bagi masyarakat dan semua fungsi yang ada pada sistem berfungsi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmad, L., & Munawir. *Sistem Informasi Manajemen : Buku Referensi*. Kota Banda Aceh: PERCETAKAN GO PRINT. 2018.
- [2] Bekti, H. B. *Mahir Membuat Website dengan Adobe Dreamweaver CS6, CSS dan JQuery*. Yogyakarta: Andi. 2015
- [3] CodeIgniter, F. (2019-2020). *Welcome to CodeIgniter4*. Retrieved from codeigniter.com: https://codeigniter.com/user_guide/intro/index.html
- [4] Haudi, H. W., & Cahyono, Y. 2020. Effect Of Product Innovation and Marketing Strategy on Consumer Purchase Decisions In Indonesia's Lightweight Roof Steel Industry. *Journal of Critical Reviews*, 7(13), 4147-4155.
- [5] Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta.
- [6] Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Marketing Management 11th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- [7] Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2002). *Ecommerce: Business, Technology, Society, Pearson Education*. United States: AddisonWesley Pub (Sd).
- [8] Pressman, R. S. (2012). *Rrekayasa Perangkat Lunak (Pendekatan Praktisi) Edisi 7*. Yogyakarta: AndiPublisher.
- [9] Raharjo, B. (2015). *Belajar Otodidak MySQL Teknik Pembuatan dan Pengelolaan Database*. Bandung: Informatika Bandung.



- [10] S, R. A., & Shalahuddin, M. (2015). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- [11] Setyawati, E., Wijoyo, H., & Soeharmoko, N. (2020). *RELATIONAL DATABASE MANAGEMENT SYSTEM (RDBMS)*. Pena Persada.
- [12] Wijoyo, H. (2020). Analisis Pengendalian Internal Dalam Pemberian Kredit Pada PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Indomitra Mandiri. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 1(4), 157-162.
- [13] Wijoyo, H., & Marpaung, S. L. (2020). The Influence of Quality Information and Reputation Of TIX ID Application Toward the Interest of Purchase Tickets Online in XXI Cinema Ciputra Seraya Mall Pekanbaru City. *Jurnal Suluh Pendidikan*, 8(2), 9 -21.
- [14] Wijoyo, H. (2020). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENGGAJIAN DAN ABSENSI KARYAWAN MEGARA HOTEL PEKANBARU BERBASIS WEB. *Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Akuntansi & Manajemen*, 2(2), 56-76.
- [15] Yahya, M., & Wijoyo, H. (2020). Developing School Information Program: Integrated Management System based on Character Value at SMP Negeri 9 Tapung. *International Journal of Asian Education*, 1(3), 179- 186.

