PENERAPAN PLUGIN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM PENGELOLAAN BISNIS

Dias Perina

Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012

dias.perina.abs418@polban.ac.id

ABSTRAK

Dalam sebuah bisnis, salah satu hal yang sulit dilakukan adalah menjaga informasi-informasi mengenai konsumen kita. Oleh karena itu, diperlukan adanya strategi untuk mengatasi hal tersebut dimana salah satunya adalah dengan cara menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) yang merupakan suatu proses dalam mengelola suatu informasi yang lengkap mengenai konsumen guna mengoptimalkan loyalitas konsumen. Namun, hal tersebut tidaklah mudah karena untuk menerapkannya dengan baik maka dibutuhkan adanya pelatihan dan biaya yang cukup besar. Oleh karena itu, perusahaan dapat menerapkan plugin yang berkaitan dengan CRM di WordPress pada website yang mereka miliki karena plugin tersebut cukup mudah digunakan bagi siapapun penggunanya.Tujuan dari artikel ini akan membahas mengenai fungsi CRM, komponen CRM, tahapan CRM, manfaat CRM, dan plugin-plugin CRM yang dapat membantu penggunanya dalam mengelola bisnis.

Key Words : *Customer Relationship Management / CRM, Plugin CRM, WordPress*

ABSTRACT

In a business, one of the most difficult things to do is maintain information about our customers. Therefore, it is necessary to have a strategy to overcome this, one of which is to apply the concept of Customer Relationship Management (CRM) which is a process in managing complete information about consumers in order to optimize customer loyalty. However, it is very easy because to implement it requires training and a large amount of money. Therefore, companies can implement plugins related to CRM in WordPress on their websites because these plugins are quite easy to use for any user. The purpose of this article is to discuss CRM functions, CRM components, CRM stages, benefits of CRM, and CRM plugins that can help users manage their business.

Key Words : *Customer Relationship Management / CRM, CRM Plugins, WordPress*

I. PENDAHULUAN

Saat ini, dunia persaingan dalam bidang bisnis cukup ketat sehingga kita perlu mencari strategi-strategi yang dapat membuat bisnis kita menjadi kompeten. Presiden MasterCard, Matthew Driver, mengatakan bahwa Indonesia merupakan salah satu negara dengan pertumbuhan *e-commerce* terbesar di Asia-Pasifik. Pertumbuhan ini didukung oleh suatu data yang menyebutkan bahwa nilai transaksi e-commerce pada tahun 2020 sudah melebihi Rp253 triliun (Kompas, 2021). Hal tersebut merupakan suatu peluang yang sangat besar bagi para perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya ke arah digital.

Dalam dunia bisnis, ada banyak hal-hal penting yang perlu diperhatikan. Untuk meningkatkan penjualan, perusahaan perlu juga memikirkan mengenai kepentingan konsumen. Situasi persaingan bisnis saat ini menyadarkan perusahaan agar lebih cermat dalam membuat target pasar serta mempertimbangkan kualitas dari barang atau jasa yang mereka tawarkan. Jika target pasar sesuai dan barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut memiliki kualitas yang baik, maka tingkat kepuasan konsumen akan tinggi dimana hal tersebut akan berdampak pula kepada loyalitas konsumen. Berdasarkan riset terdahulu, strategi bisnis dengan cara mempertahankan konsumen yang lama lebih menguntungkan daripada harus mendapatkan konsumen baru karena untuk mendapatkan konsumen baru diperlukan adanya biaya yang cukup besar. Oleh karena itu, diperlukan adanya strategi untuk meningkatkan penjualan dimana salah satunya adalah dengan cara menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM).

CRM merupakan salah satu aspek yang sangat penting bagi perusahaan karena jika CRM dapat dijalankan dengan baik maka dapat berdampak positif bagi perusahaan. Namun, diperlukan adanya pelatihan khusus agar CRM dapat dijalankan dengan baik dan hal tersebut tentunya akan memakan biaya yang cukup besar. Oleh karena itu, perusahaan perlu mencari alternatif lain agar CRM tetap berjalan dengan baik namun dengan biaya yang lebih rendah, yaitu dengan cara menerapkan plugin di WordPress pada bisnis yang mereka jalankan.

WordPress adalah salah satu CMS paling populer di seluruh dunia yang menyediakan plugin bagi penggunanya agar website atau blog mereka memiliki fitur-fitur yang baik dan lengkap. WordPress merupakan suatu platform untuk membuat website yang dicetus oleh Matt Mullenweg dan Mike Little pada tahun 2003 (Mubarok, 2020). Selain itu, WordPress menyediakan banyak sekali plugin yang dapat membantu penggunanya dalam menambahkan fitur-fitur serta plugin tersebut dapat diakses secara gratis oleh siapapun, termasuk plugin yang berkaitan dengan CRM. Oleh karena itu, hal tersebut akan sangat berguna bagi perusahaan yang ingin menerapkan CRM dengan mudah dan tanpa memerlukan biaya yang cukup besar.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. *Customer Relationship Management* (CRM)

Menurut Kotler (189:2009), *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan suatu proses dalam mengelola suatu informasi yang lengkap mengenai konsumen guna mengoptimalkan loyalitas konsumen. Kolakota dan Robinson (172:2001) berpendapat bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan sebuah fungsi yang mencakup strategi penjualan, pemasaran, dan pelayanan guna mencapai kepuasan pelanggan yang nantinya dapat meningkatkan pendapatan suatu perusahaan. Sedangkan menurut Lovelock dan Writz (2011:386), *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan segala proses dalam menjalankan dan mempertahankan hubungan dengan konsumen yang bertujuan untuk mengoptimalkan kesetiaan konsumen (Candra Novitasari, 2021).

Secara umum, *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan suatu strategi bisnis yang mengombinasikan proses, manusia serta teknologi dimana bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai kebutuhan dan perilaku pelanggan yang selanjutnya memberikan pelayanan kepada pelanggan serta mempertahankan hubungan (Lintas Media Danawa, 2020)

Tujuan *Customer Relationship Management* / CRM (Muhammad Robith Adani, 2020).

a. Memberikan peningkatan keuntungan bagi suatu perusahaan dengan cara menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan.
b. Memberikan informasi secara lengkap yang dapat membuat sistem pelayanan menjadi optimal.
c. Memberikan informasi secara lengkap tentang data konsumen guna mengoptimalkan hubungan antara perusahaan dengan konsumen dengan melakukan penjualan secara *up selling* dan *cross selling.*

Fungsi *Customer Relationship Management* / CRM (Muhammad Robith Adani, 2020)

a. Mencatat setiap kegiatan penjualan.
b. Menyediakan informasi yang berhubungan dengan penjualan dan pusat layanan dari konsumen.
c. Melayani complain dari konsumen.
d. Memberikan dukungan kepada konsumen.
e. Menganalisa faktor penting dalam memenuhi kebutuhan konsumen.
f. Meningkatkan pelayanan kepada konsumen secara optimal.

Komponen-Komponen *Customer Relationship Management* / CRM (Muhammad Robith Adani, 2020)

a. Manajemen (*Management*)
   Komponen ini berfokus pada sistem dalam mengelola dan meningkatkan hubungan dengan konsumen dimana hal tersebut akan berdampak terhadap perkembangan perusahaan dalam peningkatan keunggulan bersaing.
b. Hubungan (*Relationship)*
   Komponen ini berfokus pada hubungan suatu perusahaan dengan konsumen dimana membutuhkan komunikasi secara dua arah guna meningkatkan kepuasan konsumen dalam jangka panjang.
c. Pelanggan (*Customer)*
   Komponen ini berfokus pada pelanggan yang berhubungan dengan perusahaan.

Tahapan *Customer Relationship Management* / CRM (Muhammad Robith Adani, 2020)

a. Mendapatkan konsumen baru (*Acquired)*
   Dalam mendapatkan konsumen baru, kita perlu menyediakan pelayanan yang optimal baik itu dari segi pelayanan maupun kualitas produk. Selain itu, kesan pertama terhadap promosi produk juga tidak kalah pentingnya karena hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan konsumen.
b. Meningkatkan *value* dari konsumen (*Enchanced*)
   Dalam membangun hubungan dengan konsumen terdapat dua cara, yaitu *up selling* dan *cross selling.* Up selling merupakan suatu kegiatan dalam menawarkan produk yang sama dengan kualitas terbaik. Sedangkan cross selling merupakan suatu kegiatan dalam menawarkan produk yang dapat melengkapi kebutuhan konsumen.
c. Mempertahankan konsumen (*Retain)*
   Dalam mempertahankan konsumen agar tetap menjalin kerja sama dengan perusahaan, kita perlu memberikan pelayanan yang baik serta membangun kredibilitas perusahaan. Selain itu, kita juga perlu menerima keluhan ataupun masukan dari konsumen sehingga perusahaan dapat terus melakukan perbaikan serta evaluasi untuk perkembangan perusahaan.

Manfaat *Customer Relationship Management* / CRM untuk bisnis (Muhammad Robith Adani, 2020)

a. Membangun loyalitas konsumen
   CRM memungkinkan sebuah perusahaan untuk memanfaatkan informasi pelanggan, baik dari *call center*, website, maupun melalui staf pemasaran produk. Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dapat memberikan hasil yang positif bagi peningkatan bisnis anda.

b. Membangun efisiensi dalam kegiatan operasional
   CRM dapat memudahkan kita dalam melakukan proses penjualan serta meminimalisir risiko penurunan kualitas pelayanan maupun biaya yang dikeluarkan perusahaan.
c. Menekan biaya produksi
   Penjualan produk memiliki skema yang lebih spesifik dan berfokus untuk menargetkan pelayanan terhadap pelanggan. Oleh karena itu, biaya yang dikeluarkan akan tercatat dan ditampilkan secara terperinci.
d. Membangun *Time to Market*
   CRM dapat membantu kita untuk memperoleh beragam informasi mengenai pelanggan yang dapat mengoptimalkan kegitan pemasaran produk.
e. Memperoleh pendapatan yang maksimal
   CRM dapat membangun loyalitas konsumen, efisiensi dalam kegiatan operasionhal, menekan biaya produksi, dan membangun *time to market* yang dapat berdampak pada pendapatan perusahaan.

B. PLUGIN

Plugin merupakan suatu kode software yang memiliki fungsi tertentu dimana hal tersebut dapat memungkinkan suatu program dapat memilliki fitur yang lebih lengkap tanpa perlu kita mengubah program itu sendiri (Faradilla A, 2021).

WordPress adalah salah satu CMS paling populer di seluruh dunia yang menyediakan plugin bagi penggunanya agar website atau blog mereka memiliki fitur-fitur yang baik dan lengkap. Selain itu, plugin pada WordPress mudah digunakan bagi siapapun karena tidak memerlukan koding-koding tertentu untuk dapat menjalankan plugin tersebut. Terdapat banyak sekali plugin yang tersedia pada WordPress dan plugin tersebut dapat kita gunakan sesuai dengan kebutuhan.

III. PEMBAHASAN

WordPress menyediakan banyak sekali plugin yang dapat memudahkan para penggunanya dalam mengelola website yang mereka miliki dan tentunya plugin-plugin tersebut digunakan sesuai dengan kebutuhan. Dibawah ini merupakan plugin-plugin di WordPress yang berkaitan dengan CRM dan dapat diterapkan dalam mengelola bisnis:

1. WP ERP
   WP-WRP merupakan kepanjangan dari Wordpress ERP (Enterprise Resource Planning) dimana plugin tersebut merupakan salah satu plugin yang memiliki fitur lengkap dan dapat membantu suatu perusahaan untuk melakukan kegiatan operasional yang sifatnya berulang. Plugin ini bisa digunakan untuk mengelola bisnis secara bersamaan melalui satu platform karena plugin ini memiliki semua fitur yang perlu digunakan untuk mengelola bisnis, yaitu CRM, HRM, dan Accounting (Hasan & Uddin, 2018). Plugin ini dapat diinstal secara gratis melalui Wordpress. Disamping itu, tersedia pula ekstensi premium dimana dapat lebih memudahkan para penggunanya karena plugin tersebut disertai dengan fitur-fitur yang lebih lengkap.
2. Zero BS WordPress CRM
   Zero BS WordPRess CRM merupakan salah satu plugin berkaitan dengan CRM yang dapat diinstal secara gratis pada Wordpress dengan mudah. Plugin ini dapat membantu penggunanya dalam menyimpan informasi-informasi serta memberikan catatan pribadi mengenai konsumen (Ariata, 2021).
3. WooCommerce Customer Relationship Manager
   Plugin ini dapat membantu penggunanya untuk melakukan kontak dengan konsumen serta melihat informasi mengenai konsumen yang paling loyal. Selain itu, fitur ini juga dapat memudahkan penggunanya dalam mengumpulkan *database* pelanggan karena dilengkapi dengan *custom field* dimana membuat para penggunanya dapat memilih informasi apa saja yang akan disimpan. Namun, plugin ini tidak bisa diinstal secara gratis pada WordPress karena merupakan plugin premium yang memiliki harga $70 atau kira-kira Rp.1.065.000 untuk lisensi satu situs (Ariata, 2021).
4. Brilliant Web to Lead for Salesforce

Plugin ini dapat membantu penggunanya dapat mengumpulkan informasi konsumen karena konsumen dapat memasukkan data mereka sendiri ke dalam Wordpress, seperti nama, nomor telepon, alamat, dan *e*-mail. Plugin ini cukup populer di kalangan masyarakat dan dapat diinstal secara gratis (Ariata, 2021).

5. WP CRM
   Plugin ini merupakan salah satu software yang sederhana dan mudah digunakan bagi penggunanya serta dapat diinstal secara gratis pada Wordpress. Dengan plugin ini, pengguna dapat menambah *custom attribute* kepada pengguna WordPress kemudian memfilter sesuai data tersebut. Misalnya, jika kita memiliki bisnis dimana kita perlu melalukan kontak dengan konsumen melalui telepon. Melalui plugin ini, kita dapat menyimpan informasi-informasi tentang waktu yang paling baik dalam melakukan kontak dengan konsumen melalui fitur *custom attribute* yang dapat kita tambahkan sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, plugin ini juga dapat menampilkan bagan yang menunjukkan atribut yang akan diawasi secara rinci. Bagi pengguna yang ingin melakukan pengelolaan dan pengaturan mengenai *database* bagi bisnisnya, WP ERP merupakan pilihan yang tepat. Namun, jika ingin mendapatkan fitur-fitur yang lebih lengkap maka harus membeli *add-ons* premium (Ariata, 2021).
6. UkuuPeople
   Berbeda dengan yang lainnya, UkuuPeople memiliki keunggulan dimana UkuuPeople tidak hanya dapat dijadikan plugin, namun juga sebuah platform. Plugin tersebut dapat diinstal secara gratis, namun jika ingin memakai platformnya maka kita perlu mendaftar akun yang nantinya dapat digunakan untuk dapat melihat paket yang disediakan oleh UkuuPeople. Harga paket-paket yang ditawarkan diawali dari harga $179 atau sekitar Rp2.720.000 setiap tahunnya. Selain itu, software ini dapat memberikan kemudahan kepada penggunanya untuk menyimpan informasi mengenai konsumen dan *user* serta mengelompokkan mereka ke setiap kategori yang telah dibuat. Jika semua informasi sudah berada di sistem, maka UkuuPeople dapat melakukan pelacakan kepada semua kontak yang kita miliki dengan otomatis. Untuk dapat melacak kontak-kontak tersebut, UkuuPeople berintegrasi *Gravity Forms, MailChimp, Google Apps,* dan lain-lain. Ketika kita melakukan interaksi dengan *user* dengan menggunakan salah satu platform tersebut, maka UkuuPeople langsung menyimpan informasi-informasi yang dimasukkan. Disamping itu, keunggulan lainnya adalah kita bisa memberikan tugas kepada orang lain untuk melakukan suatu pekerjaan tertentu, membuat jadwal pertemuan serta menyimpan informasi mengenai pembayaran sesuai dengan persetujuan konsumen (Ariata, 2021).
7. UpiCRM
   Plugin UpiCRM merupakan pilihan tepat bagi siapapun yang menginginkan semuanya tertata rapi serta plugin ini juga dapat diinstal secara mudah dan gratis bagi siapapun. Plugin ini dapat memudahkan kita untuk melakukan analisis mengenai efektivitas pada proses konveksi. Segala sesuatu yang terdapat dalam plugin ini memiliki kaitannya dengan *management lead.* Jika terdapat seseorang yang membuat suatu akun pada *Website* kita, maka UpiCRM ini akan memberikan informasi kepada kita untuk menetapkan suatu *lead* dengan siapapun sesuai keinginan kita. Selain itu, plugin UpiCRM ini dapat membantu kita dalam melakukan penyortiran *lead* yang didasarkan pada status dimana terdapat 10 status yang dapat ditetapkan untuk setiap *lead*, seperti status *Received, Closing,* hingga *Revenue* (Ariata, 2021).
8. CRM & Lead Management for Wordpress by vCita
   Plugin ini dapat memberikan kemudahan kepada kita untuk mengintegrasikan Wordpress dengan CRM pihak ketiga. Plugin ini dapat diinstal secara gratis, namun terdapat biaya sebesar $29 atau sekitar Rp440.000 setiap bulannya jika kita ingin membuat akun pada platformnya. Secara umum, plugin ini menyediakan fitur yang sama dengan Salesforce. Melalui plugin ini, kita bisa menyimpan informasi mengenai konsumen, membuat jadwal pertemuan hingga acara perusahaan. Disamping itu, kita juga dapat melakukan pengumpulan pembayaran melalui *credit card,* mengirim *invoice* serta melacak tanda terima. Plugin ini dapat diinstal secara gratis, namun plugin ini juga memberikan tawaran paket harga mulai dari $59 atau sekitar Rp895.000 yang dapat mewadahi dua *user*

tambahan selain kita dimana harga tersebut cukup murah jika dibandingkan dengan Salesforce (Ariata, 2021).

IV. KESIMPULAN

Saat ini, dunia persaingan dalam bidang bisnis cukup ketat sehingga kita perlu mencari strategi-strategi yang dapat membuat bisnis kita menjadi kompeten. Untuk meningkatkan penjualan, perusahaan perlu juga memikirkan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan adanya strategi untuk meningkatkan penjualan dimana salah satunya adalah dengan cara menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM). *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan suatu strategi bisnis yang mengombinasikan proses, manusia serta teknologi dimana bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai kebutuhan dan perilaku pelanggan yang selanjutnya memberikan pelayanan kepada pelanggan serta mempertahankan hubungan. Namun, diperlukan adanya pelatihan khusus agar CRM dapat dijalankan dengan baik dan hal tersebut tentunya akan memakan biaya yang cukup besar. Oleh karena itu, perusahaan perlu mencari alternatif lain agar CRM tetap berjalan dengan baik namun dengan biaya yang lebih rendah, yaitu dengan cara menerapkan plugin di WordPress pada bisnis yang mereka jalankan. WordPress menyediakan banyak sekali plugin yang dapat membantu penggunanya dalam menambahkan fitur-fitur serta plugin tersebut dapat diakses secara gratis oleh siapapun, termasuk plugin yang berkaitan dengan CRM seperti WP ERP, Zero BS WordPress, WooCommerce Customer Relationship Manager, Brilliant Web to Lead for Salesforce, WP CRM, UkuuPeople, UpiCRM, dan vCita. Oleh karena itu, hal tersebut akan sangat berguna bagi perusahaan yang ingin menerapkan CRM dengan mudah dan tanpa memerlukan biaya yang cukup besar.

DAFTAR PUSTAKA

Ariata. (2021). *8 Plugin WordPress CRM untuk Mengelola Bisnis Anda*. https://www.hostinger.co.id/tutorial/plugin-wordpress-crm

Candra Novitasari. (2021). *Pengertian CRM Menurut Para Ahli – Pelajarindo.com*. https://pelajarindo.com/pengertian-crm-menurut-para-ahli/

Faradilla A. (2021). *Apa Itu Plugin? Pengertian dan Fungsi Plugin di WordPress*. https://www.hostinger.co.id/tutorial/apa-itu-plugin

Hasan, T., & Uddin, N. (2018). *WP ERP – Complete WordPress Business Manager with HR, CRM & Accounting Systems for Small Businesses*. https://wordpress.org/plugins/erp/

Kompas. (2021). *Nilai Transaksi E-commerce di RI Diprediksi Tembus Rp 330,7 Triliun pada 2021 Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul "Nilai Transaksi E-commerce di RI Diprediksi Tembus Rp 330,7 Triliun pada 2021", Klik untuk baca: https://money.kompas.com/re*. https://money.kompas.com/read/2021/08/16/110522226/nilai-transaksi-e-commerce-di-ri-diprediksi-tembus-rp-3307-triliun-pada-

Lintas Media Danawa. (2020). *CRM Salesforce*. https://lintasmediadanawa.com/berita/crm-customer-relationship-management-adalah/

Mubarok, I. (2020). *Apa Itu WordPress? Pengertian WordPress dan Manfaatnya*. https://www.niagahoster.co.id/blog/apa-itu-wordpress/

Muhammad Robith Adani. (2020). *CRM: Pengertian, Fungsi, Komponen, Tahapan, dan Manfaat untuk Bisnis*. https://www.sekawanmedia.co.id/blog/pengertian-crm/