

# **Sistem Customer Relationship Management (CRM) Guna Meningkatkan Penjualan Berbasis Web**

**<sup>1</sup>Sigit Prabawa\*, <sup>2</sup>Indah Nofikasari, <sup>3</sup>Afu Ichsan Pradana**

<sup>1</sup>Program S1-Sistem Informasi, Universitas Duta Bangsa, Surakarta, Indonesia

<sup>2,3</sup>Universitas Duta Bangsa, Surakarta, Indonesia

\* [sigit.prabawa@fikom.udb.ac.id](mailto:sigit.prabawa@fikom.udb.ac.id)

## **ABSTRAK**

*Perkembangan teknologi internet dan kemudahan akses dari berbagai peralatan komunikasi, memberikan pengaruh terhadap gaya konsumen untuk berbelanja secara efektif dan efisien. Peran perdagangan secara elektronik berbasis web dalam persaingan bisnis menuntut lebih kreatif dan inovatif untuk lebih memanjakan konsumen tetap setia. E-commerce merupakan suatu upaya untuk memberikan kemudahan bertransaksi secara online kapanpun dan dimanapun tanpa konsumen harus keluar rumah. Oleh karena itu diperlukan suatu strategi untuk pengolahan data konsumen, promosi produk, penjualan produk dan mengolah data pelayanan konsumen untuk mendapatkan pelanggan sebanyak mungkin sesuai target yang telah ditetapkan oleh sebuah perusahaan. Pendekatan metode Customer Relationship Management (CRM) melalui operasional, analitik dan kolaboratif menjadi tolak ukur dalam pembuatan situs E-CRM berbasis web agar sesuai dengan kebutuhan dalam mendapatkan hubungan yang baik dengan konsumen. Pembuatan Rancangan sistem dengan menggunakan UseCase Diagram dan Activity Diagram .Aplikasi MySql Server, Websserver digunakan untuk mendukung pembuatan Basis Data.*

**Kata Kunci:** Sistem Informasi, CRM, Website, PHP, MySQL

## **Latar Belakang**

*Customer Relationship Management (CRM)* adalah proses dinamis dalam mengatur hubungan antara pelanggan dengan perusahaan agar pelanggan dapat memilih untuk tetap melanjutkan hubungan saling menguntungkan secara komersial dan untuk mengantisipasi agar hubungan tersebut tidak menjadi tidak menguntungkan perusahaan. Seiring dengan perkembangan model bisnis dan teknologi, perusahaan dituntut untuk meningkatkan kepuasan pelayanan dan menjalin hubungan yang kuat dengan pihak pelanggan secara jangka panjang. Tujuannya adalah agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang mana dapat mempengaruhi kuantitas pelanggan dalam jangka kedepan.

Customer Relationship Management adalah suatu alat yang dapat membantu organisasi mencapai sasarnya tetap menerapkan

konsep-konsep dan teknologi CRM terhadap suatu operasi bisnis (Rosmayani, 2016). Hans Cloth merupakan perusahaan yang bergerak di bidang konveksi pakaian. Perusahaan Hans Cloth dapat membuat berbagai jenis pakaian khususnya pakaian pria. Hans Cloth memiliki kualitas bahan pakaian yang baik, yang dapat di sesuaikan dengan keinginan atau harga. Proses pembuatan pakaian menunggu pesanan dari pelanggan yang disesuaikan dengan pelanggan itu sendiri namun Hans Cloth juga sudah menyediakan pakaian yang sudah siap dibeli. Dalam melakukan kegiatan produksi perusahaan menggunakan mesin jahit dan pemotongan secara manual menggunakan gunting sesuai desain pelanggan. Serta dalam pemesanan untuk uang muka, pelanggan dapat membayar dengan dua cara yang pertama bisa membayar langsung kepada pemilik atau mentransfer uang ke rekening pemilik.

*Customer Relationship Management (CRM)* merupakan bagian penting dari perusahaan karena dengan adanya CRM dapat mengelola hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Untuk system *Customer Relationship Management (CRM)* yang berjalan saat ini di Hans Cloth yaitu pemilik menanyakan kepuasan kepada pelanggan melalui chat WhatsApp yang sebelumnya terjadi transaksi di chat WhatsApp tersebut, kemudian setelah barang sampai ke pemesan, pemilik Hans Cloth bisa menanyakan bagaimana kepuasan atas produknya. Dengan CRM yang seperti maka belum tentu semua pelanggan yang telah bertransaksi dengan Hans Cloth memberikan respon berupa testimoni melalui WhatApp tersebut.

Upaya meningkatkan pelayanan kepada pelanggan maka, permasalahan ini harus diselesaikan dengan cara memperbaiki website yang telah ada agar berfungsi dengan baik dan dapat digunakan untuk menunjang kegiatan pemasaran perusahaan. Website akan diberi *Customer Relationship Management (CRM)* yang akan mengirimkan pesan otomatis ke pelanggan melalui pesan WhatApps atau pesan email, selain itu system akan mempunyai system komplain kepuasan, dan follow up dari pembeli.

## **Metodologi Penelitian**

Menurut Pressman (2015:42) metode *Waterfall* memiliki tahapan yang digunakan meliputi:

### **1. Analisis dan Definisi Persyaratan**

Proses mengumpulkan informasi kebutuhan sistem atau perangkat lunak melalui konsultasi dengan *user system*. Proses ini mendefinisikan secara rinci mengenai fungsi-fungsi, batasan dan tujuan dari perangkat lunak sebagai spesifikasi sistem yang akan dibuat.

## 2. Perancangan

Proses perancangan sistem difokuskan pada empat atribut, yaitu struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antar muka, dan detail (algoritma) prosedural. Yang dimaksud struktur data adalah representasi dari hubungan logis antara elemen-elemen data individual.

## 3. Implementasi dan Pengujian Unit

Pada tahap ini, perancangan perangkat lunak direalisasikan sebagai program atau unit program. Kemudian pengujian unit melibatkan verifikasi bahwa setiap unit program telah memenuhi spesifikasinya.

## 4. Pengujian

Unit program atau program individual diintegrasikan menjadi sebuah kesatuan sistem dan kemudian dilakukan pengujian. Dengan kata lain, pengujian ini ditunjukkan untuk menguji keterhubungan dari tiap-tiap fungsi perangkat lunak untuk menjamin bahwa persyaratan sistem telah terpenuhi. Setelah pengujian sistem selesai dilakukan, perangkat lunak dikirim ke *user*.

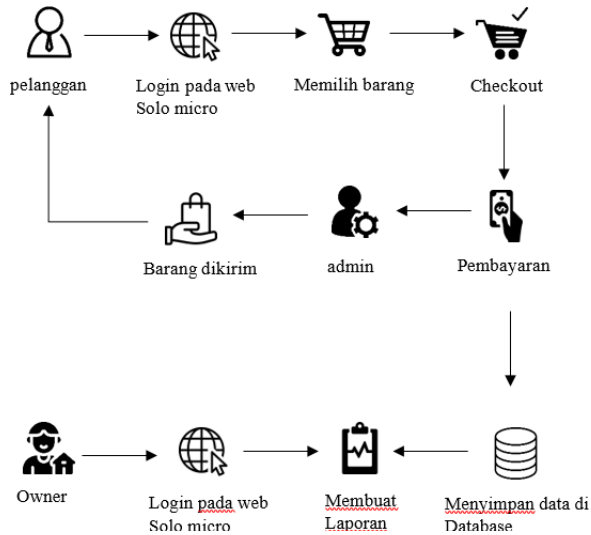
## 5. Pemeliharaan

Tahap ini biasanya memerlukan waktu yang paling lama. Sistem diterapkan dan dipakai, pemeliharaan mencakup koreksi dari beberapa kesalahan. Pada tahap akhir operasi dan pemeliharaan mencakup koreksi dari berbagai *error* yang tidak ditemukan pada tahap-tahap terdahulu, perbaikan atas implementasi unit sistem dan pengembangan pelayanan sistem, sementara persyaratan-persyaratan baru ditambahkan.

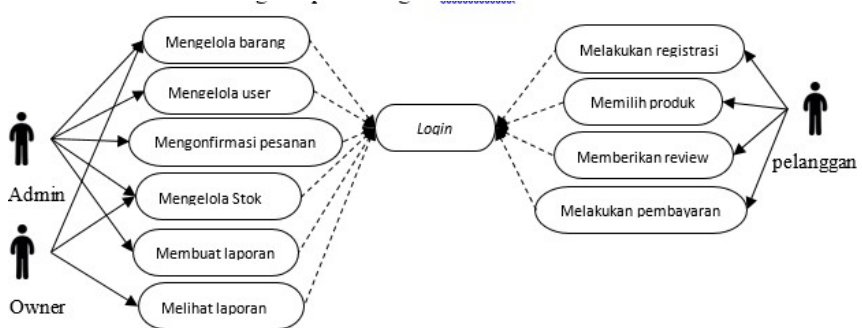
## Hasil dan Pembahasan

Pelanggan login pada website Hans Cloth kemudian memilih barang yang ditampilkan. Setelah pelanggan memilih barang maka muncul halaman detail barang dan memilih tombol beli. Pelanggan akan dibawa ke halaman checkout dan mengisi data pesanan dengan benar. Setelah terisi pelanggan melakukan pembayaran dengan cara

transfer dan mengupload bukti bayar pada halaman tagihan. Setelah terunggah data akan dikirim pada admin untuk diproses dan barang dikirim kepada pelanggan. Data penjualan masuk kedalam data base kemudian dibuat menjadi laporan oleh admin. Owner yang ingin melihat laporan penjualan melakukan login pada website Hans Cloth kemudian memilih menu laporan. Maka owner dapat melihat laporan yang sudah tercetak.



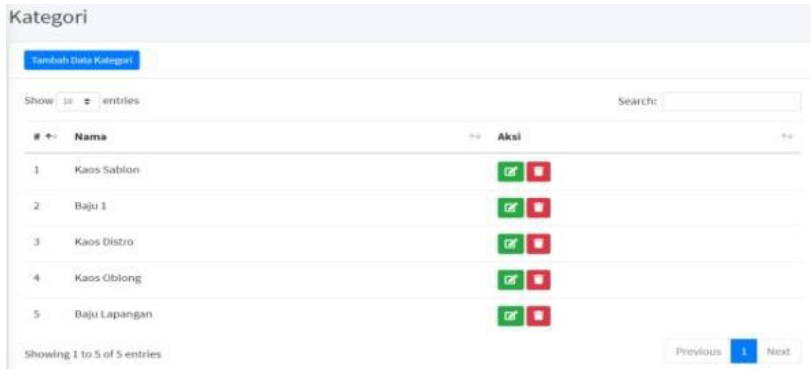
Gambar 1. *Workflow* sistem yang diusulkan



Gambar 2. Use case diagram sistem yang diusulkan

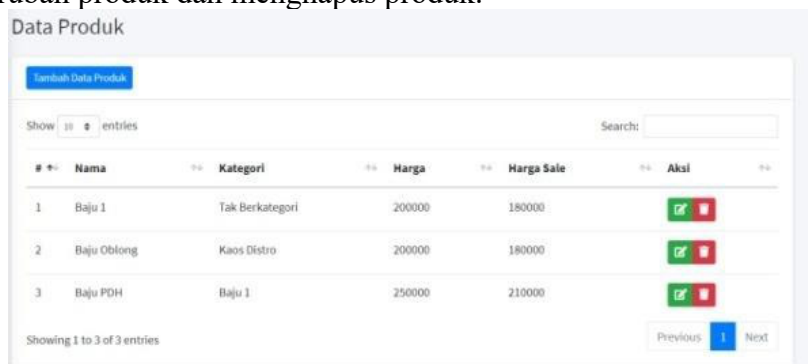
Admin dapat melakukan pengelolaan data produk dan pelanggan. Mengelola data produk seperti menambahkan, menghapus, dan mengedit. Mengelola data pelanggan seperti melihat data

pelanggan yang terdaftar dan menghapus data pelanggan. *Owner* berkewenangan untuk melihat laporan transaksi, stok barang, data pelanggan. Terakhir adalah pelanggan. Pelanggan dapat melakukan register atau *login* pada *website*. Pelanggan dapat memilih produk yang ditampilkan di *website*, memberi *review* pada produk melalui kolom komentar produk, dan melakukan transaksi pembayaran.



Gambar 3. Halaman admin

Halaman kategori admin merupakan halaman yang menampilkan daftar kategori yang ada pada Sistem Penjualan Hans Cloth. Pada halaman ini admin dapat mengelola kategori seperti menambahkan kategori, merubah kategori dan menghapus kategori. Halaman produk admin merupakan halaman yang menampilkan daftar produk yang ada pada Sistem Penjualan Hans Cloth. Pada halaman ini admin dapat mengelola produk seperti menambahkan produk, merubah produk dan menghapus produk.



Gambar 4. Halaman kelola produk

Dasbor / Pembayaran

Show 2 entries

#	Transaksi	Nominal	Bukti Pembayaran	Note	Aksi
1	20203255730	188.000	Lihat	BCA	Transaksi Sudah Diproses
2	20203253573	216.000	Lihat	BNI	Transaksi Sudah Diproses

Showing 1 to 2 of 2 entries

Previous 1 Next

Gambar 5. Halaman pembayaran

Halaman pembayaran admin merupakan halaman yang menampilkan daftar pembayaran yang ada pada Sistem Penjualan Hans Cloth. Pada halaman ini admin dapat melihat bukti pembayaran yang telah dikirimkan oleh pelanggan serta informasi transaksi pelanggan tersebut. Halaman transaksi admin merupakan halaman yang menampilkan daftar transaksi yang ada pada Sistem Penjualan Hans Cloth. Pada halaman ini admin dapat melihat detail pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan.

Dasbor / Transaksi

Dari 06/08/2020 Ke 13/08/2020 Download

Show 2 entries

#	Kode Transaksi	Nominal	Nama Lengkap	Email	HP	Status	Aksi
1	20203255730	188.000	sigit	sgt@gmail.com	89327500	Sedang Diproses	Detail
2	20203253573	216.000	sigit	sgt@gmail.com	08242749612	Sudah Dikirim	Detail

Showing 1 to 2 of 2 entries

Previous 1 Next

Gambar 6. Halaman proses transaksi

Keranjang Belanja

1 x Rp180.000  
Rp180.000

Sub Total Rp180.000  
Ongkos Kirim Rp0  
Total Rp180.000

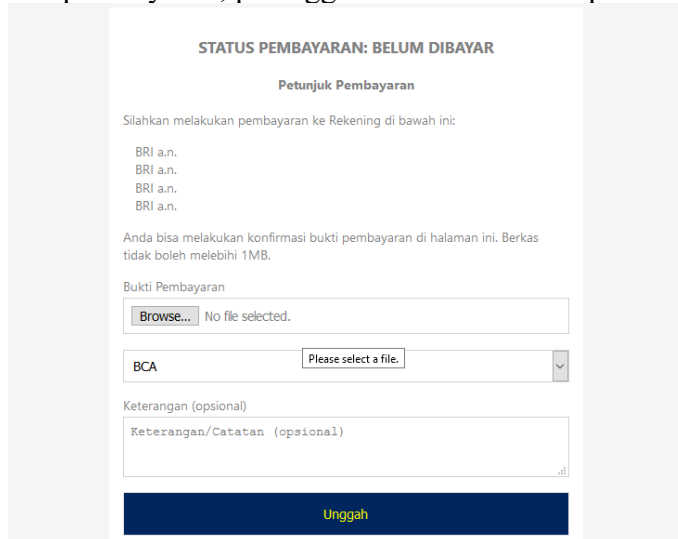
Pesan Sekarang

Data Pesanan

Nama Lengkap \*  
Kecamatan  
No. Telepon/HP \*  
Kode Pos  
No. Telepon/HP  
Kode Pos  
Email  
Catatan  
Alamat  
Alamat Lengkap  
Catatan Tambahan

Gambar 7. Halaman antarmuka keranjang belanja

Halaman keranjang merupakan halaman yang berisi produk-produk yang ingin dibeli oleh pelanggan. Informasi yang ditampilkan pada halaman ini berupa keranjang belanja yang berisi nama produk, jumlah beli, dan harga produk. Kemudian terdapat form data pesanan yang harus diisi oleh pelanggan ketika ingin membeli produk. Form berisi nama lengkap, no.telp, email aktif, alamat pelanggan, kecamatan, kode pos, dan catatan tambahan. Pada bagian kanan halaman terdapat total bayar dan ongkos kirim yang bervariasi berdasarkan lokasi pelanggan. Terakhir ketika sudah terisi dan ingin melanjutkan pembayaran, pelanggan memilih tombol pesan sekarang.



**STATUS PEMBAYARAN: BELUM DIBAYAR**

**Petunjuk Pembayaran**

Silahkan melakukan pembayaran ke Rekening di bawah ini:

- BRI a.n.
- BRI a.n.
- BRI a.n.
- BRI a.n.

Anda bisa melakukan konfirmasi bukti pembayaran di halaman ini. Berkas tidak boleh melebihi 1MB.

Bukti Pembayaran

No file selected.

BCA  ▼

Keterangan (opsional)

Keterangan/Catatan (opsional)

**Unggah**

Gambar 8. Halaman antarmuka status pembayaran

Halaman Pembayaran merupakan halaman untuk pelanggan mengunggah bukti pembayaran. Terdapat kolom *browse* yang digunakan untuk memilih file bukti pembayaran yang akan diunggah. Kemudian terdapat tipe pembayaran yang digunakan, misal melalui BRI. Jika sudah mengunggah bukti pembayaran pelanggan kemudian memilih tombol unggah yang kemudian akan diproses oleh admin

## KESIMPULAN

Pengembangan Sistem Customer Relationship Management Berbasis Web ini menggunakan *framework* php berupa *code igniter* (CI) dan menggunakan *database* MySQL yang sudah sesuai dengan

kebutuhan *user* pada Hans Cloth. Hak akses yang dimiliki pada sistem ini berjumlah dua hak akses yaitu admin dan *user*/Pelanggan. Produk-produk yang ditampilkan pada *website* merupakan produk-produk dari Hans Cloth Solo. Sistem ini menggunakan metode *Customer Relationship Management* yang member fitur chat online agar pelanggan bisa berkomunikasi dengan admin mengenai produk yang akan dibeli dan juga pelanggan bisa member rating dan komentar setelah pelanggan membeli produk. Hasil pengujian menggunakan *black box* sudah sesuai dengan yang diharapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, R. A., Ahmad, S., Izhah, A., & Ali, I. 2018. Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pelayanan Pelanggan (Corporate) Divisi Bges pada PT Telkom Witel Sumsel. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol 9, No. 1.
- Heru, P., Achmad, S., & Sarmadi. (2018). E- Crm Berbasis Web Pada Sistem Informasi Penjualan Furniture. *Jurnal PILAR Nusa Mandiri*, Vol. 14, No. 1.
- Jajang, A., Dadang, H., & Panji, N. (2018). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Penerimaan Siswa Baru. *Jurnal Nuansa Informatika*, Volume 12 Nomor 1.
- Pressman, R.S. 2015. *Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi Buku I*. Yogyakarta: Andi
- Rosmayani. (2016). Customer Relationship Management. *Jurnal Valuta*, Vol 2 No 1.
- Suyono & Hariyanto. 2015. *Implementasi Belajar & Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya