

Implementasi Metode Customer Relationship Management dalam Pemesanan dan Promosi Aneka Perabot Berbasis Web

Febri Marconi

Universitas Putra Indonesia YPTK, Indonesia
febrimarconi14@gmail.com

Abstract

Year after year, technological advancements take part in all activities marked by influences and developments that have an impact on all lines of people's lives and especially for small, medium to large business owners. Customer Relationship Management (CRM) is known as an activity in improving service to customers. The development of the information system in this research is based on CRM and the steps taken start from observation to the place of research by directly observing the manual or conventional buying and selling process until the main goal is to build a new ordering information system based on the Customer Relationship Management (CRM) method and the purpose of this research is to create a web-based application that will be used as a sales and ordering information system for various types of furniture on CV. Karya Mandiri with the support of the PHP Programming Language and MySQL Database and hopefully the cooperation between the systems built is more effective and according to the expected goals.

Keywords: CRM method, Furniture, Website, PHP, MySQL

Abstrak

Tahun demi tahun berganti, kemajuan teknologi ikut andil dalam semua kegiatan ditandai dengan pengaruh dan perkembangan yang berdampak pada semua line kehidupan masyarakat dan terkhusus pada para pemilik usaha kecil, menengah sampai perusahaan besar. Customer Relationship Management (CRM) dikenal sebagai aktivitas dalam meningkatkan layanan kepada pelanggan. Pengembangan sistem informasi pada penelitian ini berbasis CRM dan langkah yang dilakukan mulai dari Observasi ke tempat penelitian dengan mengamati langsung terhadap proses jual beli manual atau konvensional sampai tujuan utama yaitu membangun sistem informasi pemesanan baru berbasis metode Customer Relationship Management (CRM) dan tujuan dari penelitian ini adalah membuat sebuah aplikasi berbasis web yang nantinya digunakan sebagai sistem informasi penjualan dan pemesanan Aneka Jenis Perabot pada CV. Karya Mandiri dengan dukungan Bahasa Pemrograman PHP dan Database MySQL dan semoga kerja sama antara sistem yang dibangun ini lebih efektif dan sesuai tujuan yang diharapkan..

Kata kunci: Metode CRM, Perabot, Website, PHP, MySQL.

© 2021 Judikatif

1. Pendahuluan

Perkembangan dalam dunia usaha semakin gesit, yang pada akhirnya menimbulkan persaingan antar pelaku bisnis. CV. Karya Mandiri merupakan sebuah usaha dagang yang bergerak di bidang pembuatan aneka perabot dan *furniture* berbahan dasar kayu, mulai dari perabot sekolah, perabot kantor sampai dengan perabot rumah tangga, perusahaan ini juga menerima *custom design* dengan artian pelanggan dapat memesan *furniture* sesuai keinginan. CV. Karya Mandiri mempunyai target untuk memperluas pasar dan jangkauan sehingga peluang dalam mendapatkan pelanggan baru menjadi semakin optimal dan strategi yang dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi akan jadi lebih efektif serta dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik.

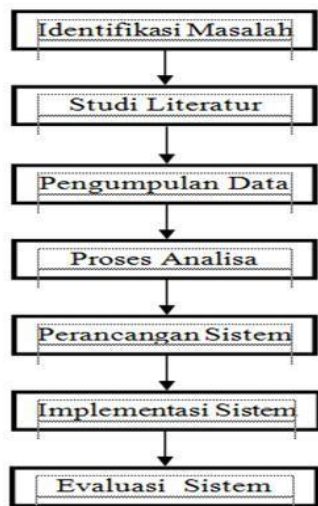
Dan untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan suatu aplikasi berbasis web yang dapat menghubungkan

perusahaan dengan pelanggan yang menjadi jembatan untuk bertransaksi serta mengetahui informasi tentang CV. Karya Mandiri contoh mengenai *furniture* yang di jual di CV. Karya Mandiri. Memanfaatkan CRM perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggannya, strategi pengelolaan pelanggan, mulai dari proses pemasaran, penjualan sampai dengan pelayanan setelah penjualan, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yang berujung pada loyalitas pelanggan tersebut[1].

2. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan sistem atau cara yang akan di pakai dalam memperoleh data dan semua hal yang diperlukan sebagai kepentingan penelitian[2]. Dan pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode-CRM dengan metode-metode Penelitian Lapangan (*Field Research*), Penelitian Keperpustakaan (*Library Research*), dan Penelitian Laboratorium

(Laboratory Research) serta alat bantu yang digunakan dalam kegiatan ini yaitu UML[3]. Dengan demikian di perlukan kerangka kerja yang jelas tahap-tahapannya, yang akan digunakan dalam penyelesaian permasalahan yang terjadi, sehingga sasaran utama dari penelitian pada CV. Karya Mandiri dapat terimplementasi dengan baik. Kerangka kerja yang akan di terapkan dari penelitian ini dapat di lihat pada Gambar.1.



Gambar. 1 Kerangka Kerja Penelitian

2.1 Analisa Data

Analisa data berguna untuk penentuan dan fokus objek yang akan diteliti yang bertujuan untuk menghindari penyimpangan, berguna untuk mendap akan data yang akurat yang di peroleh langsung dari kegiatan wawancara langsung pemilik CV. Karya Mandiri.

2.2 UML

Dalam buku Teknik Perancangan Arsitektur Sistem Informasi : “Unified Modeling language (UML) merupakan kumpulan diagram-diagram yang sudah memiliki standar untuk membangun perangkat lunak berbasis objek[4].

2.3 Customer Relationship Management (CRM)

Customer Relationship Management (CRM) adalah sebuah strategi bisnis menyeluruh dalam suatu organisasi yang memungkinkan organisasi tersebut secara efektif bisa mengelola hubungan dengan para pelanggannya. Melalui CRM, maka suatu organisasi dapat melakukan pendekatan sehingga dapat menarik sejumlah informasi mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggan[5].

3. Hasil dan Pembahasan

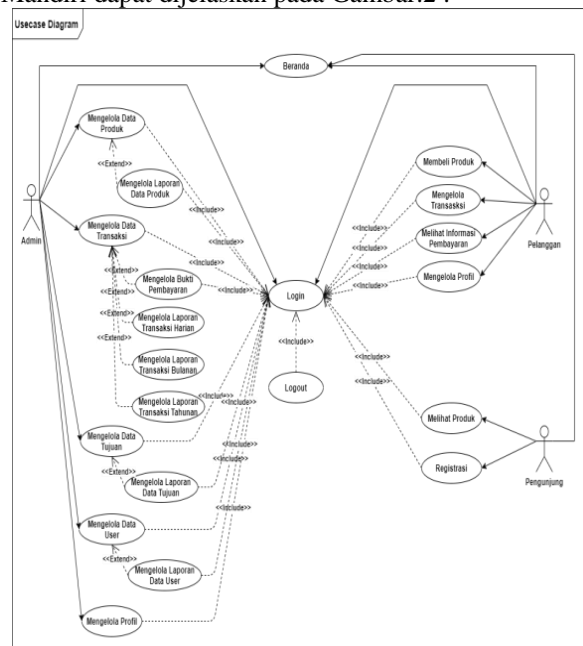
3.1 Metode CRM

Customer Relationshi Management saat menjadi suatu strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk lebih mengetahui dan memahami palangganya, sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanan terbaik serta membina hubungan jangka panjang yang lebih baik dengan pelanggannya dengan kata lain Customer Relationshi Management adalah suatu pendekatan yang memandang bahwa pelanggan adalah inti dari sebuah bisnis dan keberhasilan dari sebuah perusahaan tergantung dari bagaimana mereka mengelola hubungan secara efektif[6].

Dan pada perancangan website atau sistem informasi secara komputerisasi pada CV. Karya Mandiri dirancang menggunakan alat bantu berupa UML (Unified Modelling Language). Perancangan UML bertujuan untuk mempermudah dalam perancangan dan konsep sistem yang dirancang ke dalam bentuk program. Rancangan tersebut terdiri atas Diagram Use Case, Class Diagram dan Activity Diagram dan Sequence Diagram[7].

1. Use Case Diagram

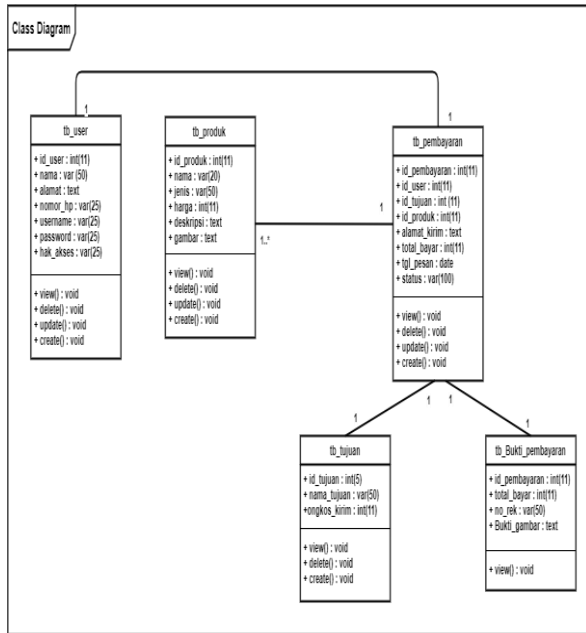
Use Case Diagram menjelaskan manfaat dari aplikasi jika dilihat dari sudut pandang orang yang berada diluar sistem (aktor). Diagram ini menunjukkan fungsionalitas suatu sistem atau kelas dan bagaimana sistem berinteraksi dengan dunia luar[8]. Use case diagram dapat digunakan selama proses analisa untuk menangkap requirements atau permintaan terhadap sistem. Use Case Diagram yang ada pada CV. Karya Mandiri dapat dijelaskan pada Gambar.2 :



Gambar. 2 Use Case Diagram

2. Class Diagram

Class Diagram adalah sebuah spesifikasi yang jika diinstansiasi akan menghasilkan sebuah objek dan merupakan inti dari pengembangan dan desain berorientasi objek. *Class* menggambarkan keadaan suatu sistem, sekaligus menawarkan layanan untuk memanipulasi keadaan. *Class Diagram* juga menggambarkan struktur dan deskripsi *Class*, *Package* dan objek serta hubungan satu sama lain seperti pewarisan, asosiasi dan lainnya (Sri Wahyudi, 2020). *Class Diagram* yang ada pada CV. Karya Mandiri dapat dijelaskan pada Gambar.3 :



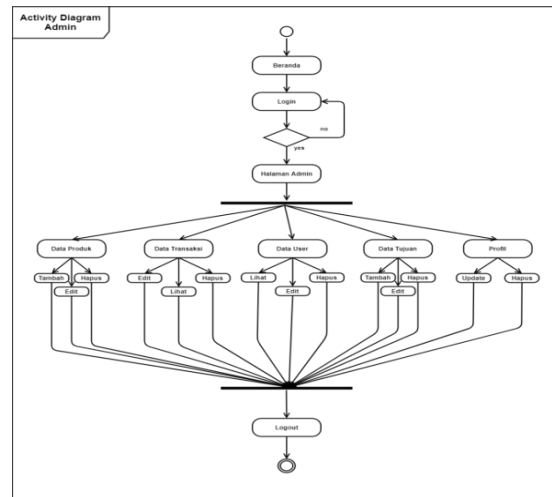
Gambar. 3 Class Diagram

3. Activity Diagram

Activity diagram menggambarkan bagaimana aktifitas yang terjadi dalam suatu sistem yang akan dirancang. Activity diagram sama seperti halnya flowchart yang menggambarkan proses yang terjadi antara aktor dan sistem. ini Activity Diagram pada CV. Karya Mandiri yaitu :

1. Activity Diagram Admin

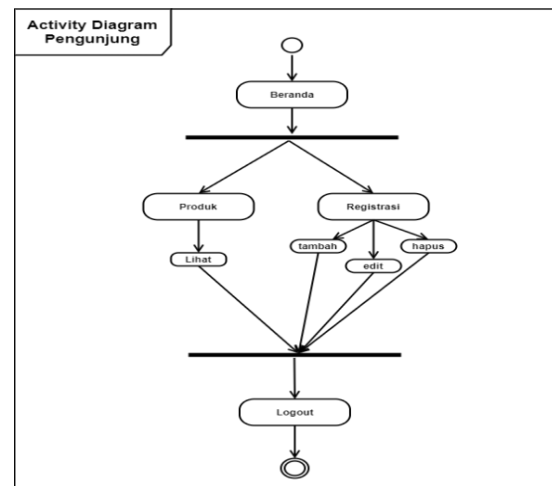
Activity diagram memberi menggambarkan aktivitas yang bisa dilakukan oleh admin dalam mengakses *sistem*. Untuk mengelola sistem pemesanan dan promosi pada aneka prabot. dapat dijelaskan pada Gambar. 4.



Gambar. 4 Activity Diagram Admin

2. Activity Diagram Pengunjung

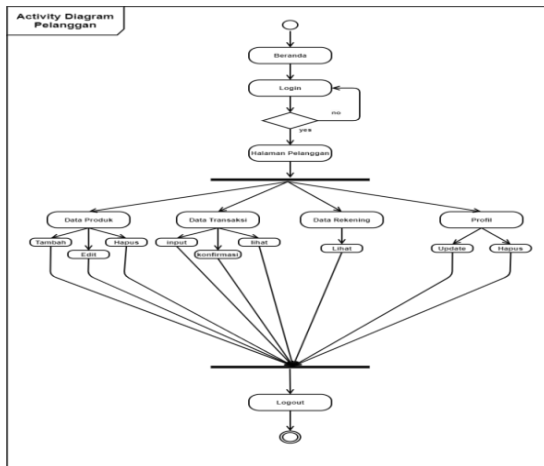
Activity diagram pada pengunjung menggambarkan aktivitas yang bisa dilakukan oleh pengunjung dalam mengakses *sistem*. Gambaran *activity diagram* pada pengunjung dapat dijelaskan seperti Gambar.5 :



Gambar. 5 Activity Diagram Pengunjung

3. Activity Diagram Pelanggan

Activity diagram ini menjelaskan urutan langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh Pelanggan untuk mengakses sistem. Dimulai dengan melakukan login terlebih dahulu, setelah itu barulah bisa menggunakan fitur-fitur yang tersedia untuk mengelola aktifitas dalam sistem, gambaran secara *activity diagram* pada Pelanggan dapat dijelaskan seperti Gambar. 6 :



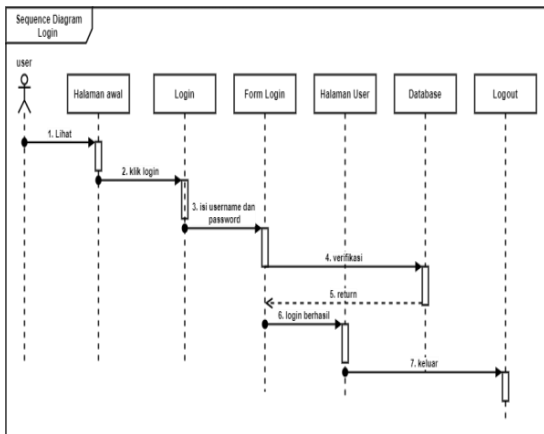
Gambar. 6 Activity Diagram Pelanggan

4. Sequence Diagram

Sequence diagram digunakan untuk menggambarkan langkah-langkah yang dilakukan sebagai respons dari sebuah event untuk menghasilkan output tertentu. Diawali dari apa yang men-trigger aktivitas tersebut, proses dan perubahan apa saja yang terjadi secara internal dan output apa yang dihasilkan. Berikut ini Sequence Diagram pada CV. Karya Mandiri yaitu :

1. Sequence Diagram Login

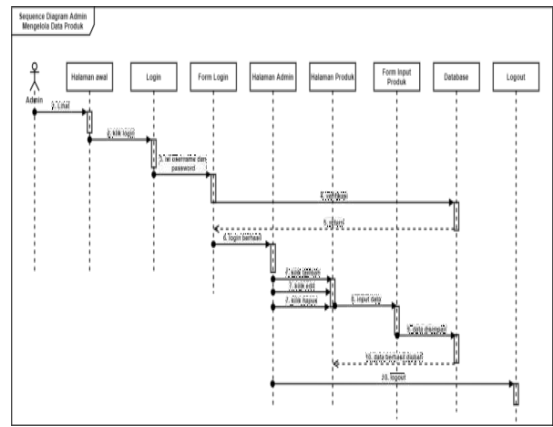
Sequence Diagram Login menjelaskan bagaimana cara user untuk login ke dalam sistem. User yang dapat melakukan login hanya admin dan Pelanggan yang digambarkan seperti Gambar.7 :



Gambar. 7 Sequence Diagram Login

2. Sequence Diagram Mengelola Data Produk

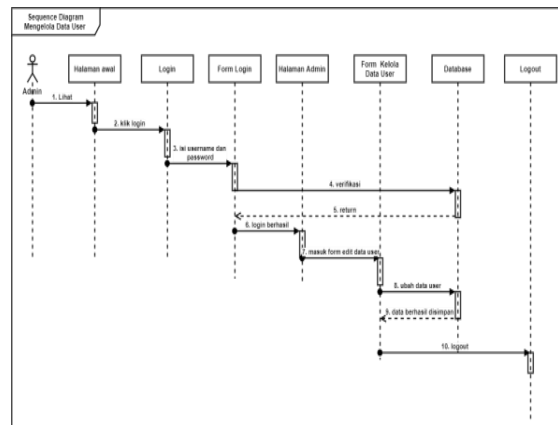
Sequence diagram mengelola data produk menjelaskan bagaimana cara admin mengelola data produk ke dalam sistem. Setelah itu admin akan melakukan penyimpanan data yang diinputkan ke dalam database. Yang digambarkan seperti Gambar.8.



Gambar. 8 Sequence Diagram Mengelola Data Produk

3. Sequence Diagram Mengelola Data Produk

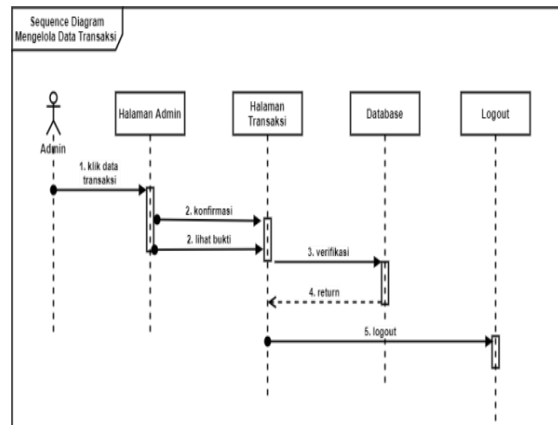
Sequence diagram mengelola data user menjelaskan bagaimana cara admin mengelola data user yang telah registrasi ke dalam sistem. Yang digambarkan seperti Gambar. 9:



Gambar. 9 Sequence Diagram Mengelola Data Produk

4. Sequence Diagram Transaksi oleh Admin

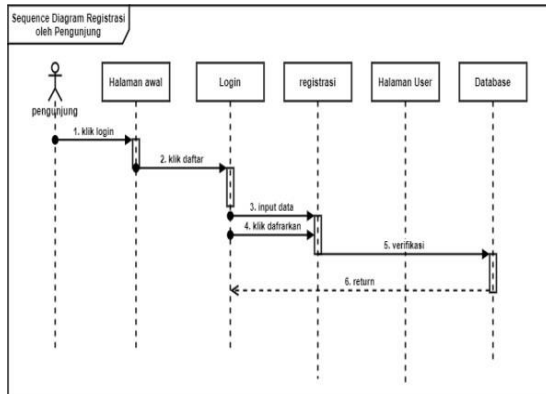
Sequence diagram mengelola data transaksi menjelaskan bagaimana cara admin mengelola data transaksi pada sistem. Yang digambarkan seperti Gambar.10 :



Gambar. 10 Sequence Diagram Data Transaksi

5. *Sequence Diagram* Mengelola Data Tujuan

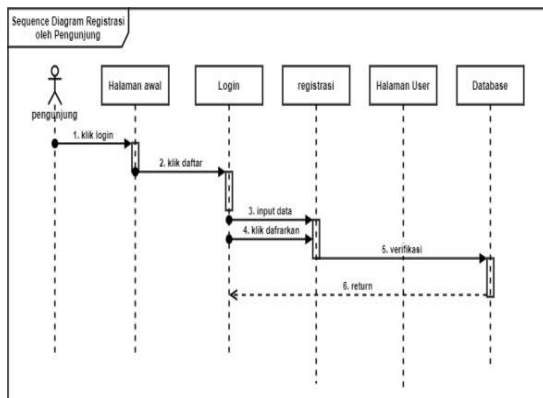
Sequence Diagram mengelola tujuan menjelaskan bagaimana *admin* mengelola data tujuan yang ada pada sistem. Yang digambarkan seperti Gambar.11 :



Gambar. 11 Sequence Diagram Mengelola Data Tujuan

6. *Sequence Diagram* Registrasi

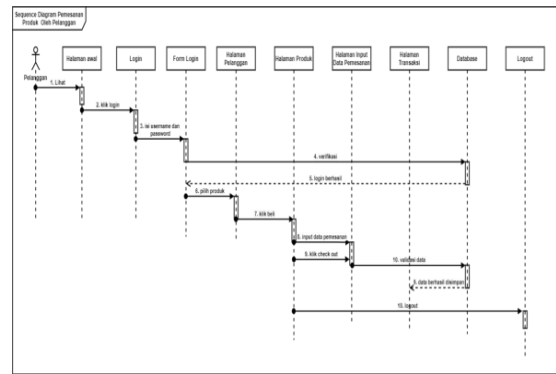
Sequence Diagram registrasi menjelaskan bagaimana *pengunjung* melakukan pendaftara agar dapat melakukan pembelian atau pemesanan yang ada pada sistem. Yang digambarkan seperti Gambar.12 :



Gambar. 12 Sequence Diagram Registrasi

7. *Sequence Diagram* Pemesanan Produk Pelanggan Produk Pelanggan

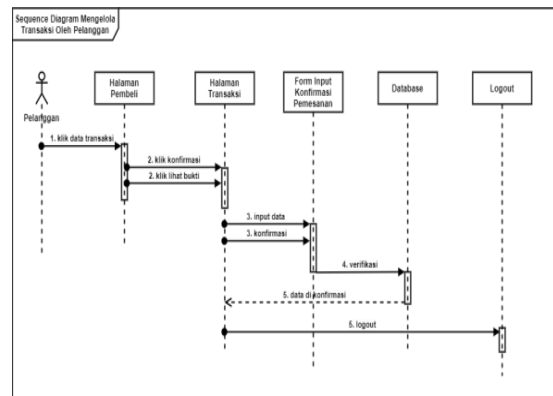
Sequence Diagram Manajemen pemesanan produk oleh Pelanggan menjelaskan bagaimana cara *Pelanggan* dalam melakukan pemesanan produk sebelum melakukan Pelanggan an produk, Yang dijelaskan seperti Gambar.13.



Gambar. 13 Sequence Diagram Pemesanan Produk Pelanggan

8. *Sequence Diagram* Transaksi Oleh Pelanggan

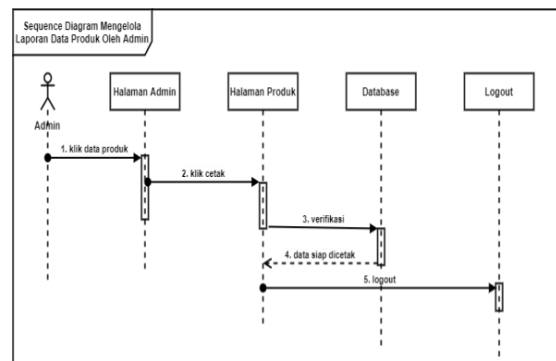
Sequence Diagram transaksi oleh Pelanggan menjelaskan bagaimana cara *Pelanggan* dalam melakukan transaksi sebelum melakukan Pelanggan an produk, Yang dijelaskan seperti Gambar 14 :



Gambar. 14 Sequence Diagram Transaksi Oleh Pelanggan

9. *Sequence Diagram* Laporan Data Produk Oleh Admin

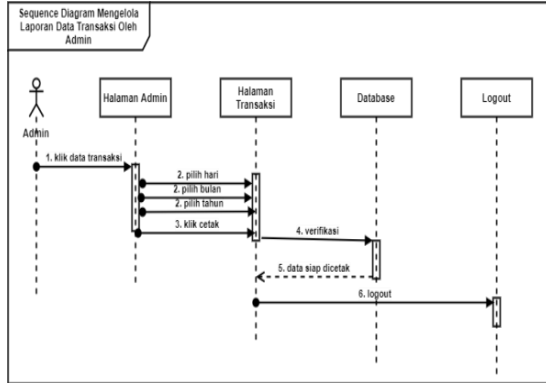
Sequence Diagram laporan data transaksi oleh admin menjelaskan bagaimana cara *admin* dalam mengelola laporan data transaksi yaitu transaksi harian, bulanan dan tahunan, Yang dijelaskan seperti Gambar.15 :



Gambar. 15 Sequence Diagram Laporan Data Produk Oleh Admin

10. *Sequence Diagram* Laporan Data Transaksi Oleh Admin

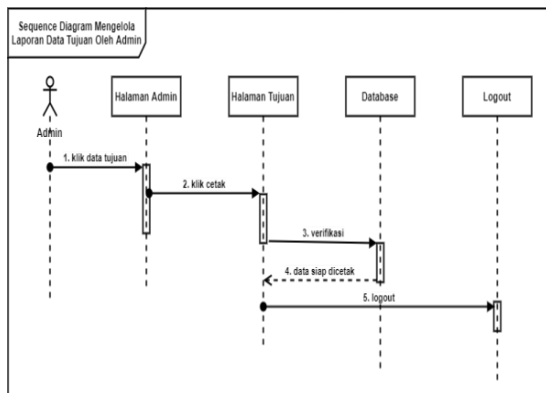
Sequence Diagram laporan data transaksi oleh admin menjelaskan bagaimana cara *admin* dalam mengelola laporan data transaksi yaitu transaksi harian, bulanan dan tahunan, Yang dijelaskan seperti Gambar.16.



Gambar. 16 Sequence Diagram Laporan Data Transaksi Oleh Admin

11. *Sequence Diagram* Laporan Data Tujuan Oleh Admin

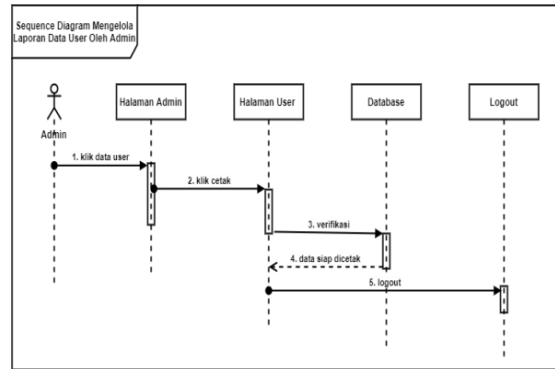
Sequence Diagram laporan data tujuan oleh admin menjelaskan bagaimana cara *admin* dalam mengelola laporan data tujuan. Yang dijelaskan seperti Gambar.17 :



Gambar. 17 Sequence Diagram Laporan Data Tujuan Oleh Admin

12. *Sequence Diagram* Laporan Data User Oleh Admin

Sequence Diagram laporan data user oleh admin menjelaskan bagaimana cara *admin* dalam mengelola laporan data user. Yang dijelaskan seperti Gambar.18.



Gambar. 18 Sequence Diagram Laporan Data User

3.2 Implementasi Sistem

Pada tahap implementasi sistem ini dimana penetapan dan penerapan aplikasi yang dibangun pada sebuah sistem yang berisi hasil eksekusi program yang telah di rancang dan dibuat sebelumnya yang bertujuan mengetahui sejauh mana aplikasi pada sistem ini dapat digunakan sesuai dengan rencana.

Tampilan Interface

Tahap dimana dilakukan pengujian tampilan sistem, guna mengetahui apakah berjalan sesuai rencana, sistem per-modul dan keseluruhan mulai dari awal sampai akhir.

Tampilan Home

Pada halaman *Home* ini merupakan tampilan utamadari halaman sistem web yang dibuat terdapat menu yang bisa di akses oleh semua user dan dapat dilihat pada Gambar 19 seperti berikut ini :



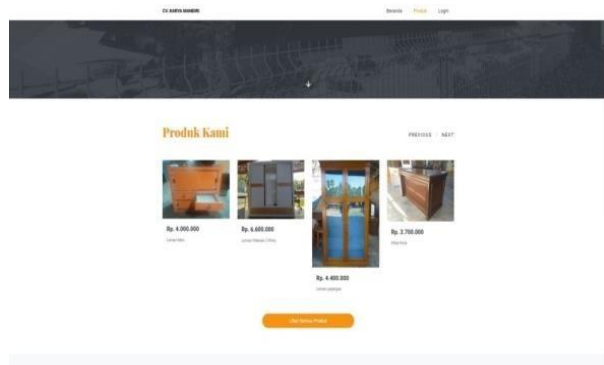
Gambar. 19 Tampilan Home

Tampilan Login

Pada halaman *Login* ditampilkan menu yang dapat di akses user sebagai validasi data dengan cara menginputkan username dan password dan dapat dilihat pada Gambar.20.



Gambar. 20 Tampilan Login



Gambar. 23 Tampilan Produk pada Pengunjung

Tampilan *Home Admin*

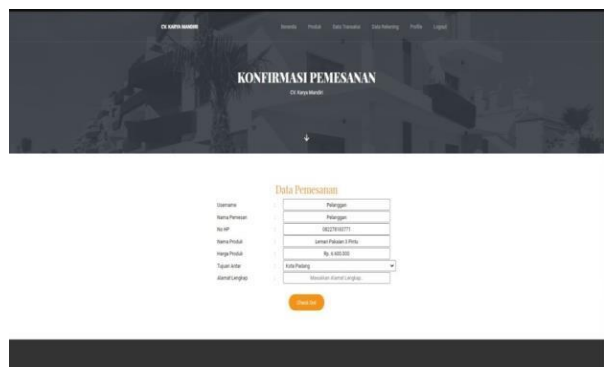
Pada halaman *Home Admin* ditampilkan setelah Admin berhasil login ke sistem yang terdapat menu apa-apa saja yang bisa di akses oleh Admin dan dapat dilihat pada Gambar.21 seperti berikut ini :



Gambar. 21 Tampilan Home Admin

Tampilan Halaman Data Pemesanan Produk

Pada halaman ini menampilkan data pemesanan yang akan di input oleh pelanggan untuk data melakukan pemesanan. Dapat dilihat pada Gambar.24 seperti berikut ini :



Gambar. 24 Tampilan Halaman Data Pemesanan Produk pada Pelanggan

Tampilan Halaman *Home* pada Pelanggan

Pada halaman ini merupakan tampilan awal saat pelanggan telah berhasil melakukan login, dapat dilihat pada Gambar.23 seperti berikut ini :



Gambar. 22 Tampilan Home Pelangga

Tampilan Halaman Transaksi pada Pelanggan

Pada halaman ini menampilkan data transaksi setelah mengisi form pemesanan pada sistem. Dapat dilihat pada Gambar.25 seperti berikut ini :

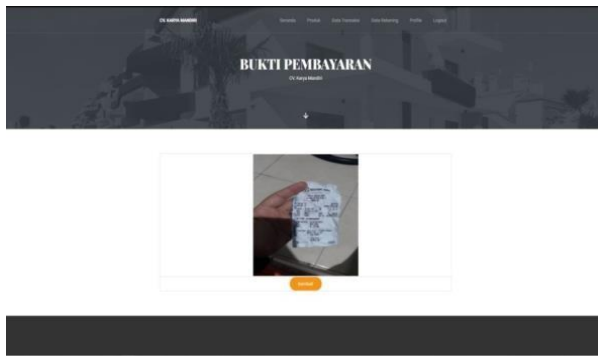


Gambar. 25 Halaman Transaksi Pelanggan

Tampilan Halaman Produk pada Pengunjung

Pada halaman ini menampilkan data produk yang dapat dilihat oleh pengunjung, halaman produk ini dapat dilihat pada Gambar.23 seperti berikut ini :

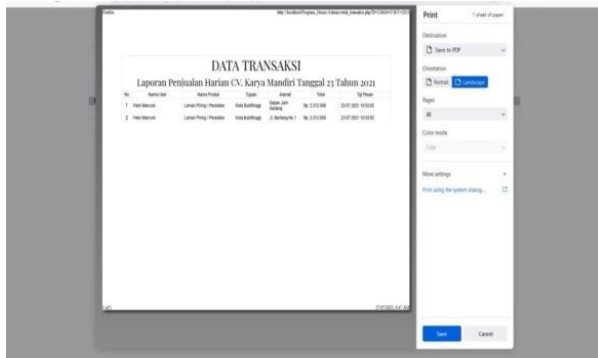
Tampilan Halaman Bukti Pembayaran pada Pelanggan
 Pada halaman ini menampilkan bukti pembayaran yang telah dikirim pelanggan melalui sistem. Dapat dilihat pada Gambar.26 seperti berikut ini :



Gambar. 26 Tampilan Bukti Pembayaran

Tampilan Laporan Data Transaksi

Pada tampilan ini memperlihatkan data transaksi pelanggan yang direkap perharinya yang dilakukan oleh admin pada CV. Karya Mandiri dan dapat dilihat pada Gambar.27 seperti berikut ini :



Gambar. 27 Tampilan Laporan Data Transaksi

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan pengamatan serta analisa perancangan sistem pengolahan data yang digunakan serta didukung oleh teori dan kajian yang berkaitan tempat penelitian yaitu CV. Karya Mandiri, maka diambil beberapa kesimpulan yaitu dengan adanya sistem dan rancangan program berbasis web ini pada CV. Karya Mandiri dapat membantu dan mempermudah kegiatan pemesanan dan promosi produk yang tersedia dan di produksi disini, serta arus laporan penjualan dapat hasil yang lebih akurat yang sebelumnya rentan terjadi kekeliruan. Dengan dibuatnya rancangan dan program sistem informasi ini memudahkan pelanggan dari CV. Karya Mandiri untuk mengetahui informasi tentang

pemesanan dari yang sebelumnya masih manual sekarang sudah terkomputerisasi berbasis web.

1. Dengan pengimplementasian Metode CRM pada CV. Karya Mandiri membantu dalam kegiatan promosi, yang sebelumnya hanya diketahui masyarakat setempat, sekarang bisa menjangkau pangsa pasar yang lebih luas yaitu pasar internasional (internet), untuk menarik pelanggan baru lebih banyak lagi serta menjadi jembatan untuk tetap menjaga loyalitas pelanggan lama sesuai dengan implementasi Metode CRM yang diterapkan.
2. Dan pada penerapan sistem pemesanan pada CV. Karya Mandiri ini didukung Bahasa Pemrograman PHP dan *Database MySQL* secara onlie berbasis Website.

Daftar Rujukan

- [1] Sari, I. P., Putri, L.T., & Baharuddin, Y. (2020). "Pengaruh *Customer Relationship Management (Crm)* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rsia Bunda Anisyah Di Airtiris". Vol. 2, No. 4, Hlm.212-222.
- [2] Mardison., Sumijan., & Putra, Y. A., (2019). "Perancangan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Bahasa Pemograman Php Dan Database Mysql (Studi Kasus Paud Terpadu Bissmillah Kota Bukittinggi)". Vol. 9, Issue 1. Hlm.26-40.
<http://lppm.upiypk.ac.id/ojsupi/index.php/jtn/index>
- [3] Kristanto, Andrie. (2018). "Perancangan Sistem Informasi Dan Aplikasinya (Edisi Revisi)". Yogyakarta. Gava Medi A".
- [4] Mahessya, R.A., Pangranatama, N., & Pratiwi, M. (2018). "Desaign Dan Implementasi Sistem Informasi Penjualan Berbasis Website Pada Toko Celcius House Of Original Padang" V4.II, Hlm.1-10.
- [5] Fajarwati, L., Hidayat, R., & Budiarti, Y. (2020). "Sistem Informasi Rekrutmen Karyawan Baru Pada Pt Karya Putra Sapta Manunggal Berbasis Web". Vol. 3, No. 4, Hlm.237-245.
- [6] Efrata, D. A. G., & Mulyono, G. (2020). "Perancangan Perabot Praktis Untuk Indekos Di Surabaya". Vol 8, No.1, Hlm.30-33.
- [7] Ayu, F. & Permatasari, N. (2018). "Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Praktek Kerja Lapangan (PkL) Pada Devisi Humas Pt. Pegadaian". Vol 2, No.2, Hlm.12-26.
- [8] Wahyudi, Sri. (2020). "Pengembangan Sistem Informasi Klinik Berbasis Web (Studi Kasus: Klinik Surya Medika Pasir Pengaraian)". Vol. 06 No. 01, Hlm.50-58.
- [9] Rochman, A., Hanafri, M. I., & Wandira, A (2020). "Implementasi *Website* Profil Smk Kartini Sebagai Media Promosi Dan Informasi Berbasis *Open Source*". Vol 2, No.1, Hlm.46-51.
- [10] Manurung, I. H. G. (2019). "Sistem Informasi Lembaga Kursus Dan Pelatihan (Lkp) City Com Berbasis Web Menggunakan Php Dan Mysql". Vol 4, No.1, Hlm.42-50.
- [11] Sulaeman, D. & Santoso, T. (2021). "Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Pada Sekolah Menengah Atas (Sma) Negeri 20 Kabupaten Tangerang". Vol 6, No.1, Hlm.1-9