

IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA PENJUALAN ONLINE DI TOKO UTAMI

Muhamad Hadi Al Gifar¹, Muhsin²

Sistem Informasi Universitas Kuningan

E-mail: ¹hadialgifar0@gmail.com, ²Muhsinfkom@gmail.com

Abstrak

Toko utami adalah suatu perusahaan yang menjual barang – barang perabotan dari produsen kepada pelanggan. Untuk dapat menarik minat dan meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan diperlukan strategi dalam upaya menciptakan hubungan antara toko utami dengan pelanggan yang dikenal dengan istilah *Customer Relationship Management (CRM)*, penerapan crm operational pada toko utami yaitu pada proses pelayanan, pemasaran dan penjualan. sistem penjualan online di toko utami dibangun menggunakan metode pengembangan sistem *waterfall*. Alat bantu untuk perancangan menggunakan *flowmap*, diagram konteks, DFD, dan ERD. Sedangkan bahasa pemrograman menggunakan *PHP* dan untuk database menggunakan *MySQL*. Implementasi dari CRM pada sistem ini yaitu pelayanan dalam mendapatkan informasi dan mempermudah transaksi pembelian, pengiriman dan pengajuan. Sehingga tujuan dari penerapan CRM pada sistem penjualan ini dapat tercapai. Tahap akhir dari perancangan sistem penjualan pada Toko Utami dengan menerapkan metode CRM adalah melakukan pengujian terhadap sistem yang dibuat dengan menggunakan pengujian *blackbox* dan *whitebox*. Nilai tambah dari pembuatan aplikasi ini untuk memudahkan Toko Utami melakukan pemasaran atau promosi kepada pelanggan. Dengan adanya sistem ini diharapkan mampu memudahkan pelanggan untuk memperoleh informasi mengenai produk - produk yang dijual di Toko Utami dan mampu memudahkan pemesanan kapanpun dan dimanapun.

Kata kunci : Perusahaan, Produsen, Pelayanan, Pelanggan, CRM Operational, Pemasaran, Penjualan Online.

Abstract

The main store is a company that sells furniture items from the manufacturer to the customer. To be able to attract and improve customer service needed a strategy in an effort to create relationship between main store with customer known as Customer Relationship Management (CRM), application of crm operational at main store that is on service process, marketing and sales. online sales system in main store is built using waterfall system development method. Tools for design using flowmap, context diagram, DFD, and ERD. While the programming language using PHP and for the database using MySQL. Implementation of CRM in this system is the service in getting information and facilitate the purchase, delivery and submission. So the purpose of the implementation of CRM on this sales system can be achieved. The final stage of designing the sales system at Toko Utami by applying the CRM method is to test the system created using blackbox and whitebox testing. Value added from making this application to facilitate Store Utami do marketing or promotion to customer. With this system is expected to

facilitate customers to obtain information about the products - products sold in Toko Utami and able to facilitate the booking anytime and anywhere.

Keywords: *Company, Manufacturer, Service, Customer, CRM Operational, Marketing, Online Sales.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komputer saat ini sangat mempengaruhi di segala bidang, baik di bidang pendidikan, pemerintahan, pertahanan negara, bisnis, dan lain-lain. Perkembangan teknologi ini di dasari atas kebutuhan masyarakat akan mendapatkan sebuah informasi yang cepat dimanapun mereka berada.

Dalam bidang bisnis, peran teknologi komputer sangat besar karena penggunaan teknologi komputer ini memudahkan para pembisnis dalam mengembangkan dan memajukan bisnisnya. Tidak semua perusahaan atau pelaku bisnis menawarkan suatu produk yang mereka jual menyadari akan pentingnya suatu pelayanan terhadap *costumer*.

Toko Utami merupakan usaha peralatan rumah tangga (perabot) yang berada di Pasar Kepuh Kecamatan Kuningan Kabupaten Kuningan yang sudah berkembang. Toko Utami sudah memiliki banyak *customer* dan dalam melakukan pencatatan transaksi masih manual yaitu dicatat dalam buku besar atau note sehingga terkadang terjadi kesalahan dalam pelaporan penjualan yang disebabkan karena *human error*. Selain itu, penjualan di Toko Utami masih dilakukan secara *face to face* yaitu menunggu pelanggan masuk ke toko baik pelanggan lama maupun baru . Dengan begitu, penjualan di Toko Utami menjadi terbatas. Selain itu, Toko Utami belum memiliki sebuah sistem yang dapat meningkatkan hubungan dengan para *customer* sehingga belum dapat memberikan pelayanan yang lebih baik Apalagi menghadapi persaingan bisnis di pasar yang sekarang ini semakin ketat .

Pada penelitian ini akan dibuat sistem yang mengimplementasikan CRM untuk

membantu pemilik Toko Utami dalam penjualan dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada customer bahkan bisa menarik customer lain. CRM Operational ini berperan dalam interaksi dengan pelanggan. CRM Operational mencakup proses otomatisasi yang terintegrasi dari keseluruhan proses bisnis, seperti otomatisasi pemasaran, dan pelayanan.

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut menjadi laporan Tugas Akhir dengan judul “IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA PENJUALAN ONLINE DI TOKO UTAMI”.

Dari masalah yang telah disampaikan dalam penjelasan latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini adalah

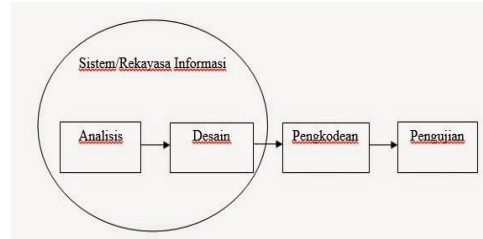
1. Bagaimana mengimplementasikan metode CRM pada penjualan online di toko utami sehingga pemilik toko tidak kehilangan pelanggan ?
2. bagaimana transaksi pembayaran yang dilakukan oleh *costumer* ?

1.2 Bataasan Masalah

Setelah penulis mengidentifikasi permasalahan yang ada, maka penulis memberikan batasan pada masalah penelitian ini adalah :

1. Sistem berisikan deskripsi produk, promosi produk, fitur *chat* untuk *customer*, status pengiriman, registrasi *customer*, pemesanan barang secara *online*.
2. Penggunaan metode CRM (*Customer Relationship Management*) berupa kegiatan pemasaran Bisnis to Customer (B to C) berupa informasi promo diskon dan sistem poin/member.

3. Proses pembayaran transaksi dilakukan melalui transfer bank pada rekening yang telah ditetapkan dan pengiriman barangnya dilakukan setelah *customer* mengkonfirmasi pembayaran dan telah divalidasi oleh admin.
4. Sistem yang akan dibangun menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan database *MySQL*.



Gambar 1 fase-fase waterfall

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun suatu aplikasi penjualan online di toko utami, agar dapat meningkatkan hubungan dengan pelanggan serta dapat meningkatkan penjualan di toko utami agar bisa bersaing lebih luas. dengan Penerapan CRM pada penjualan online di toko utami.

1.4. Metode Pengembangan Sistem

Metode perancangan perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode *SDLC/ Waterfall* karena mudah dan cepat supaya dapat selesai dengan tepat sesuai waktu yang telah ditentukan. Model *SDLC* air terjun (*waterfall*) sering juga disebut model sekuensial linier (*sequential linier*). Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau urut dimulai dari analisis, desain, pengkodean, pengujian dan tahap support (Rosa dan Shalahuddin, 2011). Disebut dengan *waterfall* karena tahap demi tahap yang dilalui harus menunggu tahap sebelumnya selesai sehingga dapat berurutan. Menurut Rosa dan Shalahuddin (2011), ada 4 fase dalam model *waterfall*.

2. DASAR TEORI

2.1 Implementasi

Menurut A. Kadir (Kadir, 2007) Implementasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk menguji data dan menerapkan sistem yang diperoleh dari kegiatan seleksi.

Menurut Pressman (2010), Implementasi adalah proses untuk memastikan terlaksananya suatu kebijakan dan tercapainya kebijakan tersebut.

Dari pengertian diatas, bisa disimpulkan bahwa implementasi adalah proses penerapan ide baru yang telah direncanakan untuk mencapai suatu tujuan.

2.2. Customer Relationship Management (CRM)

Menurut Buttle (2007) CRM adalah strategi bisnis yang mengintegrasikan proses dan fungsi internal serta jejaring external untuk menciptakan dan menyampaikan nilai bagi pelanggan sasaran dalam rangka mendapatkan laba. CRM ditunjang dengan data pelanggan berkualitas tinggi dan difasilitasi teknologi informasi.

Menurut Plessis dan Boon (2008) CRM adalah proses membangun dan mengelola relasi dengan pelanggan pada level organisasional dengan jalan memahami, mengantisipasi, dan mengelola kebutuhan pelanggan berdasarkan pengetahuan yang didapatkan mengenai pelanggan, dalam rangka meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan profitabilitas organisasi.

Dari definisi menurut para ahli diatas, bisa disimpulkan bahwa CRM adalah sebuah strategi bisnis yang digunakan untuk mengetahui dan memahami pelanggan sehingga perusahaan bisa mengetahui kebutuhan pelanggannya, dengan begitu laba dari perusahaan akan meningkat dan loyalitas pelanggan meningkat.

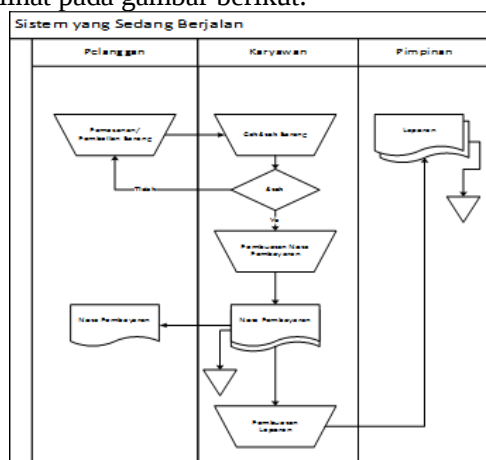
2.1. CRM Operasional

CRM Operasional adalah salah satu jenis CRM yang berfokus pada otomatisasi proses bisnis dalam kaitannya dengan upaya melayani pelanggan. Berbagai aplikasi perangkat lunak CRM memudahkan proses otomatisasi pemasaran (seperti segmentasi pasar, manajemen komunikasi pemasaran, *event-based-marketing*), penjualan (diantaranya lead manajemen, manajemen kontak pelanggan, dan konfigurasi produk), dan fungsi layanan pelanggan (contohnya operasi *callcenter*, *web based service* dan *fieldservice*).

3. ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

4.1. Flowmap Yang Sedang Berjalan

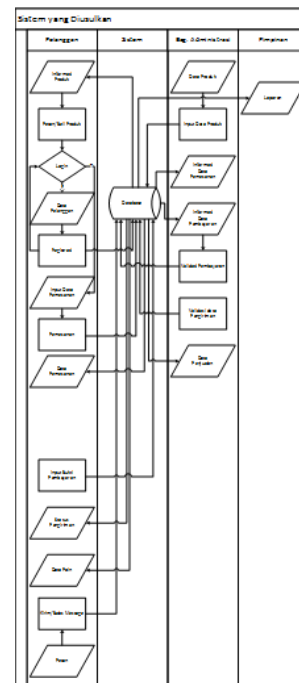
Dokumen-dokumen dan catatan yang sedang digunakan oleh TokoUtami digambarkan dengan *flowmap* yang dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 2 Flowmap Yang Berjalan

4.2. Flowmap yang Diusulkan

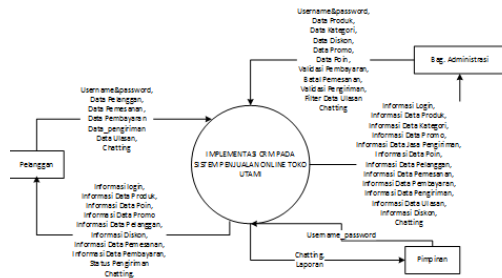
Dengan dibangunnya sistem baru ini, proses penjualan pada Toko Utami tidak hanya dilakukan di tempat toko tersebut berada, tetapi dapat dilakukan secara *online*, dimana pelanggan dapat langsung mengakses ke alamat *website* yang disediakan oleh Toko Utami. Sehingga tidak hanya dapat menjangkau pelanggan lokal tetapi dapat menjangkau pelanggan di luar daerah dan transaksi pembelian pun dapat dilakukan secara cepat dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang langsung ke toko. Maka digambarkan melalui *flowmap* berikut.



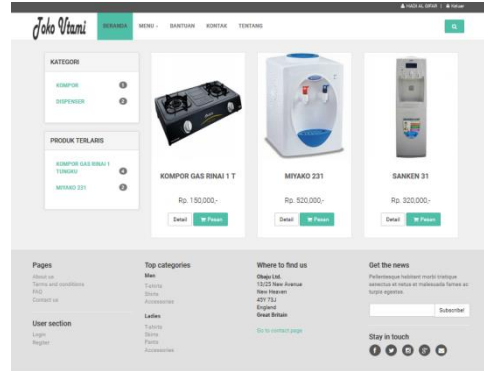
Gambar 3 Flowmap yang Diusulkan

4.3. Diagram Konteks

Diagram konteks digunakan untuk menggambarkan sistem secara umum. Diagram konteks merupakan level tertinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh *input* kedalam sistem dan *output* dari sistem. Gambaran diagram konteks dari sistem penjualan dan pemesanan online pada Toko Utami yang akan dibuat dapat dilihat pada gambar



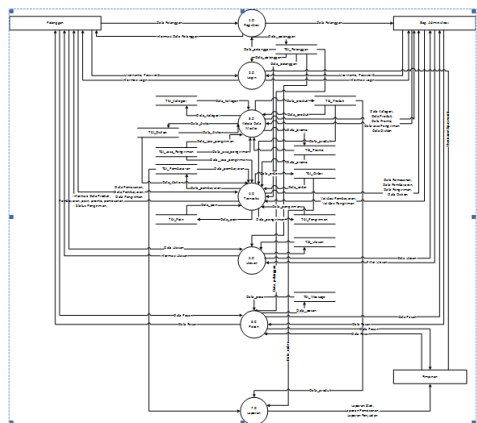
Gambar 4 Diagram Konteks



Gambar 6 Halaman Beranda

4.4. DFD

Dfd digunakan untuk menggambarkan suatu aliran data. Dimana Dfd level 0 merupakan turunan dari diagram kontek yang menggambarkan proses – proses yang terjadi dalam sistem ini secara lebih rinci, aliran data dari dan keluar dari proses dalam sistem. Lihat gambar 5 proses – proses yang terjadi dalam sistem ini diantaranya :



Gambar 5 DFD Level 0

4 Hasil dan Pembahasan

4.1. Tampilan Halaman Utama

Pada tahap ini penulis
Mengimplementasikan serta
Menjalankan program yang telah
dibangun dengan cara membuka web
browser kemudian ketikan http
://localhost/utami/.Halaman Utama Pelanggan

4.2. Halaman Registrasi

Pada halaman “Registrasi” bertujuan mengarahkan pengunjung *web* untuk mendaftarkan akunnya sebelum melakukan akses pada sistem lebih lanjut. Halaman tersebut merupakan halaman yang terdiri dari *form* yang akan menyediakan format isian yang harus dilengkapi pertama kali.

FORM PENDAFTARAN MEMBER BARU

Data Member

Nama Lengkap	Username
Email	Password
Tanggal Lahir	Alamat
No Telp/HP	

 **SUBMIT**

Gambar 7 Pendaftaran Pelanggan

4.3. Form Login

Pada *form login* terdiri dari *formusername* dan *password* yang harus diisi sesuai dengan informasi pada saat pendaftaran.

The screenshot shows the 'Toko Vtami' website. A green login modal is centered on the screen, titled 'Login Member'. It contains two input fields for 'username' and 'password', a green 'LOGIN' button, and links for 'Buatkan Akun Baru?' and 'Lupa?'. In the background, the website's header includes the 'Toko Vtami' logo, a navigation menu with 'BERANDA', 'MENSAJI', and 'BAYAR', and a user profile icon. On the left, a 'KATEGORI' sidebar lists 'KOMPOR' and 'DIPERSENG'. The main content area displays three products: 'KOMPOR GAS RINAI 1 T' for Rp 150.000, 'MEYAKO 231' for Rp 520.000, and 'SANKEN 31' for Rp 320.000. Each product has a 'Detail' link and a green 'Pesan' button.

Gambar 8 Form Login

Halaman user merupakan rangkaian halaman yang telah diatur khusus pada sistem

sehingga hanya dapat diakses oleh pengguna bersangkutan yang telah melakukan *login*.

4.4. Tampilan Menu Pembayaran

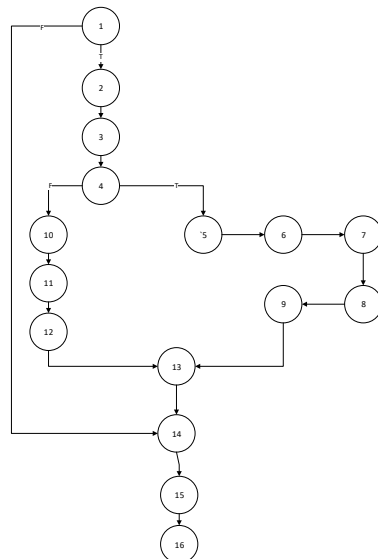
Halaman status pembayaran adalah halaman proses ketika pembeli telah melakukan pemesanan kemudian selanjutnya melakukan pembayaran dan menyerahkan bukti pembayaran tersebut.

NO PEMBAYARAN	TANGGAL	TOTAL BAYAR	STATUS	AKSI
# 1	2017-10-10	Rp. 1.200.000,-	Pembayaran Sukses	Detail
# 2	2017-10-10	Rp. 400.000,-	Pembayaran Sukses	Detail
# 3	2017-10-10	Rp. 1.100.000,-	Pembayaran Sukses	Detail
# 4	2017-10-05	Rp. 300.000,-	Pembayaran Sukses	Detail

Gambar 9 Status Pembayaran

4.5. Pengujian Sistem

Pengujian kotak putih adalah cara-cara pengujian dengan melihat kedalam modul untuk meneliti kode-kode program yang ada dan menganalisis apakah ada kesalahan atau tidak. Penulis melakukan pengujian kotak putih pada `cek_login.php` seperti tabel dibawah ini :



Keterangan :

Cyclomatic Complexity dari Flow Graph diatas dapat diperoleh dengan cara menghitung daerah yang dapat dibentuk oleh graph yaitu sebanyak 2. Atau bisa dihitung dengan menggunakan rumus :

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

Diketahui : E = (jumlah edge pada flow graph) = 17

N = (jumlah node pada flow graph) = 16

$$\text{Maka, } V(G) = E - N + 2$$

$$= 17 - 16 + 2$$

$$= 3$$

Jadi hasil perhitungan Cyclomatic Complexity pada gambar 4.2 adalah 2. Berdasarkan Cyclomatic Complexity tersebut, maka terdapat 2 path atau jalur yang terdiri dari :

Path 1 : 1-2-3-4-5-6-7-8-9-13-14-15-

16

Path 2 : 1-2-3-4-10-11-12-13-14-15-

16

Path 3 : 1-14-15-16

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, dengan adanya penelitian di Toko Utami dalam pembuatan skripsi dengan judul “Implementasi metode *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Penjualan Online Di Toko Utami ” maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan adanya sistem penjualan yang dibuat pada toko utami mampu memudahkan perusahaan dalam melakukan promosi yang dapat membantu meningkatkan penjualan dan membantu memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi serta memperoleh informasi baik produk yang dijual, maupun pelayanannya.
2. Dengan menerapkan strategi bisnis mengikuti kemajuan teknologi yang semakin berkembang saat ini, demi

meningkatkan penjualan yaitu dengan menerapkan metode *Customer Relationship Management* (CRM) sehingga dapat terciptanya loyalitas pelanggan yang terjaga untuk hubungan pelanggan yang berkelanjutan.

3. Data yang terhimpun dalam suatu perusahaan dapat lebih memudahkan perusahaan dalam melakukan pengelolaan, pemeliharaan maupun pelaporan suatu data sehingga potensi kehilangan atau kerusakan data akan berkurang karena pimpinan/pemilik perusahaan dapat melakukan pengecekan langsung pada sistem tersebut.

5.2. Saran

Hasil dari penelitian dan sistem yang dibuat pada penulisan skripsi ini tentunya masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan beberapa saran untuk pengembangan sistem kedepannya agar lebih baik, adapun beberapa saran tersebut diantaranya :

1. Rancangan dan pembangunan sistem ini masih memerlukan pengembangan lebih lanjut, seperti dengan penambahan fitur-fitur menarik untuk meningkatkan minat pelanggan.
2. Penelitian ini dapat dikembangkan menggunakan teknologi yang saat ini sangat berkembang pesat seperti android agar dapat lebih memberikan kemudahan komunikasi antara pelanggan dengan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. S., Rosa dan Shalahuddin, M. 2013. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Dan Berorientasi Objek*. Informatika. Bandung
- Abdul Kadir, 2007, *Pengenalan Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta.
- Abdul Kadir.2009. *Membuat Aplikasi Web dengan PHP + Database MySQL*. Andi. Yogyakarta
- Abdulloh, Rohi. 2015. *Web Programming is Easy*. Jakarta: Elec Media Komputindo.
- Agus Saputra. 2012. *Membuat Aplikasi Absensi Dan Kuesioner untuk Panduan Skripsi*. PT. Elex Media Koputindo. Jakarta
- Anhar. 2010. *Panduan Menguasai PHP & MySQL Secara Otodidak*. PT Transmedia. Jakarta
- Arief M Rudianto. 2011. *Pemrograman Web Dinamis menggunakan PHP dan MySQL*. C.V ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Arief Sugiono, Yanuar Nanok Soenarno, Synthia Madya Kusumawati. (2010). *Akuntansi dan pelaporan keuangan: untuk bisnis skala kecil dan menengah*. Grasindo. Jakarta.
- Bahra, Al bin Ladjamudin. 2006. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Bentley, Lonnie D dan Whitten, Jeffrey L. (2007). *Systems Analysis and Design for the Global Enterprise, 7th Edition, International Edition*. McGrawHill, New York.
- Budi Sutedjo Dharma Oetomo. 2006. *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*, Yogyakarta.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer relationship Management Concept and Tools*. Elsevier Ltd.
- Chaffey, D. (2011). *E-Business and E-Commerce Management Strategy, Implementation and Practice 5th Edition*. London: Prentice hall Financial Times
- Community, eWolf. (2012), *Indeks Lengkap Syntax/eWolf Community*, MediaKom, Yogyakarta
- Daulay, Melwin Syafrizal. 2007. *Mengenal Hardware-Software dan Pengelolaan Instalasi Komputer*. Yogyakarta: Andi
- Du Plessis, M., & Boon, J. A. *Knowledge management in eBusiness and customer relationship management: South African case study findings. International Journal of Information Management*,24(1),73-86.
- Edy Winarno, Ali Zaki, SmithDev. 2014. *Pemrograman Web Berbasis HTML5, PHP, dan JavaScript*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

- Jogiyanto, 2010. Analisis dan Desain Sistem Informasi, Edisi IV, Andi Offset, Yogyakarta
- Jogiyanto. 2009. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi.
- Kustiyaningsih, Yeni., R.A. Devie. 2011, Pemrograman Basis Data Berbasis Web Menggunakan PHP & MySQL. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Laudon, Kenneth C., Laudon, Jane P. (2010). Management Information Systems (11th Edition). New Jersey : Pearson Prentice Hall
- Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey USA: Pearson
- Madcoms. Aplikasi Program PHP + MySQL untuk membuat website interaktif. Yogyakarta: Andi. 2009
- McLeod, Raymon Jr dan George P. Shell . 2010. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: Indeks.
- McLeod, Turban et al, (2008). *Management Information Systems, 9 th Edition*, Prentice Hall.
- Muhammad Sadeli. (2011), Membuat Toko Online dengan PHP untuk Orang Awam, Maxikom, Palembang
- O'Brien, James A. dan George M. Marakas. (2010). *Management Information Systems. Eight Edition*. New York : McGraw-Hill/Irwin
- Pressman, R.S. (2010), *Software Engineering : a practitioner's approach*, McGraw-Hill, New York, 68.
- Raharjo, Budi. 2011. Membuat Database Menggunakan MySql. Bandung : Informatika.
- Riyanto, 2010, Sistem Informasi Penjualan Dengan PHP Dan MySQL , Gava Media, Yogyakarta.
- Rulianto Kurniawan. (2010). PHP dan MySQL untuk orang awam. (edisi 2). Palembang : Maxicom.
- S. A. Helmers, *Step by Step Microsoft Visio 2013*, United States of America: Microsoft, 2013.
- Stair, M. Ralph, George W. Reynolds. (2010). *Principles of Information Systems: A Managerial Approach. (9th edition)*. Australia : Thomson Course Technology.
- Sulistiyowati, Leny. 2010. Panduan Praktis Memahami analisis Laporan Keuangan, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Utami, Imelda O. Dan Harini Tri Astuti. 2009. Analisis Usaha Peternak Ayam Petelur Jantan Pada Berbagai Skala Usaha Di Peternakan Plasma Poultry Shop (PS) Sukahati, Kabupaten Tasikmalaya. J. DINAMIKA SOSBUD Volume 11 Nomor 2, Desember 2009 : 107-115
- Wilman, R. Riyan. 2006. Mengenali dan Mengatasi Kerusakan Software Handphone. PT Kawan Pustaka, Tangerang.