PROSIDING Seminar Nasional SISFOTEK ISSN 2597-3584 (Media Online)
Sistem Informasi dan Teknologi
website : www.seminar.iaii.or.id | email : seminar@iaii.or.id

Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada Sistem Informasi Penjualan *Bucket* Berbasis Web di Toko Hadinafa Galery

Nila Indasari[1], Seni Asria[2], Muhammad Fauzi Razak[3], Nurmadina Hs[4]
[1,2,3]Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Hadayani Makassar
[4]Komputerisasi Akuntansi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Hadayani Makassar
nilaindah31@gmail.com

Abstract

A web-based bucket sales information system with the implementation of Customer Relationship Management (CRM) is urgently needed in selling buckets at the Hadinafa Gallery store. This study aims to: (1) Build a web-based bucket sales information system by implementing Customer Relationship Management (CRM) at the Hadinafa Gallery store, (2) Implement a web-based bucket sales information system by implementing Customer Relationship Management (CRM) at te Hadinafa Gallery store. System activity design uses UML (Unified Modelling Language) which consists of 4: Use case diagram, Sequence diagram, Activity diagram, and Class diagrams. The programming languages used are PHP (PHP Hypertext Processor), MySQL, and Codeigniter4. Data collection was carried out in 3 ways, namely observation, interviews and library techniques. The results of this research are to make it easier for store owners to manage sales report data, customer data, and product data and help customers get bucket information without coming directly to the store.

Keywords: CRM, Bucket, Codeigniter4, PHP, MYSQL

Abstrak

Sistem informasi penjualan *bucket* berbasis web dengan penerapna *Customer Relationship Management* (CRM) sangat dibutuhkan dalam penjualan *bucket* pada toko Hadinafa Gallery. Peneltian ini bertujuan untuk: (1) Membangun sistem informasi penjualan *bucket* berbasis web dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) di toko Hadinafa Gallery, (2) Mengimplementasikan sistem informasi penjualan *bucket* berbasis web dengan menerapkan *Custmer Relationship Management* (CRM) di toko Hadinafa Gallery.perancangan aktivitas sistem menggunakan UML (*Unified Modeling Language*) yang terdiri dari 4: *Use Case* diagram, *Sequence* diagram, *Activity* diagram, dan *class* diagram. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP (*PHP Hypertext Processor*), *Mysql*, dan *Codeigniter4*. Pengumpulan data dilakukan dengan 3 cara yaitu Observasi, Wawancara dan Teknik Kepustakaan. Hasil dari penilitian ini adalah memudahkan pemilik toko dalam mengelola data laporan penjualan, data pelanggan, dan data produk dan membantu pelanggan mendapatkan informasi *bucket* tanpa datang langsung ke toko.

Kata kunci: CRM, Bucket, Codeigniter4, PHP, MySQL

1. Pendahuluan

Di era digital yang serba canggih ini, teknologi telah menjadi hal yang sangat akrab bagi masyarakat. Terutama dalam hal informasi, perkembangan teknologi telah menjadikan akses informasi sebagai kebutuhan pokok. Sistem informasi memberikan kemudahan bagi masyarakat, terutama dalam berbelanja secara online. Sebuah sistem informasi yang efisien diharapkan dapat menyajikan informasi dengan cepat dan mudah dipahami. Dengan begitu, masyarakat akan lebih menyukai dan cenderung setia menggunakan sistem informasi tersebut untuk berbelanja. Salah satu pendekatan untuk mencapai tujuan ini adalah dengan menerapkan Customer Relationship Management (CRM). Customer Relationship Management adalah suatu proses yang bertujuan untuk memperoleh, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan. Tujuan akhirnya adalah menciptakan nilai bagi pelanggan, memastikan kepuasan mereka, dan secara bersamaan, mendapatkan keuntungan bagi perusahaan. Dengan menerapkan Customer Relationship Management, perusahaan dapat lebih memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas produk. Dalam jangka panjang, hal ini dapat menciptakan pelanggan yang loyal dan memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Dengan demikian, sistem informasi yang didukung oleh penerapan CRM dapat menjadi kunci sukses dalam berbelanja online dan membangun hubungan yang langgeng dengan pelanggan.

Toko Hadinafa Galery merupakan usaha penjualan buket yang berada di Jl Mannuruki Raya yang menyediakan berbagai macam bucket seperti bucket

bunga, bucket snack, bucket uang, bucket foto polaroid, bucket boneka, dan bucket custom. Akan tetapi, Toko Hadinafa Galery bukanlah satu-satunya toko bucket yang ada di Jl Mannuruki Raya. Terdapat toko-toko bucket lainnya yang membuat Toko Hadinafa Galery memiliki persaingan dalam penjualan produknya, selain itu sistem pencatatan transaksi penjualan produk yang digunakan oleh pemilik toko masih sistem manual. Staf hanya mencatat transaksi pembelian atau mencatat penjualan hanya pada sebuah buku. Pencatatan manual seperti ini akan membuat pengolahan data penjualan mengalami keterlambatan dan tidak terperinci. Sistem penjualan yang digunakan oleh pemilik toko ialah dengan memperkenalkan produk menggunakan sosial media yaitu mempromosikan produknya di Instagram, belum mempunyai strategi khusus seperti penerapan metode CRM dalam menangani penjualan. Berdasarkan permasalahan diatas, untuk menemukan solusi atas permasalahan tersebut maka penulis memberikan usulan penelitian dengan judul yaitu "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Sistem Informasi Penjualan Bucket Berbasis Web di Toko Hadinafa Galery".

Tujuan dari penelitian ini ada 2, yaitu: Untuk membangun sistem informasi penjualan bucket berbasis web dengan menerapkan Customer Relationship Management (CRM) pada toko Hadinafa Galery dan untuk mengimplementasikan sistem informasi penjualan bucket berbasis web dengan menerapkan Customer Relationship Management pada toko Hadinafa Galery.

A. Dasar Teori

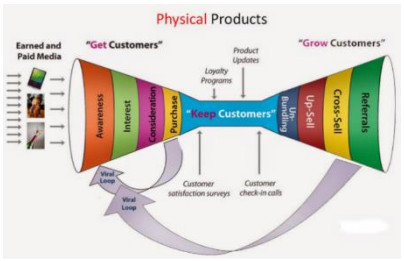
1.1 Pengertian Penerapan

Penerapan atau implementasi merupakan proses yang melibatkan aktivitas, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Lebih dari sekadar aktivitas semata, implementasi melibatkan praktek dari suatu teori, metode, dan hal lainnya untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan kepentingan kelompok atau golongan yang telah terencana sebelumnya. Penerapan juga mencakup perluasan aktivitas dengan menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan yang diperlukan untuk mencapainya. Hal ini membutuhkan keberadaan jaringan pelaksana dan birokrasi yang efektif (Goleman et al., 2018).

1.2 Pengertian CRM

Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi bisnis dalam yang ditujukan untuk menjaga dan memperkuat manfaat hubungan antara perusahaan dengan pelanggan secara keseluruhan melalui pemanfaatan teknologi teknologi informasi secara terintegrasi (Tambunan et al., 2018). Proses Customer Relationship Management (CRM) terdiri mengumpulkan data pelanggan, menganalisis data dan identitas pelanggan sasaran, mengembangkan program CRM dan mengimplementasikan program CRM. Dalam hal ini perusahaan menggunakan strategi customer relationship management yang bertujuan agar perusahaan tetap fokus kepada pelanggan berdasarkan informasi yang dimiliki atau basis data (database).

Ada tiga tahapan Customer Relationship Management (CRM) diantaranya adalah (Fernando, 2018):



Gambar 1. Get, Keep, dan Grow

a. Mendapatkan Pelanggan Baru (*Get*)

Mendapatkan pelanggan baru (*Get*) adalah langkah untuk mendapatkan pelanggan baru dengan cara mempromosikan produk atau jasa yang ditawarkan dengan inovasi dan kemudahan penggunaan. Produk atau jasa yang ditawarkan harus memberikan nilai tambah yang lebih baik bagi pelanggan, serta didukung oleh pelayanan yang memuaskan.

b. Mempertahankan Pelanggan (*Keep*)

Mempertahankan pelanggan (*Keep*) merupakan upaya untuk mempertahankan pelanggan yang telah ada dan sekaligus menciptakan keuntungan bagi binis, daripda terus mencari pelanggan baru yang mungkin tidak memberikan keuntungan signifikan.

c. Meningkatkan hubungan (*Grow*)

Pada tahapan ini prusahaa fokus pada meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang sudah ada. Hal ini dapat dilakukan dengan mendorong pengembangan produk atau layanan tambahan yang bisa melengkapi produk atau layanan utama yang sudah dimiliki oleh pelanggan. Selain itu, perusahaan juga berusaha menjual roduk atau layanan yang lebih baik daripada apa yang telah dimiliki oleh pelanggan.

1.3 Pengertian Sistem Informasi Penjualan

Sistem informasi penjualan merupakan gabungan dari beberapa sub-sistem yang terintegrasi, bertujuan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan terkait penjualan dalam suatu perusahaan. Dalam proses ini, komputer berperan penting dalam mencatat dan memfasilitasi transaksi antara penjual dan pembeli, dimana barang atau jasa ditukar dengan pendapatan sesuai harga yang ditawarkan untu barang atau jasa tersebut.

1.4 Website

Website adalah sebuah aplikasi berisi dokumen ultimedia seperti teks, gambar, animasi, dan video yang menggunakan protokol HTTP (Hypertext Transfer Protocol) dan dapat diakses melalui perangkat lunak yang disebut Browser.

1.5 Hosting

Hosting atau biasa disebut web hosting adalah penyewaan ruang penyimpanan data (storage space) digunakan untuk menyimpan data website, memungkinkan akses ke website tersebut dari berbagai lokasi.

1.6 XAMPP

XAMPP adalah paket program web lengkap yang dapat digunakan untuk belajar pemrograman web, terutama PHP dan MySQL. Fungsinya adalah sebagai erver yang berdiri sendiri (localhost) dan terdiri atas program Apache HTTP Server,MySQL database, dan penerjemah bahasa yang ditulis dengan bahasa pemrograman PHP.

1.7 MySQL

MySQL adalah nama dari server basis data. Database server adalah server yang memprosess database. Basis data adalah organisasi informasi yang dirancang untuk membuat informasi mudah disimpan dan diakses. MySQL diklasifikasikan sebagai database relasional. Dalam model ini, data dinyatakan dalam bentuk dua dimensi, yaitu tabel yang terdiri atas baris dan kolom.

1.8 PHP

PHP merupakan singkatan dari PHP Hypertext Preprocessor. PHP adalah bahasa pemrograman yang digunakan untu menciptakan aplikasi berbasis web. PHP berfungsi sebagai bahasa pemrograman sisi server yang umumnya dikenal sebagai server side language.oleh karena itu, sebuah program yang dibangun dengan kode PHP hanya dapat berjalan jika dijalankan pada web serve, tanpa adanya server web yang berjalan, program tersebut tidak dapat berfungsi.

1.9. UML

Unified Modelling Language (UML) adalah bahasa visual yang digunakan untuk memodelkan dan mengkomunikasikan sistem dengan menggunakan diagram dan teks pendukung. Pada penelitian ini menggunakan 4 diagram UML yaitu; *use case* diagram, *sequence* diagram, *class* diagram, dan *activity* diagram.

2. Metode Penelitian

Pada peneitian ini, penulis menggunaan beberapa metode untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan dengan permasalahan yang dibahas, yaitu:

2.1. Pengamatan (Observasi)

Penelitian ini dilakukan dengan cara megamati langsung penjualan *bucket* pada toko Hadinafa Gallery.

2.2. Wawancara (Interview)

Wawancara yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab kepada pihak yang ada hubungannya dengan objek penelitian, dalam hal ini melakukan wawancara dengan *owner* Hadinafa Gallery.

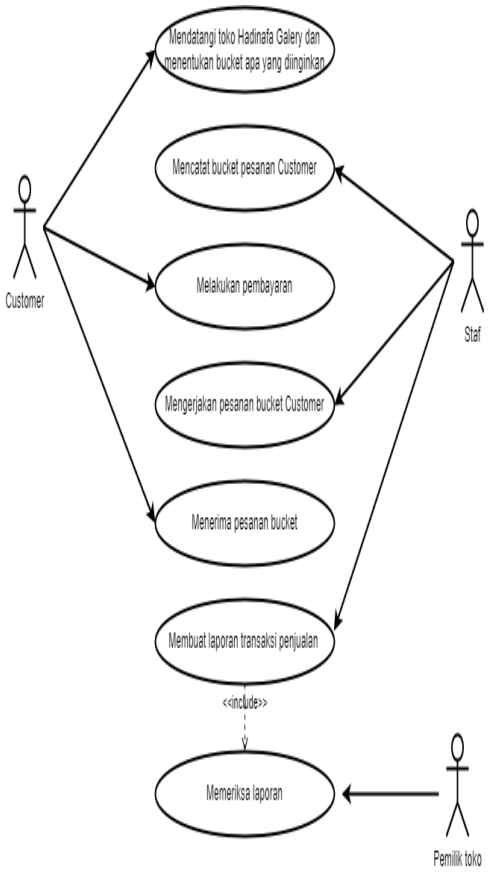
2.3. Teknik Kepustakaan

Teknik Kepustakaan dilakukan dengan membaca jurna penelitian relevan ataupun buku yang mendukung dalam mendapatkan data.

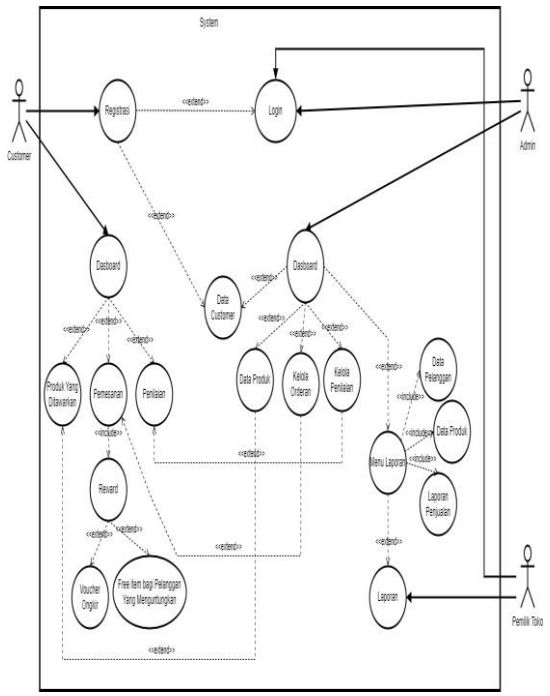
3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Penggambaran Sistem

a. *Use Case* Diagram

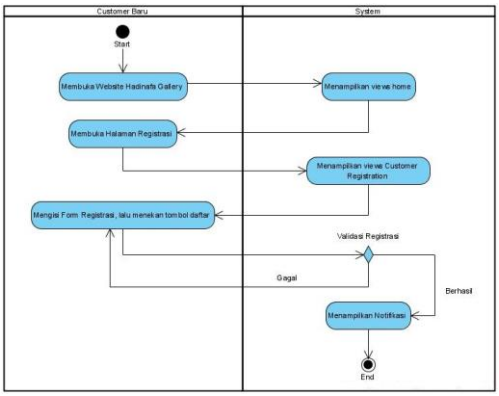


Gambar 2. *Use Case* sistem yang berjalan

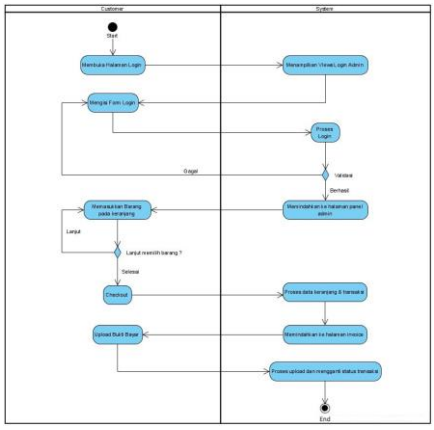


Gambar 3. *Use Case* sistem yang diusulkan

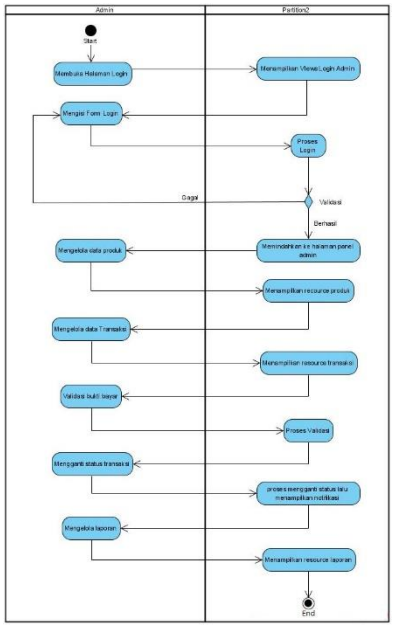
b. *Activity* Diagram



Gambar 4. *Activity* diagram registrasi customer baru

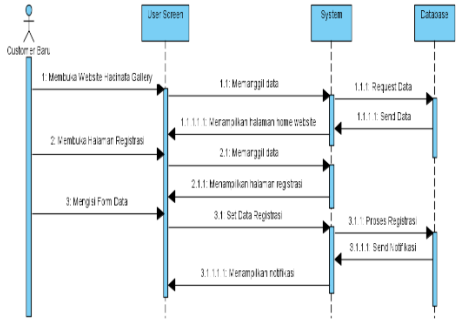


Gambar 5. Activity Diagram proses Checkout

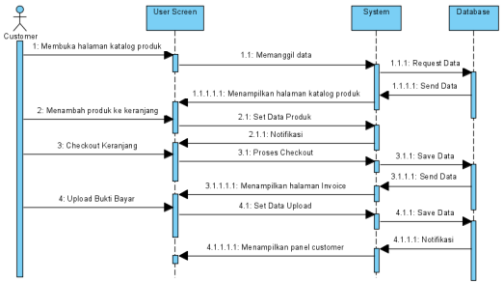


Gambar 6. Activity Diagram proses Validasi Bukti Bayar

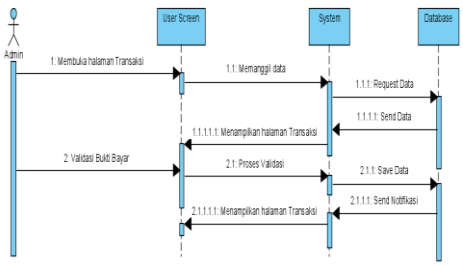
c. *Sequence* Diagram



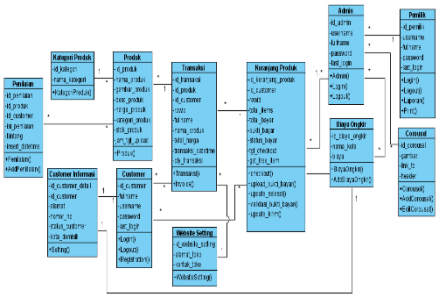
Gambar 7. Sequence Diagram Customer Baru



Gambar 8. Sequence diagram proses checkout



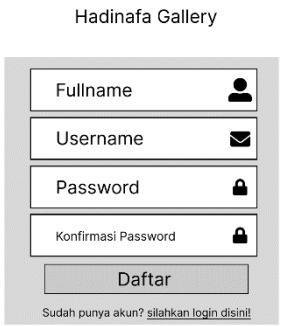
Gambar 9. Sequence diagram validasi bukti bayar



Gambar 10. Class diagram

3.2 Perancangan Antarmuka

a. Perancangan Input

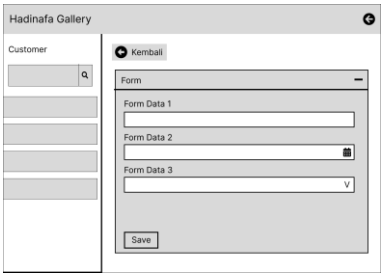


Gambar 11. Form Registrasi

Pada gambar diatas merupakan rancangan form registrasi yang dapat diakses untuk melakukan pendaftaran akun.

Gambar 12. Form login

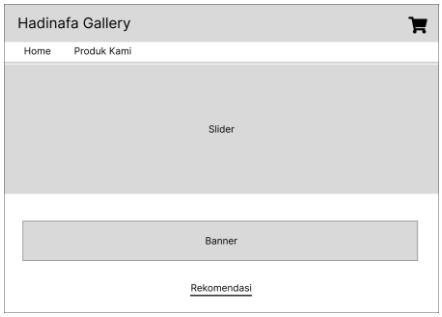
Pada gambar diatas merupakan rancangan form login yang dapat diakses untuk masuk ke dalam panel.



Gambar 13. Form

Pada gambar diatas merupakan rancangan tiap form yang ada pada panel, memiliki fungsi yaitu menambahkan data ataupun mengedit data.

b. Perancangan Output

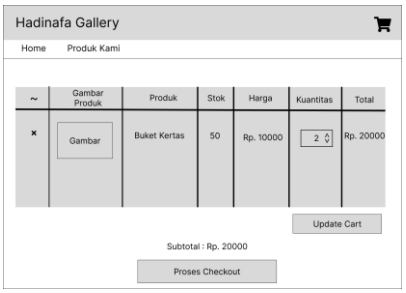


Gambar 14. Homepage

Pada gambar diatas merupakan rancangan halaman home yang diakses saat pertama kali membuka website, berisikan slide, banner, dan rekomendasi produk.

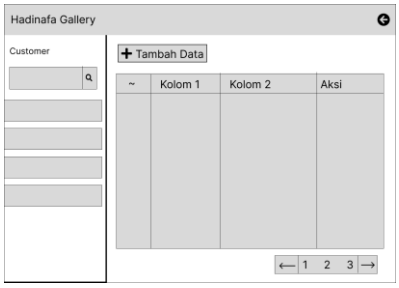
Pada gambar diatas merupakan perancangan katalog produk pada halaman website, yang diakses untukmelihat produk-produk dari Hadinafa Gallery

Gambar 15. Katalog produk



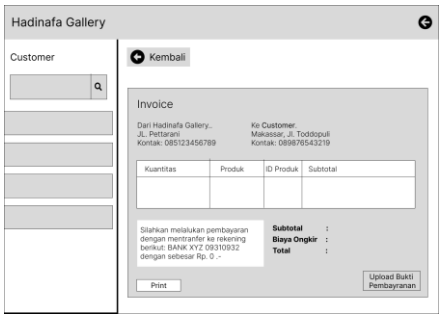
Gambar 16. Halaman home panel

Pada gambar diatas merupakan perancangan halaman home panel, yang diakses oleh tiap user saat setelah melakukan login, customer dapat langsung memilih produk yang ditawarkan yang tersedia pada panel.



Gambar 17. Halaman tabel panel

Pada gambar diatas merupakan perancangan halaman tabel panel, yang diakses tiap user jika mengolah data tertentu, seperti melihat,menambah, mengedit, serta menghapus data.



Gambar 18. Halaman invoice

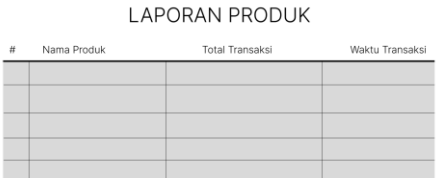
Pada gambar diatas merupakan perancangan halaman invoice, yang diakses oleh costumer saat ingin menyeesaikan pembayaran dengan mengupload bukti bayar, serta melihat informasi mengenai transaksi dan keranjang.

Gambar 19. Laporan penjualan

Pada gambar diatas merupakan perancangan lapran penjualan, diakses oleh admin dan pemilik toko saat ingin mendapatkan informasi mengenai penjualan dalam jangka waktu tertentu.

Gambar 20. Laporan pelanggan

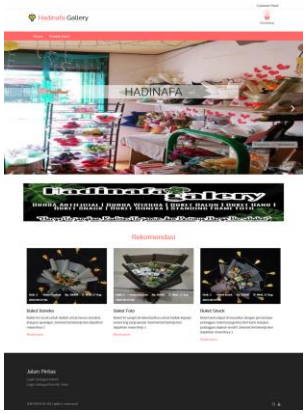
Pada gambar diatas merupakan perancangan laporan pelanggan, diakses oleh admin dan pemilik toko saat inginmendapatkan informasi mengenai pelanggan dalam tahun tertentu.



Gambar 21. Laporan produk

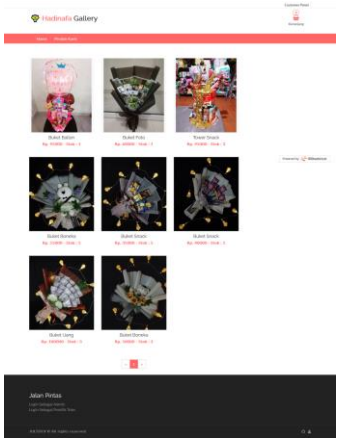
Pada gambar diatas merupakan perancangan laporan produk, diakses oleh admin dan pemilik toko saat ingin mendapatkan informasi mengenai produk dalam tahun tertentu.

c. Implementasi



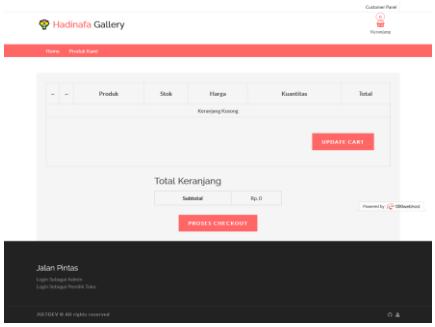
Gambar 22. Halaman Home

Gambar diatas merupakan halaman home, yang terdiri dari slider, banner, dan rekomendasi produk.



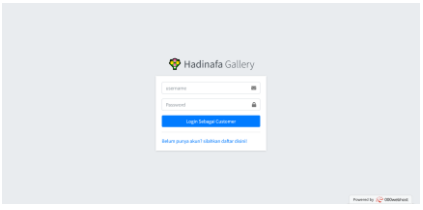
Gambar 23. Halaman katalog produk

Gambar diatas merupakan katalog produk, pada halaman ini dapat dilihat nama produk, harga serta stok, jika stok produk kosong maka akan muncul notifikasi ketika menambahkan produk ke dalam keranjang.



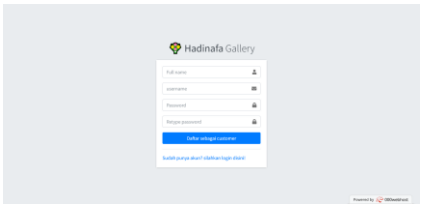
Gambar 24. Halaman keranjang

Gambar diatas merupakan halaman keranjang, pada halaman ini produk pada keranjang yang ditambahkan akan muncul, dan dapat menambahkan kuantitas produk yang akan dibeli, jika telah merubah kuantitas maka harus menekan tombol update chart, lalau data keranjang terupdate.



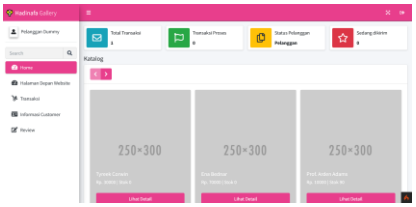
Gambar 25. Halaman login customer

Gambar diatas merupakan halaman login customer, pada halaman ini customer dapat memasukkan username dan passwordnya untuk ke dalam panel.



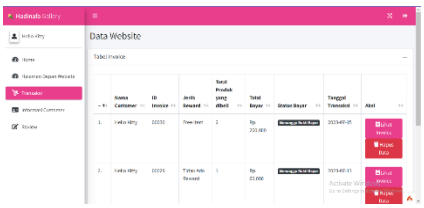
Gambar 26. Halaman registrasi customer

Gambar diatas merupakan halaman registrasi customer, pada halaman ini customer baru dapat mendaftar dengan mengisi form data yang tersedia.



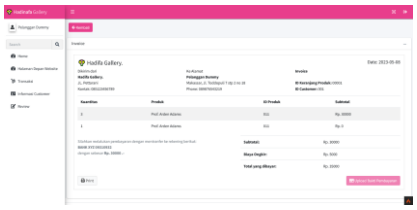
Gambar 27. Halaman home customer panel

Gambar diatas merupakan halaman home customer panel, pada halaman ini terdapat informasi seputar customer, dan katalog produk



Gambar 28. Halaman transaksi customer

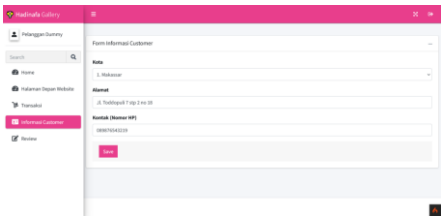
Gambar diatas merupakan halaman tabel transaksi customer panel, pada halaman ini terdapat informasi mengani transaksi per produk customer dan transaksi keranjang dimana jika status transaksi telah selesai bisa memberikan review atau menekan tombl invoice untuk membuka halam invoice.



Gambar 29. Halaman invoice customer

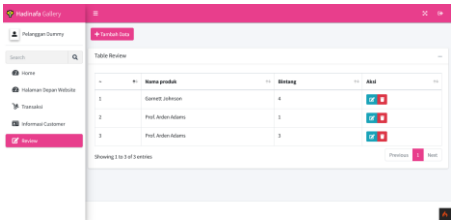
Gamabr diatas merupakan halaman invoice customer panel, pada halaman ini customer dapat

menyelesaikan transaksinya dengan mengupload bukti bayar ke rekening yang tersedia.



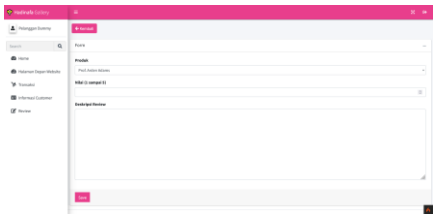
Gambar 30. Halaman informasi customer

Gambar diatas merupakan halaman informasi customer, pada halaman ini customer wajib melengkapi informasi terkait untuk bisa menyelesaikan transaksinya.



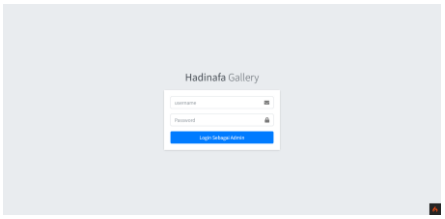
Gambar 31. Halaman review customer panel

Gambar diatas merupakan halaman review customer pane, dimana informasi mengenai review yang telah dilakukan customer tersimpan, customer dapat menambah, mengedit, ataupun menghapus review.



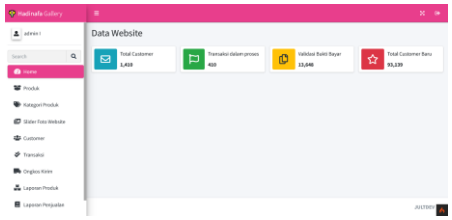
Gambar 32. Halaman tambah review customer

Gambar diatas merupakan halaman tambah review customer panel, dimana customer dapat menambah review pada prosuk yang telah selesai status transaksinya.



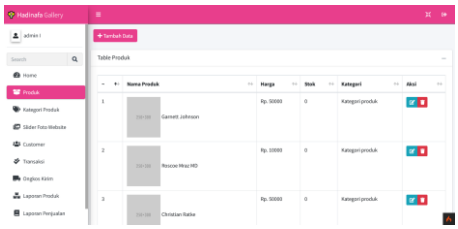
Gambar 33. Halaman logi admin

Gambar diatas merupakan halaman tambah review customer panel, dimana customer dapat menambah review pada produk yang telah selesai status transaksinya.



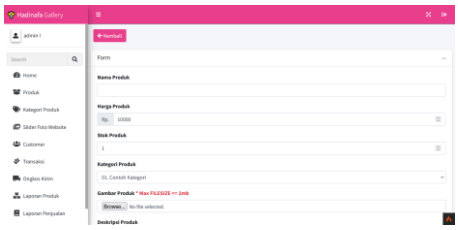
Gambar 34. Halaman home admin

Gambar diatas merupakan halaman home admin panel, memiliki informasi mengenai data-data website.



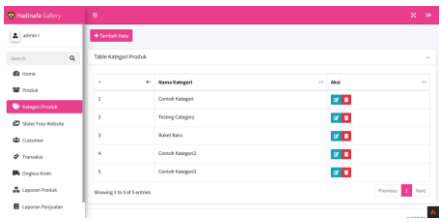
Gambar 35. Halaman tabel produk admin

Gambar diatas merupakan halaman tabel produk admin panel, admin dapat mengelola data produk pada halaman ini.



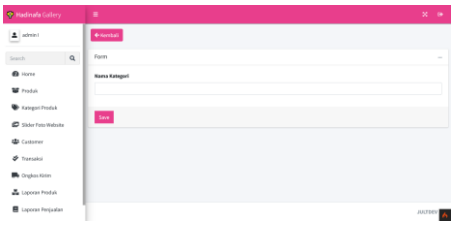
Gambar 36. Halaman tambah data produk

Gamabr diatas merupakan halaman tambah data produk admin panel, form ini memiliki validasi dari nama produk hingga deskripsi produk.



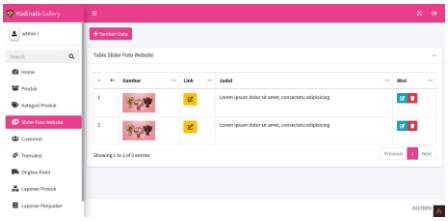
Gambar 37. Halaman tabel kategori produk

Gambar diatas merupakan halaman tabel kategori produk admin panel, admin dapat mengelola data kategori produk pada halaman ini.



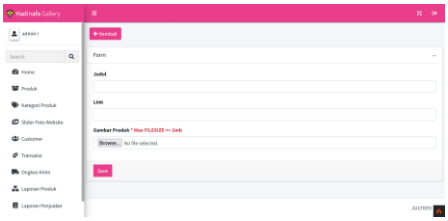
Gambar 38. Halaman tambah data kategori

Gambar diatas merupakan halaman tambah data kategri produk admin panel, form ini memiliki validasi.



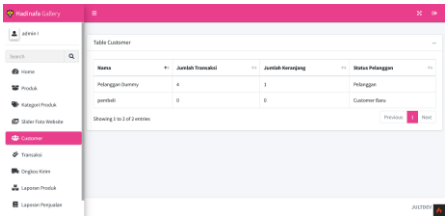
Gambar 39. Halaman tabel slider admin

Gambar diatas merupakan halaman tabel slider admin panel, adamin dapat mengelola data slider pada halaman ini.



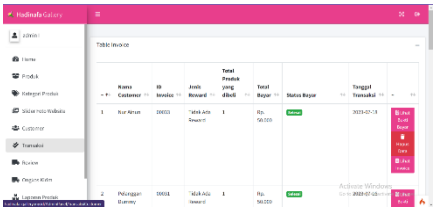
Gambar 40. Halaman tambah data slider

Gambar diatas merupakan halaman tambah data slider admin panel, form ini memiliki valisasi dari judul hingga gambar produk.



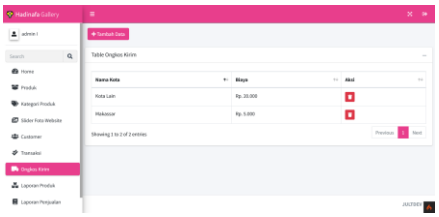
Gambar 41. Halaman tabel customer admin

Gambar diatas merupakan halaman tabel customer admin panel, terdiri dari beberapa informasi mengenai customer hingga status pelanggan.



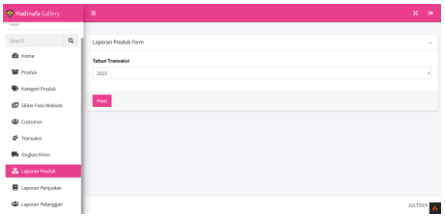
Gambar 42. Halaman tabel transaksi admin

Gambar diatas merupakan halaman tabel transaksi admin panel, admin dapat melihat bukti bayar yang telah diuploas customer di tabel transaksi keranjang, dan dapat menekan tombol validasi jika bukti bayar sudah sesuai, dan menekan tombol kirim untuk mengganti status transaksi menjadi sedang dikirim.



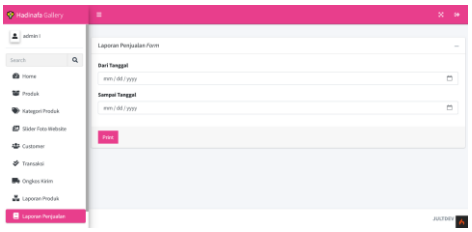
Gambar 43. Halaman tabel ongkos kirim

Gambar diatas merupakan halaman tabel ongkos kirim admin panel, admin dapat menambah data kota dan biaya kirim tiap kota, dan menghapus data.



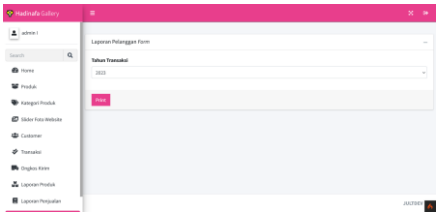
Gambar 44. Halaman laporan produk

Gambar diatas merupakan halaman laporan produk form, admin dan pemilik toko bisa mengakses halaman inni untuk mencetak laporan produk pertahunnya.



Gambar 45. Halaman laporan penjualan

Gambar diatas merupakan halaman laporan penjualan form, admin dan pemilik toko bisa mengakses halaman ini untuk mencetak lapran penjualan dari tanggal yang ditentukan.



Gambar 46. Halaman laporan pelanggan

Gambar diatas merupakan halaman laporan pelanggan form, admin dan pemilik toko bisa mengakses halaman ini untuk mencetak laporan pelanggan pertahunnya.

4. Kesimpulan

Setelah melewati proses perancangan dan implementasi dari penerapan CRM pada sistem informasi penjualan bucket berbasis web di toko Hadinafa Gallery, amaka kesimpulan dapat diberikan adalah:

1) Aplikasi ini dapat mempermudah pemilik toko dalam mengelola data pelanggan, data penjualan data produk sehingga tidak mengolah data secara manual.
2) Aplikasi ini dapat membantu pelanggan dalam mendapatkan informasi bucket tanpa harus datang langsung ke toko Hadinafa Gallery.
3) Data yang dikelola melalui aplikasi ini dapat diakses tanpa batasan waktu.
4) Terdapat fitur review bagi pelanggan yang ingin memberikan penilaian terhadap produk yang dipasarkan agar pihak toko dapat engetahui tingkat kepuasan pelanggan.

Daftar Rujukan

[1] Anggraini, Y., Pasha, D., & Setiawan, A. (2020). Sistem Informasi Penjualan Sepeda Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter (Studi Kasus : Orbit Station). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, *1(2)*, 64–70. http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI

[2] Amelia, Riskita. 2022. *Mengenal Marketing Funnel, Pemasaran Menarik Untuk Bisnismu*. (https://store.sirclo.com/blog/pengertian-dan-tahapan-marketing-funnel/). Diakses pada 22 Juni 2023.

[3] Damanik, Burhanuddin. "Analisis Customer Relationship Management (CRM) Dalam Peningkatan Pelanggan Hotel." Jurnal Mahajana Informasi 3.2 (2018): 1-10.

[4] Fernando, S. (2018). Penerapan Costumer Relationship Management (Crm) Pada Sistem Informasi Penjualan Sparepart Motor (Studi Kasus Toko Chandra). *Fernando, S. (2018). PENERAPAN COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN SPAREPART MOTOR (STUDI KASUS TOKO CHANDRA).*

[5] Goleman, daniel; Boyatzis, Richard; Mckee, A., & Perdana. (2018). Konsep Character, Capacity, Capital, Condition of Economy dan Colleteral. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53(9)*, 1689–1699.

[6] Hikma, M. (2018). *Sistem informasi penerapan customer relationship management pada klinik kecantikan putri lubuk linggalu.*

[7] Nugraha, I. A., Rosalina, V., & Suherman. (2022). Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Pada Sistem Informasi Pelayanan Jasa Meteorologi Berbasis Web. *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, 9(1), 36–44. https://doi.org/10.30656/jsii.v9i1.4390

[8] Nurhaya, S. (2018). Simbol-Simbol Use Case. *Unikom*, 9–11.

[9] Nuryamin, Y., & Saraswati, S. D. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Buket Bunga Kain Flanel Florist Menggunakan Metode Waterfal. *Jurnal Riset Komputer (JURIKOM)*, *5(5)*, 449–453. https://ejurnal.stmik-budidarma.alc.id/index.php/jurikom/alrticle/view/854.

[10] Phone, P. W. (2011). *BAB III Landasan Teori*. *2003*, 14–34.

[11] Tambunan, C., Manalu, D. R., & Naibaho, J. F. (2018). Penerapan Customer Relationship Management Pada Sistem Informasi Pemesanan Dan Penjualan Pada Toko Buku Gapura Berbasis Web. *METHODIKA: Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, *4*(1), 27–31. https://doi.org/10.46880/mtk.v4i1.56