

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA SISTEM INFORMASI PEMESANAN DAN PENJUALAN PADA TOKO BUKU GAPURA BERBASIS WEB

¹ Cosmas Tambunan, ² Darwis Robinson Manalu, ³ Jimmy F. Naibaho
Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Methodist Indonesia
cosmastbn@gmail.com¹, manaludarwis@gmail.com², jimmyfebrian@gmail.com³

Abstract

The use of technology in the application of Customer Relationship Management (CRM) becomes very important to build relationships between customers as well as providing information provided to customers. The benefits of implementing CRM are to help keep existing customers and to gain new customers. In this study the authors implement CRM in an information system E-commers on Bookstore Gapura. Where currently there is no E-commission information system available in Gapura Bookstore. The method used in this design is using Data Flow Diagram (DFD). This application is also created by using PHP programming language using MySQL. With this application so that facilitate Bookstore Gapura in providing information and promotion, so that information delivered more efficient and clear to the consumer.

Keywords: Information System, Sales, CRM, Book Store Gapura

I. PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan teknologi sudah sangat pesat dalam membantu kegiatan sebuah perusahaan atau organisasi, namun masih ada juga perusahaan yang masih belum memanfaatkan menggunakan perkembangan teknologi informasi. Akibatnya proses kinerja perusahaan atau organisasi tersebut berjalan kurang efektif dan efisien.

Sebagai toko buku yang menjual berbagai jenis buku, proses penjualan dan pemesanan masih dilakukan dengan cara manual, dimana hal tersebut memerlukan proses dan waktu yang tidak efisien sehingga mengakibatkan perusahaan kurang berjalan efektif. Guna meningkatkan kegiatan perusahaan dan pelayanan, di perlukan sistem informasi pemesanan dan penjualan yang mampu memberikan layanan yang efisien dan cepat kepada pelanggan.

Untuk mengatasi masalah ini maka membuat “sistem informasi pemesanan dan penjualan berbasis Web dengan menerapkan customers relationship management di dalamnya”.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Sistem Informasi Berbasis Web

Sistem Informasi Berbasis Web adalah suatu sistem informasi yang menggunakan teknologi web atau internet untuk memberikan informasi atau layanan Kepada pengguna.

Sebuah sistem informasi berbasis web biasanya terdiri dari satu atau lebih aplikasi web yang masing- masing komponen mempunyai fungsi tertentu. Dimana masing – masing komponen tersebut saling mendukung satu sama lain guna mencapai fungsi sistem informasi berbasis Web secara umum.

B. Komponen Pada Web

Komponen yang harus ada dalam sebuah website sehingga sehingga situs tersebut dapat online dan berfungsi dengan baik. Berikut adalah komponen-komponen website:

A. Domain

Domain adalah nama unik yang diberikan untuk mengidentifikasi alamat (IP address) server komputer seperti web server di internet. Domain memberikan kemudahan pengguna internet untuk melakukan akses ke server dan memudahkan mengingat server yang

dikunjungi dibandingkan harus mem=ngingat sederean angka-angka IP address.

B. Hosting

Hosting adalah space harddisk dalam komputer server yang digunakan untuk penyimpanan database, email dan file web.

C. Server Web

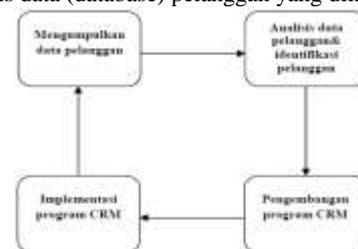
Server web adalah perangkat lunak yang menyediakan layanan akses kepada pengguna melalui protokol komunikasi HTTP atau HTTPS atas berkas-berkas yang terdapat pada suatu situs web dalam layanan ke pengguna dengan menggunakan aplikasi tertentu seperti peramban web.

D. CPANEL

Cpanel adalah kontrol panel terproteksi. Fasilitas ini memudahkan pemilik account hosting untuk mengatur seluruh fasilitas web hosting yang dimilikinya. Fasilitas itu antara lain Menciptakan email forwarder, membuat atau menghapus nama/user database MySQL, Upload file website dan database, mengatur konfigurasi PHP.

C. Penegrtian Customer Relationship Management

CRM (*Customer Relationship Management*) merupakan strategi bisnis dengan menggunakan teknologi informasi menyediakan suatu usaha menyeluruh pada pelanggan yang terintegrasi untuk mempertahankan serta memperluas manfaat hubungan. (Imam Husni, 2014). Proses Customer Relationship Management (CRM), adalah mengumpulkan data pelanggan, menganalisis data dan identitas target pelanggan, mengembangkan program CRM, dan mengimplementasikan program CRM. Dalam hal ini perusahaan menggunakan strategi Cusomer Relationship Management (CRM) dengan tujuan agar perusahaan tetap fokus terhadap pelanggan berdasarkan informasi atau basis data (database) pelanggan yang dimiliki.



Gambar 1 Proses CRM

III. ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

1. Analisis digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada dan mencari penyebabnya. Berikut ini adalah tahap-tahap analisis permasalahan yang dilakukan, yaitu:

- Belum tersedianya alternatif media penghubung antara perusahaan dengan pelanggan dalam penyampaian berita dan informasi produk yang di jual, serta penerimaan kritik dan saran dari pelanggan.
- Belum adanya sistem khusus yang dapat menyimpan semua data dan informasi produk yang ada pada Toko Buku Gapura tersebut. .
- Belum adanya media komunikasi alternatif yang digunakan untuk melakukan pemesanan buku maupun informasi layanan baru yang lebih cepat.

2. Perancangan Sistem

Rancangan Aplikasi *Customer Relationship Management* ini untuk membangun loyalitas kepada pelanggan pada Toko Buku Gapura telah memenuhi tahap CRM sehingga dapat mengelola data pelanggan, promosi produk, data permintaan produk dan status pesanan pelanggan. Implementasi strategi CRM ini diharapkan Toko Buku Gapura mengenal pelanggannya dengan baik dan meningkatkan pelayanan pada pelanggannya. Toko Buku Gapura dapat memantau keluhan pelanggan dan menindak lanjuti permasalahan dari setiap pelanggan dengan cepat dalam rangka menciptakan hubungan baik dengan para pelanggan lebih dari sekedar transaksi.

Fitur-fitur website *Customer Relationship Management* pada Toko Buku Gapura adalah sebagai berikut:

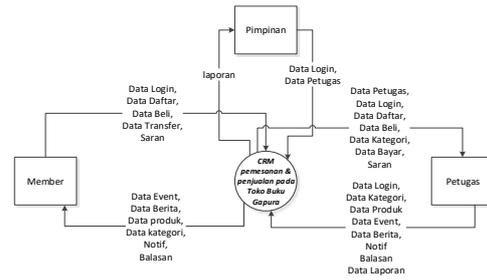
- Pemesanan Online**
Pelanggan dapat melakukan pemesanan secara online dengan menggunakan website ini, dengan input data secara pribadi dapat mengurangi terjadinya kesalahan input dan memudahkan admin untuk melakukan pemeriksaan.
- History Transaksi**
Adanya fitur history berfungsi untuk membantu perusahaan maupun konsumen melihat transaksi yang telah terjadi.
- Customer Service**
Fitur ini digunakan untuk meningkatkan kualitas hubungan dengan konsumen. Konsumen dapat secara langsung memberikan saran maupun melaporkan adanya keluhan atas kurang nyamannya pelayanan yang diberikan, sehingga perusahaan dapat mencari penyelesaian masalah tersebut dan dapat meningkatkan pelayanan.
- Event/Promo**
Fitur ini berfungsi untuk memberikan informasi berupa event potongan harga kepada konsumen.
- Live Chat**
Fitur ini memudahkan konsumen berkomunikasi secara langsung pada saat bersamaan dengan pihak toko buku gapura. Fitur ini dapat meningkatkan layanan konsumen.

3. Data Flow Diagram

Data Flow Diagram (DFD) merupakan suatu model proses yang dibuat untuk menggambarkan darimana asal data, dan kemana tujuan data yang keluar dari sistem, dimana data disimpan, proses apa yang menghasilkan data tersebut. (Rita Afyenni, 2014)

DFD memungkinkan untuk menggambarkan sistem dari level yang paling tinggi kemudian menguraikannya menjadi level yang lebih rendah (dekomposisi). Berikut ini

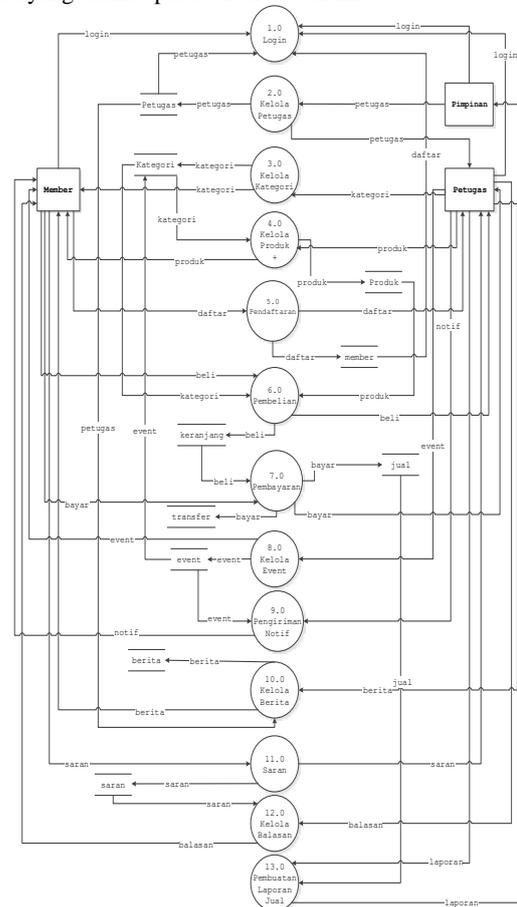
adalah gambar Diagram Nol yang telah dibangun seperti yang terlihat pada 4.1 di bawah ini :



Gambar 2 Diagram Konteks Perancangan CRM pada Toko Buku Gapura

4. Diagram Nol

Diagram Nol merupakan penjabaran dari proses DFD. Berikut ini adalah gambar Diagram Nol yang telah dibangun seperti yang terlihat pada 4.2 di bawah ini :



Gambar 3 Data Flow Diagram

IV. HASIL

A. Pembahasan

Setelah dilakukan serangkaian pengujian terhadap sistem pemesanan dan penjualan dengan konsep *Customer Relationship Management* yang dibangun maka hasil dari pengujian sistem yang dilakukan adalah :

- Aplikasi ini mampu memberikan informasi tentang proses pembelian barang yang terjadi di toko buku Gapura.

- b. Aplikasi ini mampu mengintegrasikan semua data yang diperoleh sehingga data yang diperoleh real atau tidak terjadinya kesalahan data dalam pembelian.
- c. Admin dapat lebih mudah bertransaksi dengan pelanggan.

B. Tampilan Utama

Menu utama merupakan halaman awal pada web toko buku Gapura. Pada halaman menu utama ini terdapat beberapa link menu yang disediakan, seperti Beranda, berita, produk, daftar, masuk.

1. Halaman Login

Menu login merupakan tampilan awal. Bentuk tampilan form menu login dapat dilihat dalam gambar 5.22:



Gambar 4 Tampilan Utama

2. Tampilan Registrasi Member

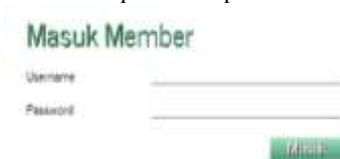
ini berfungsi sebagai tampilan untuk mengisi data-data sebagai member baru. Registrasi dapat dilihat pada Gambar 5.23 berikut:



Gambar 5 Registrasi Member

3. Tampilan Login Member

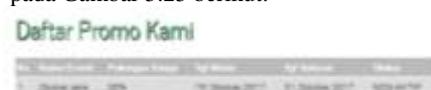
Tampilan ini berfungsi sebagai tampilan untuk masuk ke sistem sebagai pelanggan dengan *username* dan *password* yang sudah terdaftar. Tampilan Login Member dapat dilihat pada Gambar 5.24 berikut:



Gambar 6 Tampilan Login Member

4. Tampilan Promo

Tampilan ini berfungsi untuk menampilkan promo toko buku secara detail. Tampilan Promo dapat dilihat pada Gambar 5.25 berikut:



Gambar 7 Tampilan Promo

5. Tampilan Berita

Tampilan ini berfungsi untuk menampilkan berita terbaru secara detail. Tampilan Berita Terbaru dapat dilihat pada Gambar 5.26 berikut:



Gambar 5.26 Tampilan Berita

6. Tampilan Produk

Tampilan ini berfungsi untuk menampilkan produk yang tersedia. Tampilan Produk dapat dilihat pada Gambar 5.27 berikut:



Gambar 5.27 Tampilan Daftar Produk

7. Tampilan Belanja Produk

Tampilan ini berfungsi untuk menampilkan detail produk yang dibelanjakan dan Pembelian Produk. Tampilan Belanja Produk dapat dilihat pada Gambar 5.28 berikut:



Gambar 5.28 Tampilan Belanja Produk

8. Tampilan Keranjang Belanja

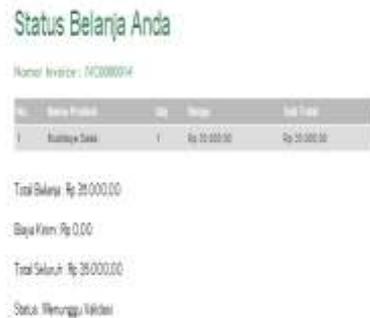
Tampilan ini berfungsi untuk memberikan inasi produk yang akan dibeli. Keranjang Belanja dapat dilihat pada Gambar 5.29 berikut:



Gambar 5.29 Tampilan Keranjang Belanja

9. Tampilan Status Pesanan

Tampilan ini berfungsi untuk mengecek status belanja *customer*. Tampilan Status Pesanan dapat dilihat pada Gambar 5.30 berikut:



Gambar 5.30 Tampilan Status Pesanan

10. Tampilan Konfirmasi Pembayaran

Tampilan ini berfungsi untuk menampilkan konfirmasi pembayaran. Konfirmasi Pembayaran dapat dilihat pada Gambar 5.31 berikut:



Gambar 5.31 Tampilan Konfirmasi Pembayaran

11. Tampilan History Transaksi Belanja

Tampilan ini berfungsi untuk menampilkan rekaman transaksi pembayaran member. Rekam Transaksi Belanja dapat dilihat pada Gambar 5.32 berikut:



Gambar 5.32 Tampilan History Transaksi Belanja

12. Tampilan Saran

Tampilan ini berfungsi untuk menyampaikan kritik dan saran pada Toko Buku Gapura. Saran dapat dilihat pada Gambar 5.33 berikut:



Gambar 5.33 Tampilan Saran

13. Tampilan Penjualan Laporan

Tampilan ini berfungsi untuk menampilkan laporan penjualan pada Toko Buku Gapura. Tampilan Laporan Penjualan dapat dilihat pada Gambar 5.34 berikut:



Gambar 5.34 Tampilan Laporan Penjualan

V. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian ini antara lain:

1. Dengan adanya sistem ini, proses pemesanan dan penjualan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.
2. Dengan sistem ini juga pihak Toko Buku Gapura dapat memberikan laporan penjualan dan income yang cepat.
3. Dengan adanya sistem ini, pihak Toko Buku Gapura dapat memberikan layanan yang baik kepada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Budi Raharjo. (2011). Belajar Otodidak Membuat Database Menggunakan MySQL. Bandung

- [2] Imam Husni Al Amin, Kristanto A (2014). Aplikasi *Customer Relationship Management* di CV. Matahari Digital Printing Semarang
- [3] Ladjamudin. (2013). Analisis Dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: Ghara Ilmu
- [4] Rita Afyenni. (2014). Perancangan Data Flow Diagram Untuk Sistem Informasi Sekolah Pada SMA Pembangunan UNP, Padang.
- [5] Winda Melanta. (2014). Customer Relationship Management Dan Loyalitas Konsumen Pada PT Syapira Laras Persada.