

# Sistem Informasi Penjualan Gazebo dan Rumah Kayu Berbasis *Web* Menggunakan Metode CRM (*Customer Relationship Management*)

Muhammad Zaki Nurdianto<sup>1</sup>), Evi Yulianingsih<sup>2</sup>)

<sup>1</sup>Departemen Sistem Informatika, Universitas Bina Darma,  
Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30111  
e-mail: zakinurdianto5@gmail.com, ev\_yulianingsih@binadarma.ac.id

## **Abstrak**

Sistem informasi penjualan merupakan sebuah informasi dengan menggunakan media elektronik. Dengan menggunakan sistem ini akan diharapkan pelanggan dapat mengetahui informasi produk terbaru yang dikeluarkan perusahaan dan sebagai sarana promosi terbaik sehingga pelayanan kepada pelanggan akan semakin meningkat. Sistem ini juga dilengkapi dengan pemesanan produk yang bermaksud untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan produk. Dengan dibuatnya sistem ini, perusahaan dapat mengetahui kebutuhan pelanggan dan keinginan pelanggan supaya terjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Untuk itu dibutuhkan sistem CRM (*Customer Relationship Management*) supaya dalam pembuatan sistem informasi penjualan berbasis web dapat membantu pelanggan dalam mendapatkan informasi serta memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan informasi produk serta transaksi pemesanan kepada pelanggan secara cepat, praktis serta mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan menggunakan metode CRM (*Customer Relationship Management*) supaya dapat meningkatkan penjualan gazebo dan rumah kayu pada toko yang ada di kota Palembang. Sedangkan dalam pembuatan sistem ini berbasis *web* dengan bahasa pemrograman PHP dan MYSQL sebagai *database*.

**Kata kunci**—Sistem Informasi, Penjualan, CRM, Website

## **Abstract**

*Sales information system is an information using electronic media. By using this system, it is hoped that customers can find out the latest product information issued by the company and as the best promotional tool so that service to customers will increase. This system is also equipped with product ordering which intends to make it easier for customers to place orders for products. With the creation of this system, companies can find out customer needs and customer desires so that good relationships with customers are established. For this reason, a CRM (Customer Relationship Management) system is needed so that in making a web-based sales information system it can assist customers in obtaining information and provide comfort and convenience for customers. The purpose of this study is to provide product information and order transactions to customers quickly, practically and find out what customers need using the CRM (Customer Relationship Management) method in order to increase sales of gazebos and wooden houses at stores in the city of Palembang. While in making this web-based system with the programming language PHP and MYSQL as the database.*

**Keywords**—Information System, Sales, CRM, Website

## 1. PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, banyak perusahaan ataupun instansi-instansi yang menerapkan teknologi dalam membantu menuntaskan pekerjaan serta meningkatkan perusahaan tersebut supaya jadi lebih baik. Pastinya masing-masing perusahaan memerlukan suatu teknologi yang mempunyai kualitas terjamin, sangat mudah digunakan, serta sanggup menunjang pekerjaan perusahaan sampai mencapai apa yang di inginkan semacam pemakaian CRM (*Customer Relationship Management*) selaku solusi bisnis dalam tingkatkan ikatan yang baik antara perusahaan dengan pelanggannya buat kemajuan perusahaan itu sendiri. *Customer Relationship Management* (CRM) pada dasarnya merupakan kolaborasi dengan setiap konsumen yang menciptakan keadaan yang tidak merugikan bagi kedua pihak. Dalam perusahaan, *Customer Relationship Management* (CRM) digunakan sebagai sarana penghubung antara pelanggan dengan perusahaan. Melalui *Customer Relationship Management* (CRM) perusahaan akan lebih mengetahui apa yang diinginkan pelanggan, apa yang mereka keluhkan, bagaimana kompetitor terhadap produk atau jasa perusahaan, serta kegiatan member lainnya[1].

Banyak pengrajin atau toko usaha di kota Palembang yang bergerak dalam bidang penjualan gazebo dan rumah kayu yang saat ini sedang berkembang pesat di Kota Palembang. Kebanyakan saat ini pengrajin atau toko usaha di kota Palembang yang bergerak dalam bidang penjualan gazebo dan rumah kayu masih menerapkan penjualan secara konvensional yang mengandalkan sales untuk memberikan informasi kepada pelanggan melalui event di mall, tempat hiburan, wisata, dan mendatangi rumah ke rumah dengan cara sebar brosur ke jalan. Oleh karena itu, bagaimana 2 caranya supaya pelanggan dari daerah maupun luar daerah dapat menjangkau informasi mengenai perusahaan. Dan perusahaan dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan. Solusi terbaik dari masalah di atas adalah dibangun suatu sistem informasi berbasis website yang mampu memasarkan produk secara online dengan mengimplementasikan model CRM (*Customer Relationship Management*), yang berfokus pada tiga konsep CRM yaitu mendatangkan pelanggan baru (*Acuire*), meningkatkan nilai pelanggan (*Enhance*), dan mempertahankan pelanggan lama (*Retain*).

Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana membangun sistem informasi promosi dan pemesanan produk berbasis web secara online yang lebih mendekatkan kepada promosi dan penjualan produk pengrajin atau toko usaha di kota Palembang yang bergerak dalam bidang penjualan gazebo dan rumah kayu. Dengan begitu, perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggan, sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan hubungan bisnis yang erat dan terbuka serta komunikasi dua arah antara perusahaan dan pelanggan.

## 2. METODE PENELITIAN

Dalam membangun sistem informasi penjualan gazebo dan rumah kayu berbasis web menggunakan metode CRM (*Customer Relationship Management*) ini peneliti menggunakan metode Iterasi. Metode iterasi memiliki beberapa fase pengembangan, yaitu sebagai berikut [2].

1. Tahap Perencanaan  
Tahap perencanaan merupakan tahap sebelum melakukan pembuatan sistem. Pada tahap ini dilakukan observasi, wawancara, serta melihat kondisi kerja maupun laporan.
2. Tahap Analisis  
Tahap analisis dilakukan ketika tahap perencanaan sudah dilakukan. Definisi dan analisis kebutuhan serta mengidentifikasi permasalahan yang ada di dalam PT. Toko Gaya Baru Palembang.
3. Tahap Design

Pada tahap ini, fitur dan operasi-operasi pada sistem akan dirancang dan dideskripsikan secara detail. Kegiatan yang akan dilakukan di antaranya adalah pembuatan use case diagram, activity diagram, sequence diagram dan rancangan antar muka.

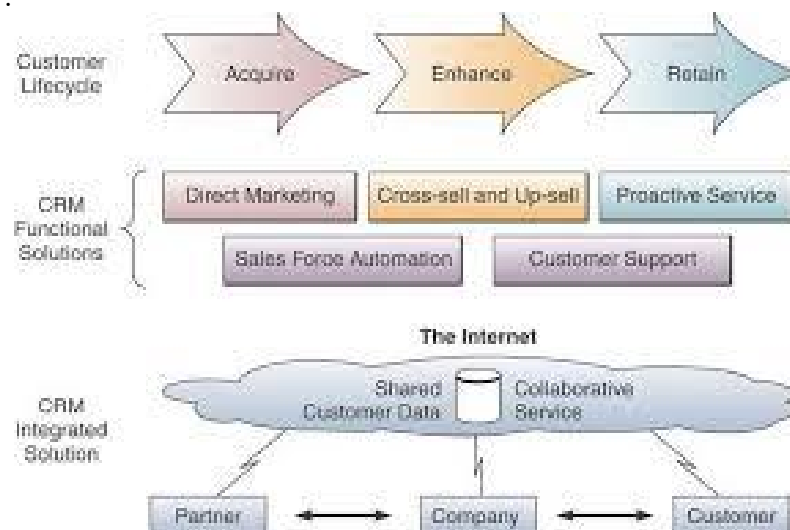
4. Tahap *Code*  
Pada tahap ini dilakukan pembuatan coding untuk membuat sistem informasi manajemen hubungan pelanggan berbasis web menggunakan PHP dan MYSQL.
5. Tahap Tes/Implementasi  
Pada tahap ini dilakukan pengujian untuk mengetahui kesalahan dan memastikan sistem berjalan dengan baik. Ketika sudah melakukan pengujian sistem, maka dilakukan hosting program dan pelatihan ke bagian Administrasi, dan pimpinan supaya sistem dapat digunakan dengan baik.
6. Tahap Pemeliharaan  
Sistem informasi manajemen hubungan pelanggan yang sudah dibuat akan dipelihara secara berkala, supaya sistem dapat beroperasi dengan baik serta untuk menjaga keamanan data.

### 2.1 CRM (Customer Relationship Management)

Menurut menyatakan bahwa *Customer Relationship Management* adalah konsep yang paling penting dalam pemasaran modern. Yang dalam arti lebih luas, CRM adalah keseluruhan proses membangun dan memelihara hubungan pelanggan yang menguntungkan dengan mengantarkan nilai dan kepuasan pelanggan yang unggul [3].

*Customer Relationship Management (CRM)* adalah sebuah strategi organisasi yang berfokus kepada pelanggan dan dipacu oleh pelanggan. Maksudnya, organisasi berkonsentrasi untuk memuaskan keinginan pelanggan dengan mengakses mengenai kebutuhan dari produk dan jasa yang digunakan pelanggan, kemudian menyediakan pelayanan dengan kualitas tinggi dan responsif [4].

Terdapat 3 fase CRM yang dapat mengilustrasikan cara untuk berfikir tentang pelanggan dan nilai bisnis serta komponen dari CRM [5]. Ilustrasi tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 Fase *Customer Relationship Management (CRM)*

#### 1. *Acquire*

Sebuah bisnis bergantung pada perangkat lunak dan basis data CRM untuk membantunya memperoleh pelanggan baru dengan melakukan pekerjaan yang baik seperti mengatur kontak pelanggan, prospek penjualan, penjualan, pemenuhan dan pemasaran langsung. Tujuan dari fungsi CRM ini adalah untuk membantu pelanggan melihat nilai dari sebuah produk unggulan yang ditawarkan oleh perusahaan.

## 2. *Enhance*

Manajemen kontak, layanan pelanggan, dan alat pendukung CRM yang dimungkinkan oleh web membantu pelanggan merasa senang dengan layanan unggulan dan respon yang diberikan oleh seluruh tim, baik dari tim pemasaran, layanan, bahkan dari mitra bisnis. CRM membantu perusahaan melakukan *cross sell* dan *up sell* untuk meningkatkan keuntungan perusahaan. Nilai yang didapat pelanggan merupakan kemudahan melakukan one stop shopping dengan harga menarik.

## 3. *Retain*

Perangkat lunak analitis dan basis data CRM dapat membantu sebuah perusahaan untuk secara proaktif mengidentifikasi dan menghargai pelanggannya yang paling menguntungkan dan setia untuk mempertahankan dan memperluas bisnis mereka melalui pemasaran terarah dan program hubungan pemasaran. Nilai yang dilihat pelanggan adalah hubungan bisnis terpersonalisasi dengan perusahaan.

## 2.2 *Sistem Informasi*

Sistem informasi adalah gabungan dari empat bagian utama. Keempat bagian utama tersebut mencakup perangkat lunak (software), perangkat keras (hardware), infrastruktur, dan sumber daya manusia (SDM) yang terlatih [6].

## 2.3 *Website*

*Web* dapat diartikan sekumpulan halaman yang terdiri dari beberapa laman yang berisi informasi dalam bentuk data digital baik berupa text, gambar, *video*, *audio*, dan animasi lainnya yang disediakan melalui jalur koneksi internet [7].

## 2.4 *PHP*

PHP adalah suatu bahasa pemrograman yang digunakan untuk menerjemahkan baris kode program menjadi kode mesin yang dapat dimengerti oleh komputer yang berbasis server-side yang dapat ditambahkan ke dalam HTML [8].

## 2.5 *MySQL (My Structure Query Language)*

MySQL (*My Structure Query Language*) atau yang biasa dibaca my sekuel adalah sebuah program pembuat dan pengelola database atau yang sering disebut DBMS (DataBase Management System). Sifat dari DBMS ini adalah open source. MySQL sebenarnya produk yang berjalan pada platform Linux, dengan adanya perkembangan dan banyaknya pengguna serta lisensi dari database ini adalah open source maka para pengembang merilis versi Windows. [9]

## 2.6 *Unified Modelling Language (UML)*

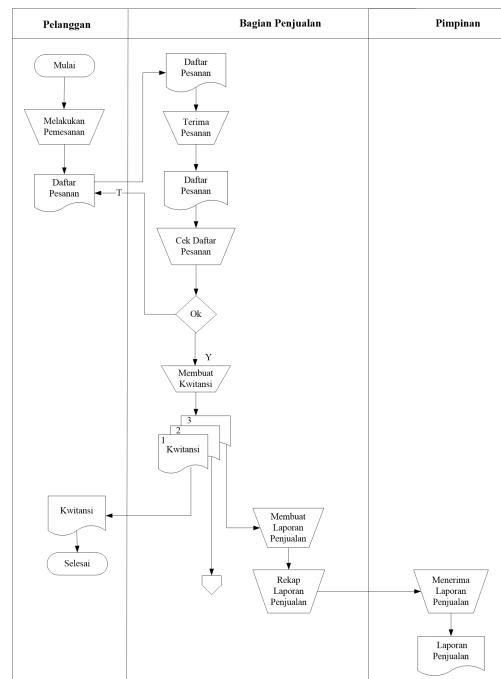
Perangkat lunak yang dibangun dengan menggunakan teknik pemrograman berorientasi objek, yaitu *Unified Modelling Language* (UML). UML muncul karena adanya kebutuhan pemodelan visual untuk menspesifikasikan, menggambarkan, membangun, dokumentasi dari suatu perangkat lunak. UML merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung [10].

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pengujian sistem informasi penjualan gazebo dan rumah kayu berbasis web menggunakan metode CRM (*Customer Relationship Management*) dari yang dijalankan sesuai dengan analisis dan perancangan yang telah dibahas dengan beberapa tahapan seperti berikut ini.

#### 3.1 Perencanaan

Tahap ini merupakan tahap perencanaan dengan melakukan komunikasi ke lokasi depot Gazebo dan Rumah Kayu metode wawancara terhadap staff karyawan yang berkaitan di depot Gazebo dan Rumah Kayu, agar mendapatkan gambaran umum dalam membuat sistem. Sistem berjalan pada depot Gazebo dan Rumah Kayu peneliti gambarkan dalam *flowchart*, berikut adalah *flowchart* yang sedang berjalan.



Gambar 2 *Flowchart* sistem berjalan

Penjelasan dari *flowchart* Gambar 2 di atas adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan akan mendatangi depot Gazebo dan Rumah Kayu untuk memesan produk atau spesifikasi bangunan di bagian penjualan.
2. pada saat pelanggan menyebutkan produk atau spesifikasi bangunan apa saja yang akan dipesan bagian penjualan akan mencatat nama-nama produk atau spesifikasi bangunan yang akan dipesan oleh pelanggan tersebut di kwitansi.
3. Bagian gudang akan menyediakan produk atau spesifikasi bangunan yang dipesan oleh pelanggan jika produk atau spesifikasi bangunan tersebut sudah disiapkan.
4. Setelah transaksi pembelian produk atau spesifikasi bangunan tersebut maka bagian penjualan akan menginputkan nama produk atau spesifikasi bangunan yang telah dilakukan transaksi tersebut ke *Ms.Excel* untuk dijadikan sebagai laporan penjualan produk atau spesifikasi bangunan.
5. laporan penjualan tersebut akan disampaikan ke pimpinan setelah laporan ditanda tanggani oleh bagian penjualan.

#### 3.2 Analisis

Dari hasil analisis maka didapatkan perencanaan sistem informasi penjualan gazebo berbasis web dengan menggunakan metode CRM (*Customer Relationship Management*)

menjelaskan mengenai data masukan dan data keluaran, serta perangkat keras dan perangkat lunak yang dibutuhkan dalam pembangunan sistem.

### 1. Pengolahan Data

Data merupakan informasi yang diperlukan baik berupa teks, gambar, maupun video. Data dalam sistem dikelompokkan menjadi dua kebutuhan yaitu:

#### a. Data Masukkan

Kebutuhan data masukkan pada sistem ini dibedakan menjadi dua, yaitu:

- 1) Data yang dimasukkan oleh *administrator*, terdiri dari Data otoritas sistem, dan data produk.
- 2) Data yang dimasukkan oleh *Pelanggan* yaitu registrasi.

#### b. Data Keluaran

- 1) Data keluaran bagi *administrator*, terdiri dari data pelanggan, data produk, saran kritik, dan FAQ.
- 2) Data keluaran bagi *Pelanggan* yaitu data produk.

### 2. Kebutuhan Perangkat Keras

Spesifikasi perangkat keras yang digunakan pada saat pembangunan sistem pada Depot Gazebo dan Rumah Kayu yaitu:

- a. *Processor Core i5 2,8 Ghz*
- b. *2 GB Memory DDR 3*
- c. *Harddisk 500 GB HDD*

### 3. Kebutuhan Perangkat Lunak

Perangkat lunak yang dibutuhkan dalam pembangunan sistem pada Depot Gazebo dan Rumah Kayu yaitu:

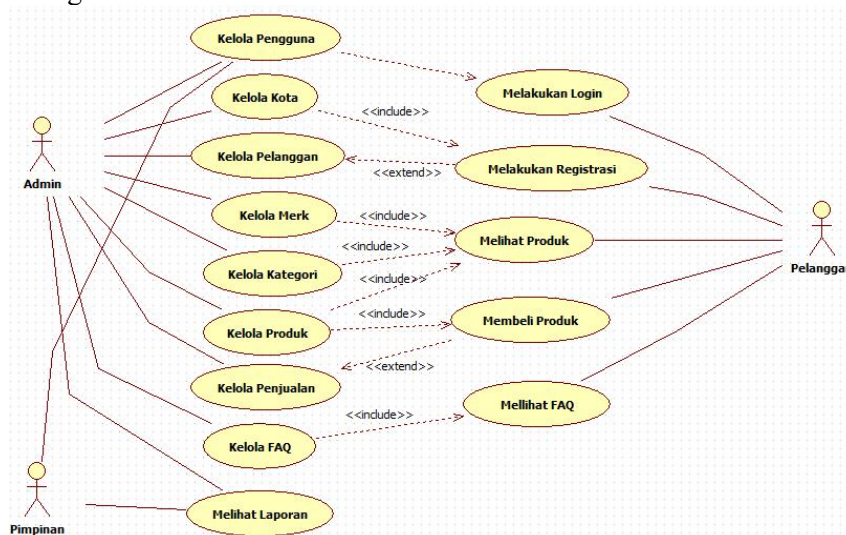
- a. *Windows 10 Home*
- b. *XAMPP*, terdiri atas *Apache*, *MySQL*, dan *phpMyAdmin*
- c. *Adobe Dreamweaver CS6*
- d. *Browser Mozilla Firefox*, dan *Google Chrome*

### 3.3 Desain

Perancangan sistem menggunakan permodelan berorientasi objek *Unified Modeling Language (UML)*.

#### 1. *Unified Modeling Language (UML)*

##### a. *Usecase Diagram*

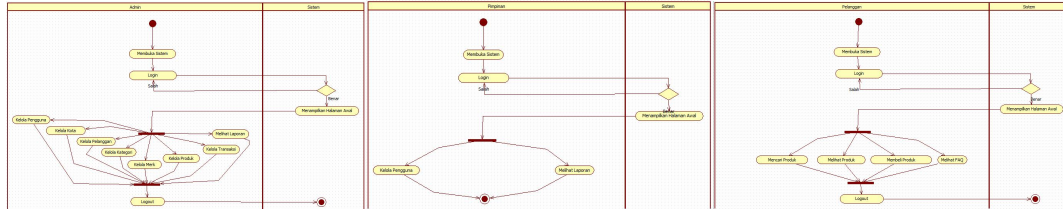


Gambar 3 *Usecase Diagram*

Diagram *Usecase* pada Gambar 3 di atas terdapat 3 aktor yaitu Admin, Pimpinan dan Pelanggan, yang memiliki fungsi berbeda-beda. Pada bagian Admin Data yang dilibatkan yaitu

Data Pengguna, Data Kota, Data Pelanggan, Data Kategori, Data Merk, Data Produk, Data FAQ, Data Transaksi, pada bagian pimpinan yaitu login, laporan penjualan, kemudian pada bagian Pelanggan Data yang dilibatkan yaitu login sistem, registrasi sistem, melihat produk, membeli produk

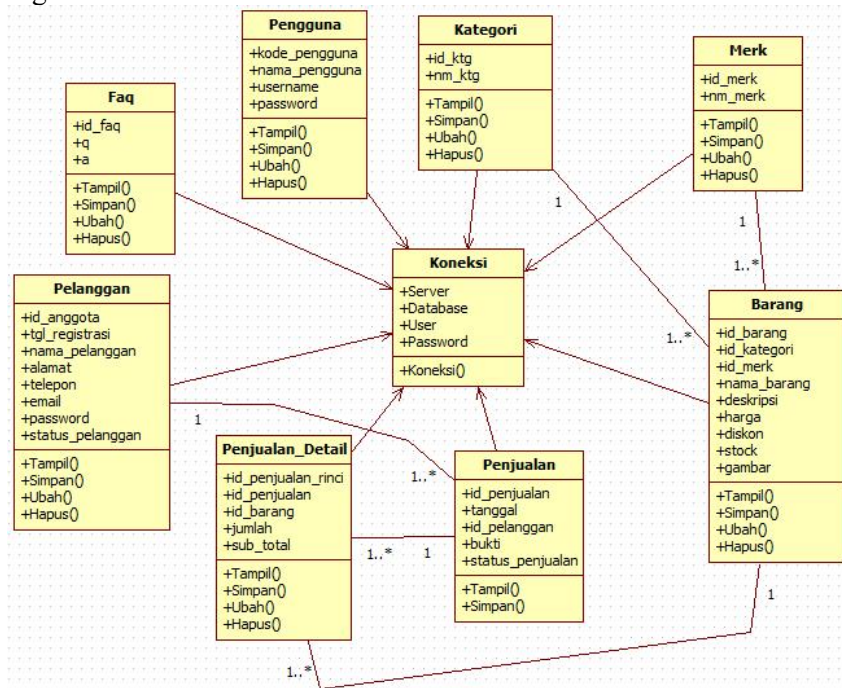
b. Activity Diagram



Gambar 4 Activity Diagram

Diagram Activity pada Gambar 4 di atas menggambarkan aktifitas yang dapat dilakukan oleh aktor Pelanggan, Admin dan Pimpinan

c. Class Diagram



Gambar 5 Class Diagram

Diagram Class pada Gambar 5 di atas menggambarkan hubungan antar class dalam sebuah sistem yang sedang dibuat dan bagaimana caranya agar dapat saling berkolaborasi untuk mencapai sebuah tujuan yaitu sistem informasi penjualan gazebo berbasis web dengan menggunakan metode CRM.

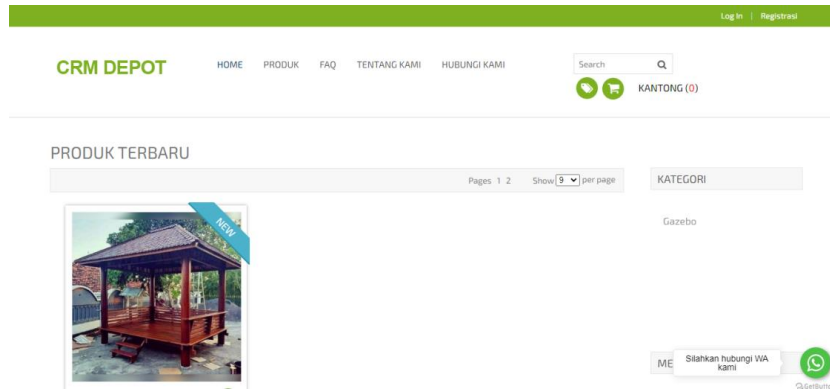
3.4 Code dan Implementasi

Sistem aplikasi di implementasikan menggunakan bahasa pemrograman PHP untuk database menggunakan MySQL serta Dreamweaver CS6 digunakan sebagai editor untuk membangun website

1. Tampilan Halaman Pelanggan

Hasil dari tahap sebelumnya yaitu perencanaan, analisis dan desain maka selanjutnya peneliti akan mengimplementasikan ke penulisan program dengan hasil sebagai berikut:

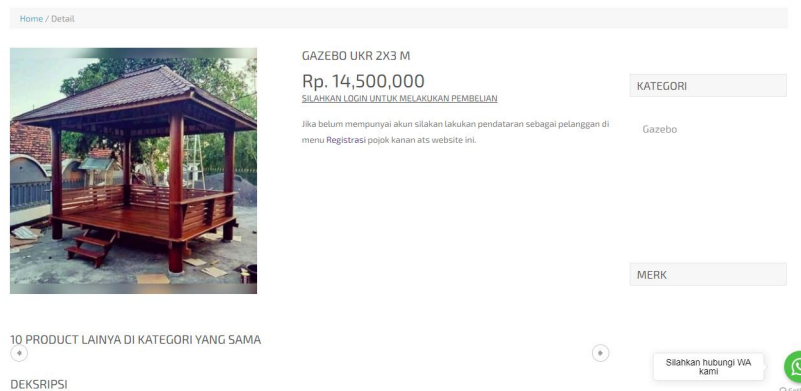
a. Halaman Depan Website



Gambar 6 Halaman Depan Website

Pada *website* halaman depan mempunyai menu utama yang terdiri dari halaman home, produk, faq, registrasi dan login pelanggan.

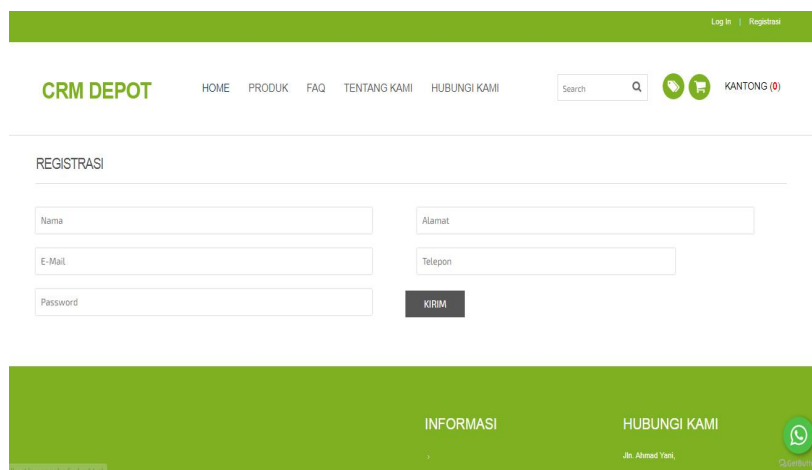
b. Halaman Produk



Gambar 7 Halaman Produk

Pada *website* halaman produk dapat menampilkan informasi produk berdasarkan kategori produk yang dijual.

c. Halaman Registrasi Pelanggan

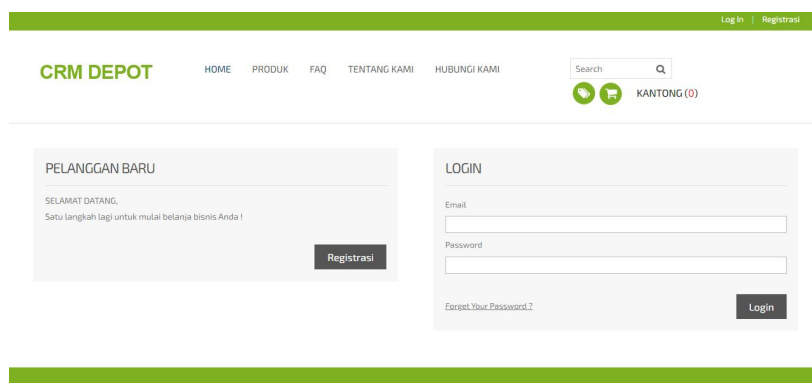


Gambar 8 Halaman Registrasi Pelanggan

Pada *website* halaman registrasi pelanggan dapat menampilkan form untuk pelanggan mendaftarkan diri ke dalam sistem *website*.



d. Halaman Login Pelanggan

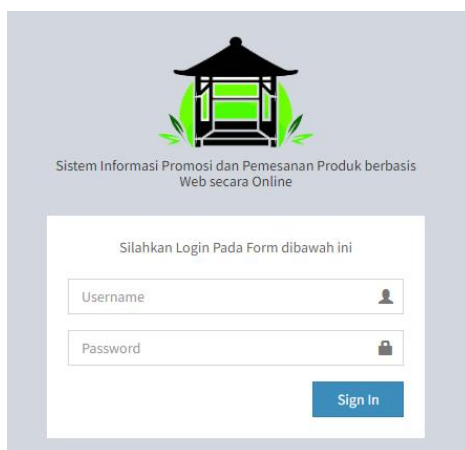


Gambar 9 Halaman Login Pelanggan

Pada *website* halaman login pelanggan dapat digunakan pelanggan untuk masuk kedalam sistem dan melakukan transaksi pembelian.

2. Tampilan Halaman Admin

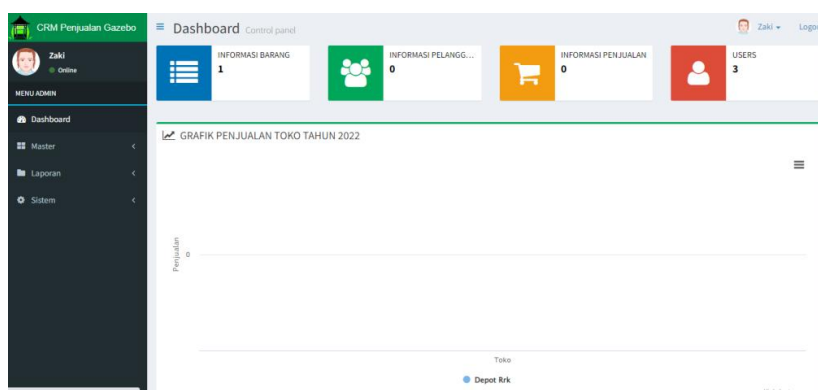
a. Halaman Login



Gambar 10 Halaman Login Admin

Halaman login ini digunakan untuk memasuk ke halaman admin dengan mengisi *username* dan *password* yang terdaftar sebagai admin

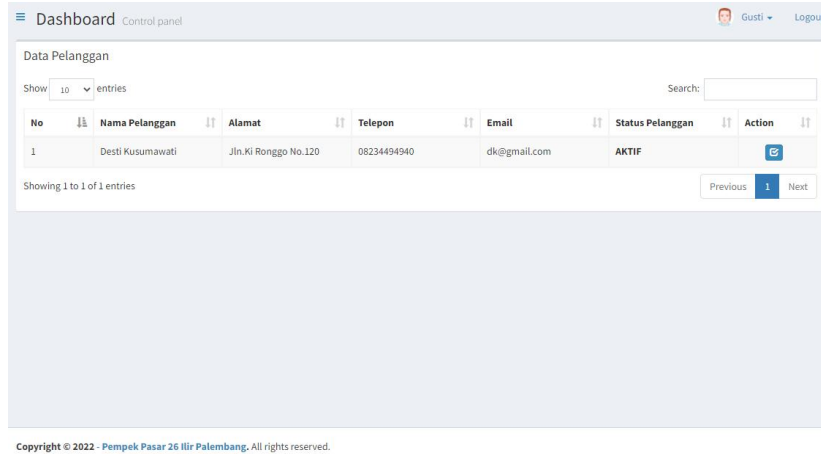
b. Halaman Dashboard



Gambar 11 Halaman Dashboard Admin

Halaman *dashboard* ini akan menampilkan menu-menu yang dapat digunakan Admin untuk mengelola data seperti data pengguna, data kota, data pelanggan, data kategori, data merk, data produk, data faq, dan data transaksi.

c. Halaman Data Pelanggan



Gambar 12 Halaman Pelanggan

Halaman data pelanggan merupakan halaman yang menampilkan informasi registrasi pelanggan dari halaman depan.

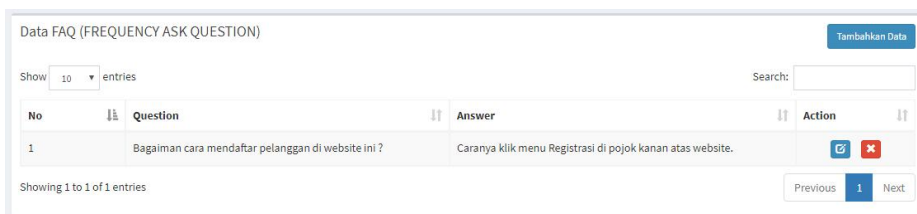
d. Halaman Data Produk



Gambar 13 Halaman Produk Admin

Halaman data produk merupakan halaman yang menampilkan informasi data produk yang dijual. Pada halaman ini admin dapat melihat data produk yang di input, menambah data produk, mengubah data produk, menghapus data produk, dan melihat detail produk.

e. Halaman Data FAQ



Gambar 14 Halaman FAQ

Halaman FAQ merupakan halaman yang dapat dikelola Admin dalam memberikan informasi pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pelanggan, pada halaman ini Admin dapat menambah data, mengubah data, dan menghapus data. Hasil pengelolaan halaman FAQ akan dapat dilihat pelanggan pada halaman depan website sehingga pelanggan tidak perlu report bertanya mengenai tata cara atau lainnya seputar transaksi atau produk pada *website*.

#### 4. KESIMPULAN

Dengan menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) untuk promise serta pelayanan transaksi secara *online* membuat hubungan antara pihak pengusaha depot rumah kayu dan gazebo kepada konsumen menjadi lebih dekat karena konsumen tidak lagi harus datang ke toko untuk membeli produk sehingga membuat konsumen loyal. dan dalam penyampaian informasi produk terbaru akan lebih mudah dan lebih cepat, serta pelanggan dapat dengan mudah menghubungi pihak depot atau toko dalam memberi saran, kritikan, atau pertanyaan. Kepada pihak depot atau toko dalam menyimpan data produk dapat lebih mudah dan lebih rapih, sistem informasi penjualan gazebo berbasis web dengan metode *Customer Relationship Management* (CRM) yang diusulkan adalah sistem yang telah memenuhi kebutuhan dan mempunyai keunggulan yaitu terintegrasi dengan sistem yang berkaitan dengan sistem informasi penjualan. Serta dengan menggunakan metode iterasi dapat membantu penulis dalam pengembangan aplikasi secara bertahap sesuai dengan tahapan yang sudah ditentukan.

#### 5. SARAN

Pada penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan sehingga diperlukan rencana pengembangan di penelitian selanjutnya. Beberapa saran yang harus dilakukan adalah dari segi aplikasi, dimana maraknya penggunaan *smartphone* dapat dikembangkan dengan sistem berbasis mobile Android, iOS dan lain sebagainya.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua yang terlibat dalam kegiatan penelitian ini sehingga dapat berjalan dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tukino. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Perintah Kerja Overtime Pegawai Berbasis Web Pada PT PLN Batam. *Computer Based Information System Journal*, 6(2), 9. <https://doi.org/10.33884/cbis.v6i2.690>
- [2] A. S., Rosa dan Shalahuddin, M. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Dan Berorientasi Objek*. Informatika. Bandung.
- [3] Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, (2012), *Principles of Marketing*, 15th Edition, Pearson Education Limited.
- [4] Rainer, R. Kelly, dan Cassey G. Cegielski. 2011. *Introduction to Information Systems*, Third Edition, International Student Version. Asia: John Wiley & Sons, Inc.
- [5] O'Brien dan Marakas, 2010. *Management System Information*. McGraw Hill, New York.
- [6] I.Putu Agus Eka Pratama, 2018, *Sistem Informasi dan Implementasinya*, Bandung : Informatika.
- [7] Abdullah, R., 2015. *Web Programming is Easy*. Jakarta: Elek Media Komputindo
- [8] Supono, dan Viridiandry Putratama. 2016. *Pemrograman Web Dengan Menggunakan PHP dan Framework Codeigniter*. Yogyakarta: Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
- [9] Bunafit Nugroho. (2008), *Aplikasi Pemrograman Web Dinamis Dengan PHP dan MySQL*, Gava Media, Yogyakarta.
- [10] Ariani Sukamto, Rosa. M.Shalahuddin. 2015. *Rekayasa Perangkat Lunak Struktur dan Berorientasi Objek*. Bandung : Informatika.