

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SISTEM PENJUALAN BERBASIS WEB DI JAYA ELEKTRONIK

Rizky Ramadani¹, Asnawati², Ricky Zulfiandry³

Universitas Dehasen Bengkulu¹ Universitas Dehasen Bengkulu²

Rizkyjr01coy@gmail.com^{1*},asnawati@unived.ac².idricky.zulfiandry@unived.ac.id³

ABSTRACT

The rapid development of information and communication technology has changed various aspects of life, including in the business world. One implementation of technology in business is a web-based Customer Relationship Management (CRM) system. This research aims to design and develop web-based CRM system for Jaya Elektronik, a company engaged in the sale of electronic goods. The research methodology used includes requirements analysis, system design, implementation, and system testing. The tools and technologies used in the development of this system are PHP, MySQL, and XAMPP framework. This system is designed to improve efficiency and effectiveness in customer relationship management, as well as simplify the sales process and customer data management. The results showed that web-based CRM system developed can help Jaya Elektronik in improving services to customers, speeding up the transaction process, and providing more accurate and structured information. With this system, Jaya Elektronik is expected to increase competitiveness and expand its market reach.

Keywords: Customer Relationship Management, CRM, Sales System, Web, Jaya Elektronik, PHP, MySQL

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia bisnis. Salah satu implementasi teknologi dalam dunia bisnis adalah sistem Customer Relationship Management (CRM) berbasis web. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem CRM berbasis web pada Jaya Elektronik, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan barang elektronik. Metodologi penelitian yang digunakan meliputi analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, dan pengujian sistem. Alat dan teknologi yang digunakan dalam pengembangan sistem ini adalah PHP, MySQL, dan framework XAMPP. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan hubungan pelanggan, serta mempermudah proses penjualan dan pengelolaan data pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem CRM berbasis web yang dikembangkan dapat membantu Jaya Elektronik dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, mempercepat proses transaksi, dan menyediakan informasi yang lebih akurat dan terstruktur. Dengan adanya sistem ini, Jaya Elektronik diharapkan dapat meningkatkan daya saing dan memperluas jangkauan pasar.

Kata kunci: Customer Relationship Management, CRM, Sistem Penjualan, Web, Jaya Elektronik, PHP, MySQL

1. Pendahuluan

E-Commerce atau bisa disebut dengan perdagangan elektronik adalah suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dan komputer sebagai perantara transaksi bisnis. Perkembangan dunia *E-Commerce* di Indonesia berkembang sedemikian pesat dimana perkembangan tersebut diikuti juga oleh perusahaan yang berlomba-lomba membangun bisnis secara online.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen suatu bidang usaha penjualan harus inovatif dan selalu memberikan yang terbaik bagi konsumen. Inovatif dalam arti harus menjual produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen disamping itu barang-barang yang ditawarkan mengikuti perkembangan, kemudian selalu memberikan yang terbaik berarti memberikan banyak alternatif barang, dan kemudahan dalam bertransaksi. Suatu bidang usaha harus dapat mengenalkan diri dan produk-produk yang mereka jual sehingga konsumen yang belum

tahu akan mengenalnya, yang sudah mengetahui akan semakin percaya. Sehingga akan mudah mendapat perhatian masyarakat. Teknologi komputer berkembang sangat pesat dengan munculnya internet dimana komputer-komputer.

2. Tinjauan Pustaka Dan Pengembangan Hipotesis

CRM merupakan sebuah strategi bisnis yang memanfaatkan teknologi informasi guna memberikan hasil bagi pelaku usaha atau perusahaan yang bisa menguasai pasarnya, terpecahkan melekat dengan hati pelanggan sehingga semua proses dan interaksi bisnis dapat terjalin baik serta menjaga dan meningkatkan hubungan relasi yang menguntungkan. CRM merupakan proses yang selalu bergerak dalam membantu hubungan antara pelanggan dengan perusahaan sehingga pelanggan dapat menentukan ingin tetap menjalin hubungan yang sama-sama menguntungkan secara komersial antara perusahaan dan pelanggan, serta supaya mengantisipasi hubungan tidak menjadi hal yang tidak menguntungkan perusahaan. Ariska, A. M., Irawati, N., & Muhazir, A. (2022).

3. Metode Penelitian

Jaya Elektronik berdiri sejak tahun 2008 yang dipimpin oleh Bapak Ilham Arifin yang bergerak dibidang penjualan yang beralamat di jalan Poros Suka Makmur Kecamatan Marga sakti seblat Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu, Jaya Elektronik memiliki 3 karyawan yang bertugas di kasir dan gudang. Penelitian ini dilaksanakan di Jaya Elektronik yang beralamat di jalan poros Suka Makmur Kecamatan Marga Sakti Seblat Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu di laksanakan pada bulan Desember 2023 sampai dengan bulan Januari 2024 Pada awal 2008 Bapak Ilham Arifin membuka toko hanya dengan mengandalkan keterampilan ia pada bidang servis elektronik, dengan kemampuannya itu ia mengembangkan hingga menjual berbagai barang elektronik seperti Tv, Antena tv dan radio dan sekarang Jaya Elektronik Menjual berbagai macam benda elektronik.

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode wawancara dengan pimpinan Jaya Elektronik yaitu Bapak Ilham aripin

a. Observasi

Penulis melakukan pengamatan dan peninjauan langsung terhadap objek yang diteliti. Pengamatan pada kegiatan-kegiatan yang terjadi di Jaya Elektronik.

b. Wawancara

Penulis mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang terkait yaitu dengan Pimpinan Jaya Elektronik Bapak Ilham Arifin.

c. Metode Studi Pustaka

Penulisan ini dilakukan dengan mendapatkan data yang bersifat *teoritis* dari buku-buku, internet, dan dari dokumen yang ada kaitannya dengan *Customer Relationship Management*.

4. Hasil dan pembahasan

Pembangunan aplikasi dilakukan dengan menerapkan *Entity Relationship Diagram* (ERD), karena metode ini menyediakan bahasa visual yang dapat digunakan oleh semua pihak untuk berdiskusi tentang persyaratan sistem dan desain . Proses pengembangan sistem ini dilakukan secara sistematis yang memiliki 3 tahapan yaitu *entitas*, *atribut*, dan hubungan. Aplikasi web ini dirancang menggunakan Bahasa pemrograman PHP. PHP merupakan bahasa *scripting* dengan fungsi umum yang terutama digunakan untuk pengembangan web. Semua *syntax* yang diberikan akan sepenuhnya dijalankan pada *server* sedangkan yang dikirimkan ke *browser* hanya hasilnya saja. Kemudian merupakan bahasa berbentuk script yang ditempatkan dalam *server* dan diproses di *server*.

Customer relationship management teknik produksi berbasis web ini dibuat sangat detail dan banyak pertimbangan , sehingga membuat sistem *Ecommerce* baru ini menggunakan website yang lebih ringkas, cepat, akurat dan mempermudah pekerjaan.

5. Kesimpulan

Pada bab ini penulis akan menyimpulkan dari keseluruhan pembahasan yang telah penulis sampaikan pada bab-bab sebelumnya.

Berdasarkan hal diatas maka penulis memiliki kesimpulan yaitu :

1. PHP MySQL mampu mempuat *Customer Relationship Managemnt*
2. *Customer Relationship Management* ini bertujuan mempererat hubungan antara Jaya Elektronik dengan pembeli
3. *Website* ini berguna untuk toko Jaya Elektronik karna akan menambah *Profesional* toko dengan adanya *website* ini.
4. Sistem penjualan ini mempermudah toko menjual barang bukan hanya sekitar daerah namun ke seluruh Indonesia.

Limitasi dan studi lanjutan

Rencana kedepan Aplikasi Web yang sudah dibuat ini akan terus dikembangkan, dan diperbaiki, selalu akan ditambah fitur-fitur yang berguna bagi Toko Jaya Elektronik.

Ucapan terima kasih

Terimakasih Kepada

1. Khairil M.Kom. selaku dekan fakultas ilmu komputer Universitas Dehasen Bengkulu
2. Indra Kanedi, M.Kom. selaku ketua prodi sistem informasi Universitas Dehasen Bengkulu
3. Pembimbing I Dra. Asnawati M.Kom.
4. Pembimbing II Ricky Zulfiandry, S.Kom., M.Kom.
5. Ilham Aripin selaku pimpinan Jaya Elektronik yang telah memberikan kesempatan untuk penelitian di Jaya Elektronik
6. Elsi Claudya Pacar saya yang sudah banyak membantu saya dalam segi apapun dan dalam keadaan apapun
7. Seluruh Karyawan Jaya Elektronik yang telah memberi saran untuk pembuatan skripsi
8. Terimakasih kepada kedua orang tua yang telah memberi dukungan dan do'a penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan ini tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan baik penyajian materi maupun dalam bahasa.

REFERENSI

Ariska, A. M., Irawati, N., & Muhazir, A. (2022). Penerapan Elektronik Customer Relationship Management (E-CRM) Dalam Penjualan Roti Berbasis Web. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 6(2), 1090-1101.

Badrul, Mohammad. "Penerapan Metode Waterfall Untuk Perancangan Sistem Informasi Inventory Pada Toko Keramik Bintang Terang." *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer* 8.2 (2021): 57-52.

Chadiq, U. (2015) Penerapan Customer Relationship Management Untuk Mendukung Marketing Credit Executive (Studi Kasus: Pt Fif Group). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(2), 78-87.

Friends, A. (2017). Xampp apache, mariad php

Herawati, A. R., fernando R., Sitem Informasi Pemasaran Produk dengan Metode Customer Relationship Management Berbasiskan Website. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(2), 192-205.

Manurian, W., Mubarak, I., Agustin, A. S., & Sania, N. (2020). Perancangan Sistem Informasi Pencatatan Poin Pelanggaran Tata Tertib Siswa Berbasis Website Pada SMK YP Karya 1 Tangerang. *Jurnal Gerbang STMIK Bani Saleh*, 10(1).

Nurdin, R. (2017). *Perancangan Data Flow Diagram untuk Sistem Administrasi Program Studi Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto).

Naray, A R., & Manake (2015) Pengaruh Pertumbuhan Penjualan, Struktur Aktiva, Dan Pertumbuhan Aktiva Terhadap Struktur Modal. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(8), 5172-5199.

Nuraini, R. (2015). Desain algoritma operasi perkalian matriks menggunakan metode flowchart. *Jurnal Teknik Komputer Amik Bsi*, 1(1), 144-151.

Rejeki, R. S. A., & Utomo, A. P. (2017). Perancangan dan pengaplikasian sistem penjualan pada “Distro Smith” Berbasis E-commerce. *Dinamik*, 16(2).

Sofwan, Akhmad. "Belajar Mysql dengan Phpmysqladmin." *Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur* (2017).