

**PENERAPAN CRM DALAM SISTEM INFORMASI PENJUALAN DAN  
PEMASARAN BERBASIS *WEB* PADA TOKO BINTANG KACA  
TANJUNGBALAI**

**Ririn Dayanti<sup>1</sup>, Nofriadi<sup>2\*</sup>, Pristiyanilicia Putri<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Prodi Sistem Informasi, STMIK Royal

<sup>2</sup>Prodi Sistem Komputer, STMIK Royal

<sup>3</sup>Prodi Sistem Informasi, STMIK Royal

*\*email : nofriadi.royal85@yahoo.com*

**Abstract :** Bintang Kaca Tanjungbalai Store measures the readiness of the application in designing a web-based Customer Relationship Management (CRM) at the Bintang Kaca Tanjungbalai Store, including, the sales process is still carried out by installing banners in front of the store and recommendations from person to person. Thus resulting in a lack of information known by customers about the product at the Bintang Kaca Tanjungbalai Store. Then in the ordering process, the customer is still very difficult to order a product because the ordering process is still manual, namely by coming directly to the Bintang Kaca Shop Tanjungbalai. As for other problems, namely in the customer service process there are no facilities that help them to get information about products, and interact with the Bintang Kaca Tanjungbalai Store to submit suggestions, criticisms and questions (faq). As well as experiencing difficulties in the process of managing and storing customer data who have made transactions, so that Bintang Kaca Tanjungbalai Store cannot analyze customer complaints, customer wishes, customer impressions. Along with the times, Toko Bintang Kaca Tanjungbalai wants its business to grow and be able to beat its competitors, by using one of the customer-oriented business strategies or what is known as CRM (Customer Relationship Management).

**Keywords:** Furniture; Customer Relationship Management; PHP; Sublime Text.

**Abstrak:** Toko Bintang Kaca Tanjungbalai mengukur kesiapan dari penerapan dalam perancangan Customer Relationship Management (CRM) berbasis web pada Toko Bintang Kaca Tanjungbalai ini diantaranya yaitu, pada proses penjualan masih dilakukan dengan memasang banner di depan toko dan rekomendasi dari orang ke orang. Sehingga mengakibatkan kurangnya informasi yang diketahui oleh pelanggan mengenai produk pada Toko Bintang Kaca Tanjungbalai. Kemudian pada proses pemesanan pihak pelanggan masih sangat kesulitan dalam memesan suatu produk karena proses pemesanannya masih manual, yaitu dengan datang langsung ke Toko Bintang Kaca Tanjungbalai. Adapun permasalahan lainnya, yaitu pada proses pelayanan pelanggan tidak ada fasilitas yang membantu mereka untuk mendapatkan informasi mengenai produk, dan melakukan interaksi dengan pihak Toko Bintang Kaca Tanjungbalai untuk menyampaikan saran, kritik dan pertanyaan (faq). Serta mengalami kesulitan dalam proses mengelola dan menyimpan data pelanggan yang telah melakukan transaksi, sehingga Toko Bintang Kaca Tanjungbalai tidak bisa menganalisa keluhan pelanggan, keinginan pelanggan, kesan pelanggan. Seiring perkembangan zaman Toko Bintang Kaca Tanjungbalai ingin bisnisnya dapat berkembang dan dapat mengalahkan pesaing-pesaingnya, dengan menggunakan salah satu strategi bisnis berorientasi pada pelanggan atau disebut dengan istilah CRM (Customer Relationship Management).

**Kata Kunci:** Furniture; Customer Relationship Management; PHP; Sublime Text.

## PENDAHULUAN

Di era yang semakin kompetitif ini, dalam keadaan perekonomian yang semakin sulit banyak terjadi persaingan dalam dunia bisnis [1]. Banyak pelaku bisnis yang saling berlomba-lomba untuk memenangkan pasar, sehingga hal ini memacu para pelaku bisnis untuk maju dalam memperbaiki bisnisnya. Di samping itu dengan adanya kemajuan teknologi para pelaku bisnis baik besar maupun kecil dituntut pula untuk dapat mengikuti perkembangan jaman agar tidak tertinggal dengan yang lainnya. Demikian pula akan penulis coba terapkan pada Toko Bintang Kaca Tanjungbalai. Toko Bintang Kaca yang ber alamat di JL.Jend Sudirman, Km. 2,5 Sijambi, Kota Tanjungbalai merupakan toko yang bergerak dibidang penjualan *furniture* khusus lemari. Dimana toko *furniture* ini mencoba menerapkan sebuah sistem yang selama ini berjalan secara manual menjadi berbasis *web*.

Dengan memanfaatkan layanan internet melalui sebuah *website*, Toko Bintang Kaca Tanjungbalai mencoba melebarkan daerah pemasarannya. Permasalahan lainnya yaitu pada proses pelayanan pelanggan tidak ada fasilitas yang membantu mereka untuk mendapatkan informasi mengenai produk dan melakukan interaksi dengan pihak Toko Bintang Kaca Tanjungbalai untuk menyampaikan saran, kritik dan pertanyaan. Serta mengalami kesulitan dalam proses mengelola dan menyimpan data pelanggan yang telah melakukan transaksi sehingga Toko Bintang Kaca Tanjungbalai tidak bisa menganalisa keluhan pelanggan, keinginan pelanggan, kesan pelanggan yang menyebabkan Toko Bintang Kaca sulit dalam mendapatkan, mempertahankan dan meningkatkan hubungan toko dengan *customernya*.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis mencoba membantu dengan membangun sistem menggunakan *Customer Relationship Management (CRM)* untuk mengolah sistem informasi penjualan pada Toko Bintang Kaca Tanjungbalai berbasis *website*. Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan [2].

*Customer Relationship Management (CRM)* adalah strategi dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para konsumen sasaran secara *profitable* [3]. *Customer Relationship Management (CRM)* adalah proses mengelola informasi rinci tentang pelanggan perorangan dan semua “titik kontak” pelanggan secara seksama untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan [4].

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa *Customer Relationship Management (CRM)* adalah suatu proses memanajemeni hubungan perusahaan dengan para pelanggan melalui beberapa kegiatan, yaitu mengumpulkan data pelanggan, menganalisis data pelanggan, mengidentifikasi target pelanggan, sesuai dengan kebutuhan pelanggan demi memaksimalkan kesetiaan pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing-pesaing yang lain. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan *Customer Relationship Management (CRM)* yang tinggi. [5].

Tabel 1. Data Penjualan di Toko Bintang Kaca Tanjungbalai

NamaProduk	PenjualanProduk/Tahun		
	2018	2019	2020
Lemari Sayur - Rak Piring Magic Com 3 Pintu	138 Buah	228 Buah	240 Buah
Lemari TV Ukuran Sedang Frame Biru	132 Buah	180 Buah	108 Buah
Lemari Hias 6 Pintu Frame Coklat Motif Bunga	120 Buah	96 Buah	192 Buah
Lemari Pakaian Aluminium Frame Coklat Bunga 3 Pintu	144 Buah	156 Buah	204 Buah
Lemari Pakaian Aluminium Kaca 3 Pintu Motif Bunga	108 Buah	168 Buah	216 Buah
Lemari Pakaian Elegant Aluminium Kaca Es 3 Pintu	204 Buah	119 Buah	138 Buah
Rak Piring Aluminium 3 Pintu RibenGendong Jumbo	156 Buah	112 Buah	204 Buah
Lemari Pakaian Aluminium Frame Coklat 3 Pintu	180 Buah	151 Buah	115 Buah
Rak Piring 2 Pintu Full Box	130 Buah	108 Buah	101 Buah
Rak Piring Aluminium Frame Coklat + Keramik 2 Pintu Kaca Es	228 Buah	120 Buah	144 Buah

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang merupakan metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Tujuan metode penelitian ini adalah untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap segala permasalahan pada Toko Bintang Kaca Tanjungbalai menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

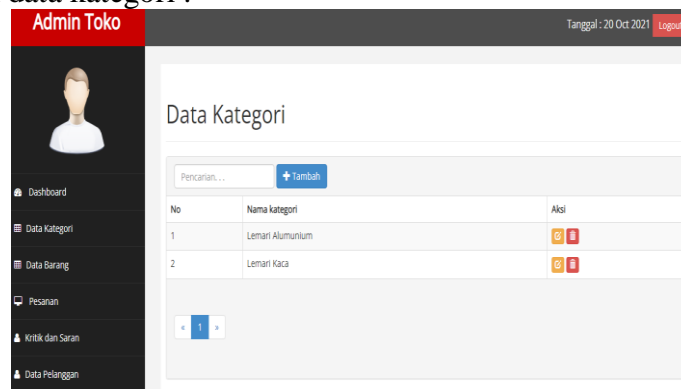
Setelah melalui tahap uji coba sistem, penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk membantu Toko Bintang Kaca Tanjungbalai dalam menambah pelanggan (*acquire*), meningkatkan hubungan dengan pelanggan (*enhance*) dan mempertahankan pelanggan (*retain*) menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM) di Toko Bintang Kaca Tanjungbalai dikembangkan dengan bahasa

pemrograman PHP dan *database* MYSQL yang disimpan pada web server yang telah dibangun telah berhasil menghasilkan sistem yang diperlukan dalam proses pengklasifikasian produk oleh admin. Berikut tampilan awal dari sistem :



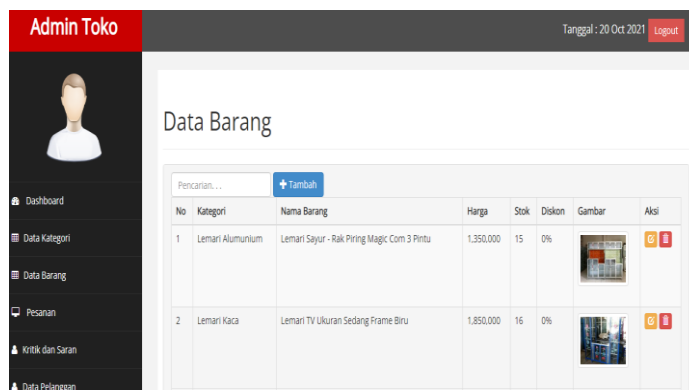
Gambar 1. Tampilan Halaman *Home*

Selanjutnya, admin mengisi data kategori, data barang, pesanan, kritik dan saran. Berikut tampilan data kategori :



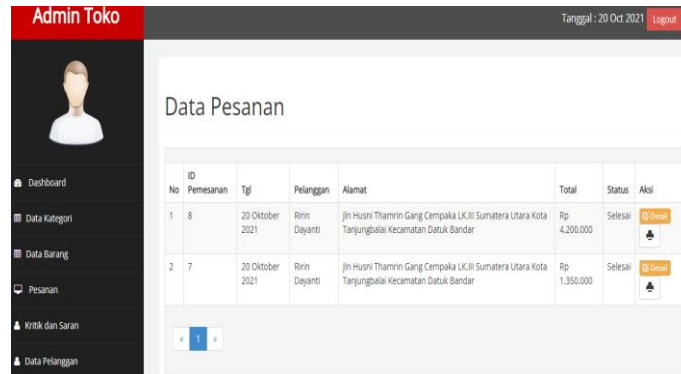
Gambar 2. Tampilan Menu Kategori Admin

Selanjutnya, admin menginputkan data pada menu barang. Berikut tampilan menu data barang:



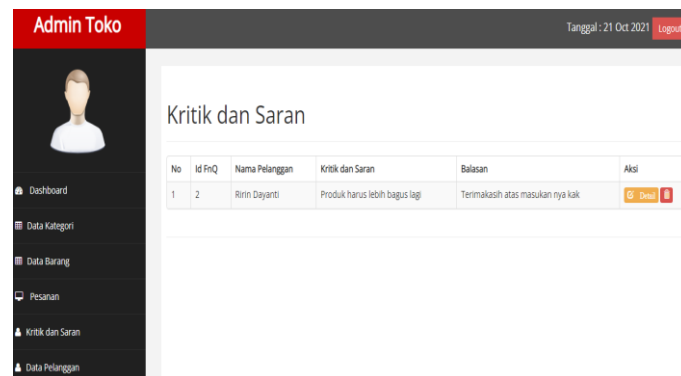
Gambar 3. Tampilan Menu Barang Admin

Kemudian admin melakukan konfirmasi pembayaran pada pesanan barang yang sudah di bayar oleh pelanggan. Berikut tampilan menu data pesanan:



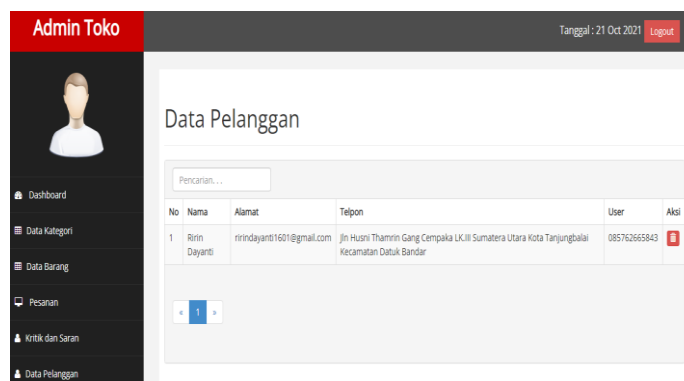
Gambar 4. Tampilan Menu Data Pesanan Admin

Kemudian admin memberikan balasan pada kritik dan saran yang sudah pelanggan kirimkan. Berikut tampilan menu data kritik dan saran :



Gambar 5. Tampilan Menu Kritik dan Saran Admin

Kemudian admin melihat data pelanggan untuk melihat berapa banyak pelanggan yang Toko Bintang Kaca sudah dapat kan. Berikut tampilan menu data pelanggan:



Gambar 6. Tampilan Menu Data Pelanggan

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dalam pembuatan skripsi tentang implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam sistem informasi stok pada Toko Bintang Kaca Tanjungbalai berbasis *web* dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain: (1) Dari proses perancangan yang dilakukan, perancangan dalam kerangka sistem dibuat dengan menggunakan alat bantu perancangan *UML*, *flowchart* dan perancangan basis data. Dan dalam membuat aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) dan *database Mysql* telah selesai dilakukan., (2) Dalam menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) yang meningkatkan kepuasan dan kebutuhan pelanggan tetap terjaga maka dalam sistem ini terdapat sistem diskon dan pemberian FAQ (Frequently Asked Questions) ke aplikasi *web* Toko Bintang Kaca Tanjungbalai., (3) Dari hasil penerapan aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *web* yang mempermudah Toko Bintang Kaca Tanjungbalai dalam meningkatkan pelayanan dan minat terhadap pelanggan, pelanggan dan pengguna dapat dengan mudah memperoleh informasi mengenai Toko Bintang Kaca Tanjungbalai dan melakukan pemesanan secara *online* dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang langsung ke toko. Hal ini memudahkan pelanggan dalam melakukan pembelian.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Yuliaty, C. S. Shafira, and M. R. Akbar, "Strategi UMKM Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Global," *Mbia*, vol. 19, no. 3, pp. 293–308, 2020, doi: 10.33557/mbia.v19i3.1167.
- [2] I. R. Munthe, "Perancangan Sistem Informasi Pengarsipan Data Penduduk Pada Kantor Camat Bilah Hulu Kabupaten Labuhan Batu Dengan Metode System Development Life Cycle (Sdlc)," *J. Inform.*, vol. 5, no. 1, pp. 22–31, 2019, doi: 10.36987/informatika.v5i1.666.
- [3] H. P. Thiodore, R. Haryono, D. Pratama, and D. Pibriana, "Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Website Pada CV Wangsa Mandiri Sukses Palembang," no. x, pp. 1–10, 2018, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/84754528.pdf>.
- [4] Y. O. Rahmawati, A. Kusniawati, and I. Setiawan, "Customer relationship managemet dan," vol. 1, pp. 102–115, 2019.
- [5] R. U. F. Rahayu Ginanjar, Renaldi Faiza, "Pembangunan Customer Relationship Management ( CRM ) pada PT. Sanbe Farma," vol. 9, pp. 208–213, 2018, [Online]. Available: [https://www.publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php-/PROSIDING\\_SNST\\_FT/article/view/2401/2387](https://www.publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php-/PROSIDING_SNST_FT/article/view/2401/2387).