

E - CRM PENJUALAN KERIPIK KEMUNING PADA USAHA KECIL MENENGAH (UKM)

Putri Radikasari Siregar¹, Novica Irawati^{2*}, Indra Ramadona Harahap³

¹Mahasiswa Prodi Sistem Informasi, STMIK Royal

²Prodi Sistem Informasi, STMIK Royal Kisaran²

³Prodi Manajemen Informatika, STMIK Royal Kisaran

**email: novicaairawatil1@gmail.com*

Abstract: Kisaran city is a city located in Asahan district where most of its residents carry out activities by selling. Kemuning chips business is a production house that sells various types of chips. From the results of interviews conducted by the author with the owner of the yellow chip business, it can be explained that the problems that occur are that this business does not yet have a shop for selling and still uses the manual method of ordering and recording in the ledger, this method is less helpful because errors often occur during ordering data collection. Haven't found a way to get more customers in the yellow chips business. For this reason, a special application for selling kemuning chips is needed that connects customers with business owners, so the researchers apply the Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) method to develop a sales and ordering information system using the PHP programming language and MySQL database. The E-CRM method is expected to help and make it easier for business actors to expand promotions, sales and for customers to facilitate the process of choosing the type of chips.

Keywords : chips production, E-CRM, sales

Abstrak Kota kisaran merupakan kota yang terletak di kabupaten asahan dimana sebagian dari penduduk nya melakukan kegiatan dengan berjualan. Usaha keripik kemuning merupakan salah satu rumah produksi yang menjual bermacam jenis keripik. Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan pemilik usaha keripik kemuning dapat dijelaskan permasalahan yang terjadi yaitu usaha ini belum memiliki toko untuk tempat berjualan dan masih menggunakan cara manual dalam pemesanan dan pencatatan pada buku besar, cara ini kurang membantu dikarnakan sering terjadi kesalahan pada saat pendataan pemesanan. Belum menemukan cara untuk mendapatkan pelanggan yang lebih banyak pada usaha keripik kemuning. Untuk itu diperlukannya sebuah aplikasi khusus penjualan produk keripik kemuning yang menghubungkan antara pelanggan dengan pemilik usaha, maka peneliti menerapkan metode Elektronik Customer Relationship Management (E-CRM) untuk mengembangkan sistem informasi penjualan dan pemesanan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Metode E-CRM diharapkan dapat membantu dan mempermudah pelaku usaha untuk memperluas promosi, penjualan dan bagi pelanggan untuk memudahkan dalam proses pemilihan jenis keripik.

Kata Kunci : produksi keripik, E-CRM, penjualan

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis dari tahun ke tahun semakin meningkat, peningkatan ini membuat bisnis harus lebih memperhatikan kualitas produksi dan sumber daya manusia (SDM). Dalam memperkenalkan usaha yang dikelolanya, ada beberapa jenis usaha seperti makanan, minuman, roti, dan penjualan barang. Banyaknya bentuk bisnis membuat pelaku usaha harus memiliki pemikiran yang luas tentang bagaimana cara mengelola usahanya dan berbeda dengan usaha lain. Untuk memulai suatu usaha harus memiliki lokasi yang strategis karena berpengaruh terhadap peningkatan penjualan. Penggunaan teknologi informasi seperti media internet dapat membantu dalam proses pengenalan produk kepada konsumen, tempat promosi dan sebagai tempat interaksi antara pelanggan dan admin penjualan cara ini memudahkan pihak pelanggan tanpa harus datang ke tempat produksi.

Dalam menerapkan strategi bisnis untuk meningkatkan penjualan dan mempertahankan kenyamanan pelanggan harus lebih diperhatikan karena dapat mempengaruhi proses kemajuan bisnis. Peningkatan persaingan pada dunia bisnis terutama pada bisnis UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) biasanya berkaitan dengan jenis produk, lokasi dan harga, mengakibatkan pihak bisnis harus lebih memperhatikan kualitas produk dan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia). Keterampilan SDM dalam memanfaatkan media teknologi berdampak pada proses penjualan dalam menjajahkan produk mereka di luar daerah apalagi pada masa covid 19 para konsumen lebih memilih melakukan pemesanan secara online karena mengurangi aktivitas di luar rumah.

Usaha Kecil dan Menengah (UKM) merupakan bentuk usaha *home industri* yang masih dikelola secara individu atau kelompok berdasarkan keahlian atau hobi. UKM biasanya memiliki anggota yang sedikit dan masih memproduksi secara manual. Biasa UKM memiliki omset yang dihitung dari pendapatan pertahun dan waktu produksinya pun tidak setiap hari dilakukan tergantung pada permintaan konsumen. UKM adalah usaha yang siapa saja bisa diperkerjakan tidak melihat dari batasan usia maupun gelar pendidikan.

Usaha Keripik Kemuning merupakan salah satu *home industri* yang menjual bermacam jenis keripik mulai dari keripik pisang, singkong, keladi, sambal, kembang loyang. Terletak Jalan Kuini lingkungan 6 Kedai Ledang, Kecamatan Kisaran Timur, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara. Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan pemilik usaha Keripik Kemuning, dapat dijelaskan permasalahan yang terjadi. Usaha ini masih dikatakan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang belum mempunyai toko untuk tempat penjualan dan masih menggunakan rumah tempat tinggal sebagai tempat produksi keripik. Usaha Keripik Kemuning sudah memiliki label halal yang dikeluarkan oleh pihak MUI (Majelis Ulama Indonesia) jadi pembeli tidak perlu khawatir lagi untuk membeli jenis keripik yang dijual. Strategi penjualan yang digunakan saat ini dengan menelepon pihak toko swalayan, kemudian pemilik usaha Keripik Kemuning melakukan pengantaran pemesanan. Namun dirasa kurang efektif dalam upaya meningkatkan penjualan pada usaha Keripik Kemuning karena pelanggan hanya mengetahui nama merek saja dan tidak tahu di mana tempat produksinya dan harga toko dengan harga tempat produksi jelas berbeda. Usaha ini juga menerima pelanggan yang datang langsung ke rumah produksi untuk melakukan pembelian. Usaha Keripik

Kemuning masih menggunakan cara manual dengan melakukan pencatatan pada buku besar cara ini dirasa kurang membantu dikarenakan sering terjadi kesalahan pada saat pendataan pemesanan. pelanggan baru untuk mengetahui informasi-informasi mengenai produk, harga dan lokasi usaha penjualan keripik kemuning, harus bertanya kepada pelanggan lama yang pernah membeli di usaha Keripik Kemuning. Belum menemukan cara yang efektif untuk mendapatkan pelanggan yang lebih banyak pada usaha Keripik Kemuning. Diperlukannya wadah atau aplikasi khusus penjualan produk keripik kemuning yang menghubungkan antara pelanggan dengan pemilik usaha keripik dan untuk memudahkan konsumen membeli jenis keripik apa saja yang dijual pada usaha Keripik Kemuning tersebut.

Berdasarkan tabel data pemesana pelanggan keripik kemuning, maka peneliti merekap pendapatan berdasarkan hasil penjualan keripik kemuning. Berikut adalah sampel data penjualan keripik kemuning seperti tabel di bawah ini :

Tabel 1. Data Penjualan Keripik Kemuning

NO	Tahun Bulan	2021
		Pisang, singkong, keladi, sambal, kembang loyang
1	Januari	5.650.000
2	Februari	5.600.000
3	Maret	4.810.000
4	April	4.510.000
5	Mai	5.440.000
6	Juni	5.790.000
7	Juli	5.900.000
8	Agustus	6.200.000
9	September	5.680.000
10	Oktober	5.500.000
11	November	5.450.000
12	Desember	5.300.000
	JUMLAH	61.830.000

Peran pelaku usaha perlu diperhatikan karena berpengaruh terhadap perkembangan sistem penjualan. Pentingnya melakukan kegiatan promosi untuk memperkenalkan kepada konsumen tentang produk yang dijual dan informasi tentang waktu produksi Keripik Kemuning juga penting bagi konsumen agar pelanggan yang berkunjung tidak merasa kecewa ketika ingin membeli keripik. Terdapat tempat pemesanan online di mana pelanggan dapat mengisi formulir pembelian. Upaya ini memberikan kemudahan untuk bertransaksi secara online kapan saja dan di mana saja sehingga konsumen tidak perlu keluar rumah untuk melakukan pemesanan atau pembelian, terutama di masa pandemi covid 19. Pemberian bonus jika konsumen membeli produk dalam jumlah banyak dengan cara ini diharapkan mampu menarik minat beli konsumen dan pelaku usaha dapat lebih meningkatkan penjualan produk di tokonya. Dengan adanya *platform* ini dapat memberikan dampak positif bagi para pelaku usaha, karena perkembangan teknologi yang semakin pesat ini membuat para

pelaku bisnis lain berlomba-lomba memperkenalkan produknya melalui *marketplace* atau *platform* E-Commerce lainnya untuk meningkatkan produksi penjualan di toko. Sehingga perlu dirancang sebuah sistem yang akan membantu dan menghubungkan admin dengan pelanggan.

Oleh karena itu, peneliti menerapkan metode *Elektronik Customer Relationship Management* (E-CRM) untuk mengembangkan sistem informasi penjualan dan pemesanan. Tujuannya untuk memudahkan pelanggan dalam memilih jenis keripik yang dijual. Tingkatkan minat pelanggan untuk berbelanja lagi di bisnis keripik kemuning. Pemanfaatan media internet sebagai tempat pengenalan untuk menarik pelanggan dengan menawarkan dan memperkenalkan fitur penjualan berbasis web.

E-CRM adalah strategi bisnis yang menggunakan teknologi informasi yang memberikan perusahaan suatu pandangan pelanggannya secara luas, dapat diandalkan dan terintegrasi sehingga semua proses dan interaksi pelanggan membantu dalam mempertahankan dan memperluas hubungan yang menguntungkan secara bersamaan[1].

Metode E-CRM diharapkan dapat membantu dan mempermudah pelaku usaha Keripik Kemuning untuk memperluas promosi dan penjualan. Dalam menganalisa data penjualan tidak mengalami kesulitan karena peneliti telah mengimplementasikan sistem dengan metode E-CRM.

METODE

Dengan ini peneliti menerapkan metode kuantitatif untuk mendapatkan hasil wawancara dan observasi. Metode kuantitatif merupakan metode yang menjelaskan tentang pemahaman pada suatu objek, kondisi, kelompok dengan menceritakan atau menjelaskan kejadian yang berdasarkan fakta, kemudian menjadikannya sebuah informasi yang penting. Peneliti sudah mengumpulkan data penjualan dan data pemesana produk dengan penjelasan harga, jenis, nama pemesan, jumlah produk yang dipesan.

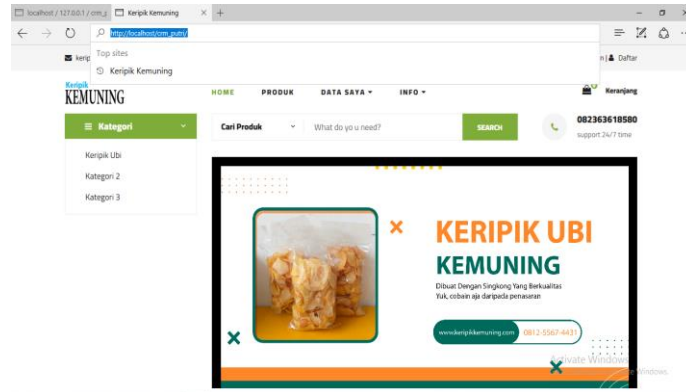
HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi merupakan sebuah proses pembuatan dan penerapan sistem secara utuh baik dari sisi perangkat keras maupun perangkat lunak. Proses pembangunan komponen – komponen pokok sebuah sistem informasi yang sudah di desain perlu dibuat sebuah implementasi. Tahap ini merupakan tahap dimana sistem siap untuk di operasikan, yang terdiri dari penjelasan mengenai lingkungan implementasi, dan implementasi program.

Tampilan Halaman Menu Utama

Halaman Menu Utama ialah halaman yang akan tampil pada awal aplikasi dibuka. Didalam halaman utama akan menampilkan informasi produk, kategori produk, menu *login* yang digunakan untuk mendapatkan hak akses, menu registrasi untuk

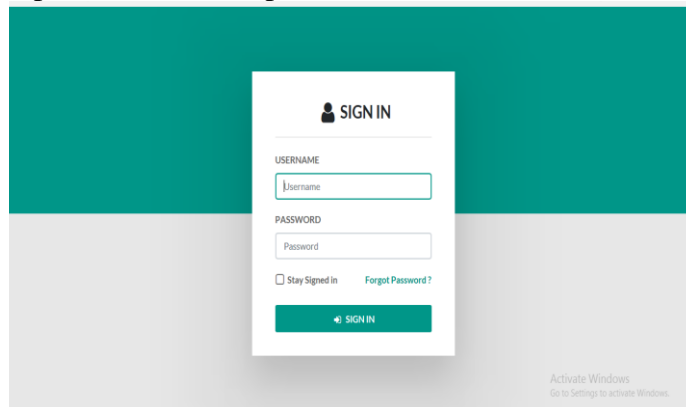
melakukan pendaftaran pelanggan, kontak, beranda, informasi, semua produk, konfirmasi pembayaran serta keranjang untuk menampilkan barang yang di pesan.



Gambar 1. Tampilan Halaman Menu Utama

Tampilan *Form Login*

Halaman *Login* merupakan halaman yang akan digunakan pelanggan dan admin untuk mengakses sistem, dalam *form login* tersebut berisi *textbox username* dan *password* serta dua buah *button* yang nantinya akan diinputkan oleh pelanggan dan admin untuk mendapatkan hak akses pada sistem



Gambar 2. Tampilan *Form Login*

Tampilan *Form Registrasi*

Form Registrasi merupakan halaman yang digunakan calon pelanggan atau pengunjung dalam melakukan registrasi akun untuk mendapatkan hak akses sebagai pelanggan dalam sistem yang dirancang, pada halaman ini calon pelanggan di minta untuk mengisi biodata yang diperlukan pada proses pendaftaran akun.

The registration form includes the following fields: Nama*, Jenis Kelamin (radio buttons for Laki-laki and Perempuan), Alamat Lengkap, Kecamatan/Rota, Kode Pos, Telpn, Email, Password, and Konfirmasi Password. A blue 'Daftar' button is located at the bottom right.

Gambar 3. Tampilan *Form* Registrasi

Tampilan *Form* Check Out

Form Check Out merupakan halaman yang berisikan data pelanggan yang melakukan pemesanan produk serta pemilihan kurir dan layanan *service* yang digunakan dalam proses pengiriman produk yang di pesan.

The checkout page is divided into two main sections. On the left is the 'Your Order' summary:

Products	Total
kempik keladi (1)	Rp 10.000
Subtotal	Rp 9.500
Diskon Poin	Rp 0
Diskon Voucher	Rp 0
Total	Rp 9.500

On the right is the customer information form with fields for: Nama Pelanggan* (Putri), No Telepon* (085312345), Email* (putri@gmail.com), Alamat* (Jalan Lintas Sumatra, Sentang), Provinsi* (dropdown), Kabupaten* (dropdown), Berat Produk* (1), Kurir* (JNE), Kode Pos* (21225), and Metode Bayar* (Cash on Delivery).

Gambar 4. Tampilan *Form* Check Out

Tampilan *Form* Order Produk

Halaman Order Produk merupakan halaman informasi setiap produk yang di pesan dan jumlah produk yang akan dilakukan pemesanan.

The dashboard shows a sidebar with navigation options: Dashboard, Master Data, Order 4, Pembayaran, Kupon, Manajemen User, and Support. The main content area is titled 'Filter Berdasarkan' and includes a table of orders.

No	ID Pemesanan	Tanggal	Pelanggan	Kota	Total	Metode	Status	Aksi
1	10	19 Agustus 2022	Putri	Asahan	Rp 138.250	Transfer	Selesai	Detail

Gambar 5. Tampilan *Form* Order Produk

Tampilan *Form* Pembayaran

Form pembayaran merupakan halaman yang berisikan inputan data pembayaran yang digunakan pelanggan dalam melakukan proses pembayaran pada produk yang telah di pesan.

Pelanggan	Putri
Tanggal Pesan	22 Agustus 2022
Alamat Kirim	Jalan Lintas Sumatra
Kota Kirim	Asahan
Kode Pos	21225
Grandtotal	Rp 16,500
Metode Bayar	Transfer
Status	New

Nama Pemilik Rekening (Nama Pelanggan) *

Bukti Pembayaran *

Konfirmasi

Gambar 6. Tampilan *Form* Pembayaran

Tampilan *Form* Data Profil Pelanggan

Form Data Profil Pelanggan merupakan halaman yang berisikan informasi data setiap pelanggan dan history pemesanan yang dilakukan oleh pelanggan serta pada halaman ini pelanggan juga dapat mengedit data profil pelanggan.

kerpikkemuning11@gmail.com

[f](#)
[t](#)
[in](#)
[p](#)
Logout

KEMUNING
HOME
PRODUK
DATA SAYA
INFO
Keranjang

Data Pribadi

Nama Pelanggan

Jenis Kelamin
 Laki-laki Perempuan

Alamat

Kecamatan/Nama Kota

Data Login

Email

Email tidak boleh diubah

Password Lama

Masukkan password lama

Password Baru

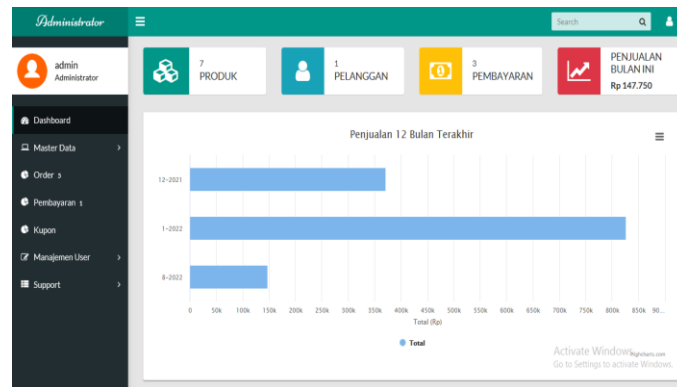
Masukkan password baru

Konfirmasi Password Baru

Gambar 7. Tampilan *Form* Data Profil Pelanggan

Halaman Menu Utama Admin

Halaman Menu Utama Admin digunakan khusus pada admin yang sudah melakukan *login* sebagai admin didalam halaman admin dapat melihat transaksi penjualan serta dapat mengakses menu untuk melakukan pengolahan data.



Gambar 8. Tampilan Halaman Menu Utama Admin

Tampilan *Form* Tambah Data Produk

Halaman Tambah Data Produk merupakan halaman yang digunakan admin dalam menambahkan produk yang akan ditampilkan pada sistem.

No	Gambar	Nama Barang	Kategori	Harga	Stock	Diskon	Aksi
1		Keripik Pisang	Kategori 2	10,000	99	0%	Gallery Ubah Hapus
2		keripik singkong	Kategori 2	10,000	100	0%	Gallery Ubah Hapus
3		keripik pedas	Kategori 2	10,000	100	5%	Gallery Ubah Hapus

Gambar 9. Tampilan *Form* Tambah Data Produk

Tampilan *Form* Konfirmasi Pembayaran

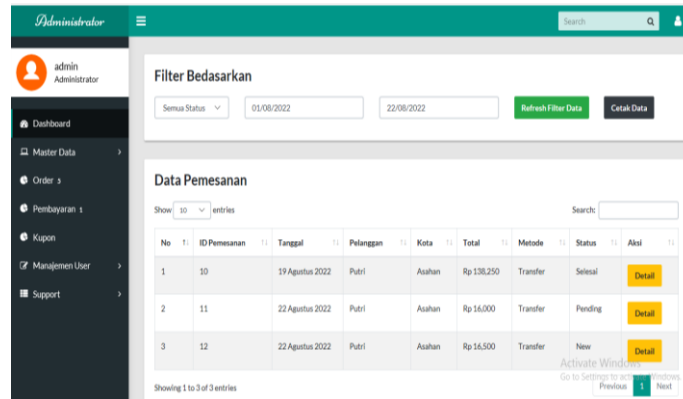
Halaman Konfirmasi Pembayaran merupakan halaman yang digunakan admin dalam melakukan konfirmasi pembayaran produk yang telah diorder oleh pelanggan.

No	Bukti Bayar	Atas Nama	Tanggal Pesan	Pelanggan	Kota	Total	Aksi
1		Sudomo	22 Agustus 2022	Putri	Asahan	Rp 16,000	Detail

Gambar 10. Tampilan *Form* Konfirmasi Pembayaran

Tampilan *Form Order Masuk*

Halaman *Order Masuk* merupakan halaman yang berfungsi dalam menampilkan setiap orderan yang telah dilakukan pada setiap pelanggan dan admin dapat melakukan *print report* dari data orderan yang masuk.



Gambar 11. Tampilan *Form Order Masuk*

Tampilan Hasil *Order Report*

Pada Tampilan *Order Report* ini menampilkan hasil dari data order yang masuk pada sistem.

Laporan Data Pemesanan (01 Agustus 2022 s/d 22 Agustus 2022)

No	ID Pemesanan	Tanggal	Pelanggan	Kota	Total	Status
1	10	19 Agustus 2022	Putri	Asahan	Rp 138,250	Selesai
2	11	22 Agustus 2022	Putri	Asahan	Rp 16,000	Pending
3	12	22 Agustus 2022	Putri	Asahan	Rp 16,500	New

Gambar 12. Tampilan Hasil *Order Report*

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian sistem informasi UKM Keripik Kemuning yang telah dilakukan penulis, maka diambil beberapa kesimpulan diantaranya yaitu : (1) Dengan membangun sistem E-CRM pada UKM Keripik Kemuning menggunakan bahasa PHP dan Mysql dapat membantu meringankan pekerjaan dalam pengolahan dan penyimpanan data penjualan keripik., (2) Dengan diterapkannya E-CRM pada UKM Keripik Kemuning memberikan kemudahan pada pihak pelanggan dalam mengetahui informasi jenis, harga, diskon pada setiap kemasan. Pelanggan dapat berkomunikasi langsung dengan pemilik usaha dengan cara ini pelanggan dapat memberikan keritikan, saran atau pemesanan tanpa harus datang ke lokasi produksi.,

(3) Penggunaan E-CRM dengan strategi yang akan diterapkan pada UKM Keripik Kemuning diharapkan dapat meningkatkan penjualan produk dikarenakan strategi yang dirancang dengan sistem penjualan berbasis web akan memudahkan pelanggan dalam berbelanja dengan login terlebih dahulu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Maria, M. Informatika, A. M. Riau, J. Hr, and S. No, “PERANCANGAN APLIKASI CRM RESERVASI KAMAR BERBASIS WEB PADA HOTEL MARIANI,” vol. 2, no. 1, 2018.
- [2] A. R. Adiguna, M. C. Saputra, and F. Pradana, “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Gudang pada PT Mitra Pinasthika Mulia Surabaya,” vol. 2, no. 2, pp. 612–621, 2018.
- [3] M. Pertama and N. Tasikmalaya, “Jurnal manajemen informatika,” vol. 4, no. 2, 2017.
- [4] A. M. Ariska, N. Irawati, and A. Muhazir, “Penerapan Elektronik Customer Relationship Management (E-CRM) Dalam Penjualan Roti Berbasis Web,” vol. 6, no. April, pp. 1090–1101, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.4002.