

Perancangan Website dengan Menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM)

Riko Dwi Putra^{1✉}, Muhammad Adam Husin²

^{1,2} Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

rikodwiputra@gmail.com

Abstract

With the technology that is currently developing, especially in the online sales business, an online sales website is designed on the Wishy Store Distro by designing customer relationship management in attracting customer shopping interest in the products sold by providing and supporting the best service to customers. The customer relationship management features that are presented and designed include, among others, customers can get a discount for a certain amount of purchase, customers can get free shipping for a certain number of purchases, customers can contact the Wishy Store Distro admin to ask about products for returns for shipping errors or defects. products, customers can create and send statuses about products being sold and can give likes to fellow customers or other users who have posted statuses on the feed page. The design of Customer Relationship Management on the Wishy Store Distro uses PHP as the programming language with MySQL as the database, Sublime Text 3 and Notepad ++ as the script editor.

Keywords: Customer Relationship Management, Website, System, Information Technology

Abstrak

Dengan adanya teknologi yang berkembang saat ini, terutama dalam bisnis penjualan secara online, maka dirancang suatu website penjualan online pada Wishy Store Distro dengan merancang customer relationship management dalam menarik minat belanja pelanggan pada produk yang dijual dengan memberikan dan mendukung pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan. Adapun fitur customer relationship management yang disajikan dan dirancang antara lain adalah pelanggan dapat memperoleh potongan harga untuk jumlah pembelian tertentu, pelanggan dapat memperoleh gratis ongkir untuk jumlah pembelian tertentu, pelanggan dapat menghubungi admin Wishy Store Distro untuk menanyakan perihal produk untuk pengembalian terhadap kesalahan pengiriman maupun cacat produk, pelanggan dapat membuat dan mengirimkan status seputar produk yang dijual dan dapat memberikan like sesama pelanggan atau pengguna lainnya yang telah mengirim status di halaman feed. Perancangan Customer Relationship Management pada Wishy Store Distro ini menggunakan PHP sebagai bahasa pemrograman dengan MySQL sebagai databasenya, Sublime Text 3 dan Notepad ++ sebagai editor skript.

Kata kunci: *Customer Relationship Management*, Website, Sistem, Teknologi Informasi

© 2021 Majalah Ilmiah UPI YPTK

1. Pendahuluan

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi saat ini, banyak teknologi informasi pada organisasi yang ingin mencapai tahap perkembangan teknologi informasi tersebut secara cepat, relevan dan akurat. Pesatnya pertumbuhan ilmu pengetahuan teknologi khususnya di bidang komputer disetiap aspek kehidupan dan penggunaan teknologi komputer dan teknologi komunikasi yang menghasilkan sebuah penggabungan sistem informasi yang saat ini mudah untuk di akses tanpa adanya batasan waktu dan jarak dengan menggunakan jaringan internet. Kegiatan penjualan atau bisnis ikut terpengaruh dari perkembangan ilmu pengetahuan teknologi tersebut, terlebihnya dengan pesatnya pertumbuhan pengguna internet di berbagai belahan dunia khususnya negara berkembang. Salah satu bisnis yang menjadi trend

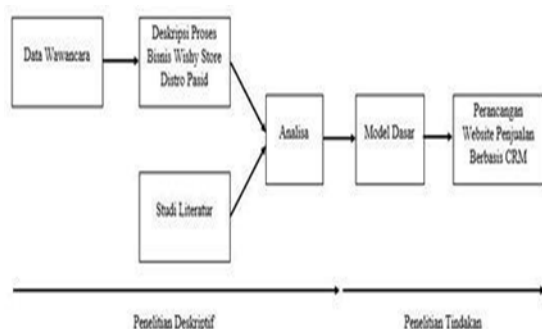
terbaru di masyarakat ini adalah dalam bidang penjualan online. Sejauh ini banyak usaha sejenis ini yang masih melakukan promosi dan penjualan melalui mulut ke mulut ataupun berbentuk brosur, sebagian juga ada yang telah memanfaatkan media sosial untuk pemasaran, sehingga jangkauan promosi dan penjualan masih terbatas dan belum bisa meluas ke beberapa daerah. Kendala lain yang di alami oleh penjual yaitu persaingan yang ketat, hal itu membuat penjual harus mempunyai strategi pemasaran yang berbeda dari pesaingnya. Untuk itu di butuhkan sebuah aplikasi berbasis web berupa website e-commerce yang juga menerapkan customer relationship management untuk mampu memberikan informasi mengenai produk kepada pelanggan dengan cepat dan memberikan layanan terbaik melalui internet. Untuk itu pada objek penelitian kami ini yaitu Wishy Store Distro yang bergerak dibidang penjualan pakaian kami merancang

serta menerapkan *customer relationship management* pada website penjualan online sendiri sebagai media pemasaran langsung antara penjual dan pembeli. Oleh karena itu perlu untuk dirancangnya *customer relationship management* pada website penjualan sehingga Wishy Store Distro dapat memperluas jangkauan pemasaran.

2. Metodologi Penelitian

2.1 Kerangka Penelitian

Adapun gambar kerangka penelitian yang telah dibuat dan disusun sedemikian rupasebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Penelitian

2.2 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang kami lakukan dibagi menjadi dua jenis penelitian, yaitu penelitian deskriptif dan penelitian tindakan. Dimana penelitian deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan proses bisnis yang ada di Wishy Store Distro, kemudian dari deskripsi yang diperoleh tersebut, baru dilanjutkan dengan penelitian tindakan dimana penelitian tindakan adalah langkah-langkah nyata dalam mencari cara yang paling cocok untuk memperbaiki keadaan, lingkungan dan meningkatkan pemahaman terhadap keadaan lingkungan tersebut. Penelitian tindakan (action) ini digunakan untuk melakukan perbaikan proses yang ada di Wishy Store Distro, untuk meningkatkan pelayanan Wishy Store Distro kepada para pelanggannya. Dalam penelitian deskriptif terdapat empat proses yang dilakukan yaitu sebagai berikut :

a) Data Wawancara

Pada tahap ini, kami mengumpulkan data-data yang diperlukan dengan cara melakukan wawancara langsung dengan narasumber terkait data-data yang diperlukan untuk proses perancangan *customer relationship management*.

b) Deskripsi Proses Bisnis

Dari hasil wawancara, data yang telah diperoleh kemudian dijadikan sebagai bahan untuk kemudian diproses menjadi gambaran alur bisnis atau proses bisnis agar tercapainya tujuan dan manfaat yang ingin didapat dari penerapan *customer relationship management* ini.

c) Studi Literatur

Selain pengumpulan data dengan metode wawancara, kami juga mengumpulkan informasi yang diperoleh melalui studi pustaka yang dilakukan dengan mempelajari berbagai buku seputar CRM, riset-riset penelitian seputar CRM yang pernah dilaksanakan sebelumnya, serta artikel-artikel seputar CRM.

2.3 Analisa

Adapun analisa yang akan kami lakukan dalam perancangan CRM pada website penjualan ini adalah sebagai berikut :

a) Analisa data

Data yang telah diperoleh kami olah untuk menjadi suatu informasi yang dapat kami jadikan sebagai media pendukung keputusan dalam menentukan jalan program yang akan kami buat. Dimana data-data tersebut seperti data produk, data penjualan, dan data pelanggan kami olah sedemikian rupa untuk memperoleh gambaran jalan kerja program.

Adapun bentuk analisa datanya adalah sebagai berikut :

1) Data Produk, kami melakukan pengukuran dan perkiraan harga produk dengan melibatkan diskon sebagai daya tarik pelanggan yang mana dengan diskon tersebut pihak Wishy Store Distro dan pelanggan saling mendapat keuntungan.

2) Data Pelanggan, kami melakukan pengukuran dan perkiraan terhadap jumlah pelanggan yang membeli suatu produk, kemudian kami membuat rancangan jalan program untuk membuat perhitungan potongan harga yang mungkin didapatkan oleh pelanggan untuk jumlah pembelian tertentu.

Berikut data harga produk yang kami peroleh :

Tabel 1. Data Harga Produk

No.	Kategori Produk	Harga Produk
1	Celana Cargo Pendek	Rp. 130.000
2	Celana Chino Pendek	Rp. 120.000
3	Celana Cargo Panjang	Rp. 140.000
4	Celana Chino Panjang	Rp. 140.000
5	Baju Kaus Lengan Pendek	Rp. 110.000
6	Baju Kaus Kerah	Rp. 120.000
7	Baju Kemeja Lengan Pendek	Rp. 140.000

b) Analisa Sistem

Analisa sistem yang kami lakukan adalah dengan cara membuat program dengan jalan logika yang telah dirumuskan berdasarkan hasil analisa data. Mulai dari analisa jalannya fungsi sistem, fitur-fitur sistem yang akan dibuat, hingga kemungkinan terjadinya kesalahan sistem dari proses analisa yang kami buat.

c) Algoritma yang digunakan

Algoritma yang kami gunakan dalam perancangan program ini adalah sebagai berikut :

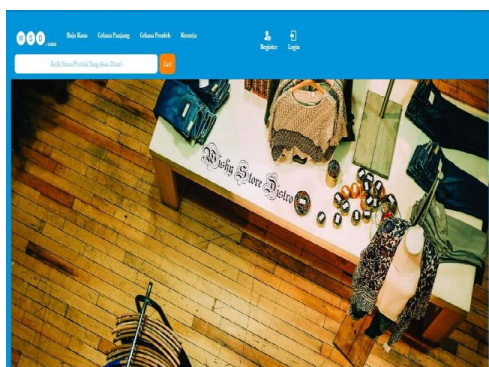
- 1) Algoritma Divide and Conquer.
- 2) Algoritma Dynamic Programming
- 3) Sistem Flowchart

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Penerapan perancangan CRM

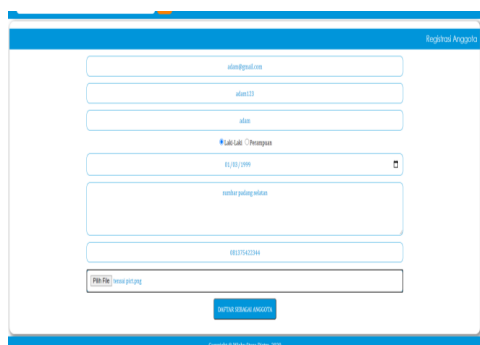
Adapun penerapan rancangan kerja sistem dalam menjalankan fungsi dari customer relationship yang telah dibuat dan dibangun terbagi menjadi beberapa fitur :

- a. Tampilan Home
Masuk ke halaman beranda website Wishy Store Distro.



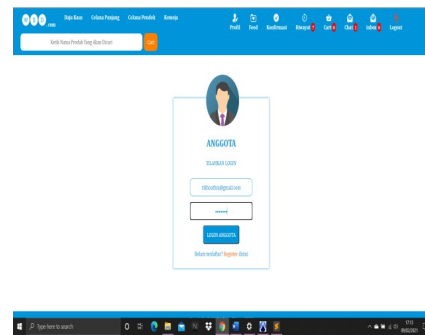
Gambar 3.1. Tampilan Home

- b. Lakukan registrasi
Pelanggan bisa masuk kesistem dengan cara registrasi terlebih dahulu



Gambar 3.2 Tampilan Registrasi

- c. Tampilan Login
Apabila sudah melakukan registrasi, selanjutnya klik tombol login



Gambar 3.3 Tampilan Login

Proses kerja Customer Relationship Management pada website penjualan Wishy Store Distro yang harus dijelaskan lebih mendalam.

- a) Cara kerja sistem dan pengujian untuk mendapatkan potongan harga.

Dalam sistem customer relationship yang telah dibuat, pelanggan dapat memperoleh potongan harga untuk jumlah total transaksi tertentu. Adapun syarat dan ketentuan untuk mendapatkan potongan harga tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Pelanggan akan mendapatkan potongan harga sebesar Rp. 10,000 dengan minimal total transaksi Rp. 200,000.
- 2) Pelanggan akan mendapatkan potongan harga sebesar Rp. 15,000 dengan minimal total transaksi Rp. 300,000
- 3) Pelanggan akan mendapatkan potongan harga sebesar Rp. 20,000 dengan minimal total transaksi Rp. 400,000
- 4) Pelanggan akan mendapatkan potongan harga sebesar Rp. 25,000 dengan minimal total transaksi Rp. 500,000.

Dari rancangan kondisi diatas untuk mendapatkan potongan harga, maka apabila pelanggan melakukan transaksi dengan tidak melibatkan atau memenuhi syarat dan ketentuan diatas, maka pelanggan tersebut tidak akan mendapatkan potongan harga.

Berikut ini adalah gambar dari kondisi untuk mendapatkan potongan harga :

```

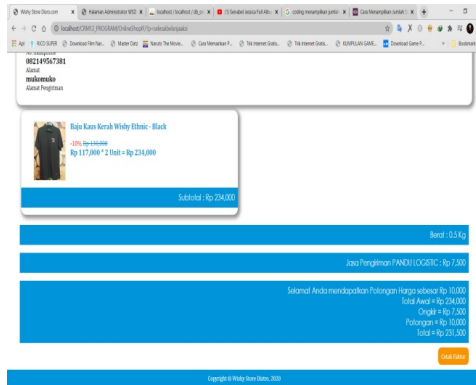
145 $total = $tot + $freongkir - $potongan;
146 }else if ($tot >= 400000) {
147     $potongan = 20000;
148     $total = $tot + $freongkir - $potongan;
149 }else if ($tot >= 300000) {
150     $potongan = 15000;
151     $total = $tot + $freongkir - $potongan;
152 }else if ($tot >= 200000) {
153     $potongan = 10000;
154     $total = $tot + $tarif - $potongan;
155 }else{
156     $total = $tot + $tarif;
157 }
    
```

Gambar 3.4 Sintak Pemotongan Harga

Sementara untuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1) Pengujian potongan harga Rp. 10,000

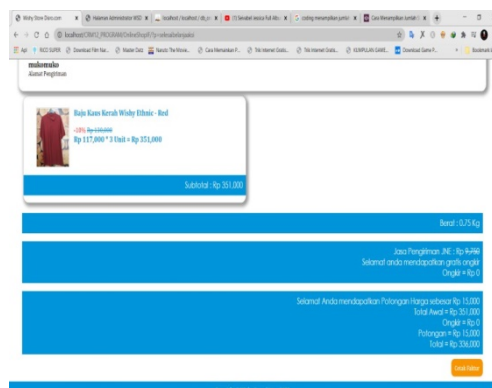
Lakukan pembelian dengan total transaksi minimal Rp. 200,000 untuk mendapatkan potongan harga Rp. 10,000.



Gambar 3.5 Pengujian Pemotongan Harga 10.000

2). Pengujian potongan harga Rp. 15,000

Lakukan pembelian dengan total transaksi minimal Rp. 300,000 untuk mendapatkan potongan harga Rp. 15,000.



Gambar 3.5 Pengujian Pemotongan Harga 10.000

3). Pengujian potongan harga Rp. 20.000

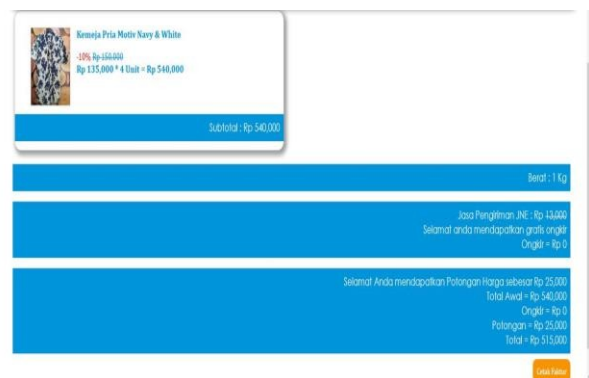
Lakukan pembelian dengan total transaksi minimal Rp. 400,000 untuk mendapatkan potongan harga Rp. 20.000.



Gambar 3.5 Pengujian Pemotongan Harga 10.000

4). Pengujian potongan harga Rp. 25,000

Lakukan pembelian dengan total transaksi minimal Rp. 500,000 untuk mendapatkan potongan harga Rp. 25,000.



Gambar 3.5 Pengujian Pemotongan Harga 10.000

4. Kesimpulan

Disini kita sebagai tim peneliti bara saja memulai sebuah penelitian tentang Perancangan Website Dengan Menerapkan Customer Relationship Management pada Wishy Store Distro, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut dengan dirancangnya Customer Relationship Management pada website penjualan Wishy Store Distro dapat meningkatkan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna kemudian dengan dirancangnya Customer Relationship Management pada website penjualan Wishy Store Distro dapat meningkatkan loyalitas pengguna untuk selalu berkunjung dan melakukan pembelian produk yang dijual. Dengan dirancangnya Customer Relationship Management pada website penjualan Wishy Store Distro dapat mengungguli usaha dari pesaing yang memiliki usaha serupa disekitarnya.

Daftar Rujukan

- [1] Sardi Et Al., 2019)Sardi, H. R., Nurnawati, E. K., Sutanta, E., Informatika, P. S., & Industri, F. T. (2019). *Perancangan Customer Relationship Management (Crm) Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter*. 7(2), 167–175.

- [2] Somya, R., & Utama, S. C. (2019). Perancangan Customer Relationship Management Berbasis Web Dengan Library JQuery Responsive Datatables. *Sistemasi*, 8(3), 529. <https://doi.org/10.32520/Stmsi.V8i360>
- [3] Somya & Utama, 2019)Sardi, H. R., Nurnawati, E. K., Sutanta, E., Informatika, P. S., & Industri, F. T. (2019). *Perancangan Customer Relationship Management (Crm) Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter*. 7(2), 167–175.
- [4] Somya, R., & Utama, S. C. (2019). Perancangan Customer Relationship Management Berbasis Web Dengan Library JQuery Responsive Datatables. *Sistemasi*, 8(3), 529. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v8i3.460>