

Rancang Bangun Customer Relationship Management(CRM) Dalam Penjualan Berbasis E-Commerce

Syahnita¹, Nofriadi¹, Sudarmin^{2,*}

¹Ilmu Komputer, Sistem Informasi, STMIK ROYAL Kisaran, Sumatera Utara, Indonesia

Email: ¹syahnita105@gmail.com, ¹nofriadi.royal85@yahoo.com, ^{2,*}edisudarmindra@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: edisudarmindra@gmail.com

Submitted: 08/04/2022; Accepted: 11/04/2022; Published: 30/06/2022

Abstrak-Perkembangan dunia usaha sudah memasuki era baru, dimana semakin banyak perusahaan-perusahaan baru dan perusahaan-perusahaan pesaing di sektor jasa, dagang, maupun manufaktur. Semakin tinggi tingkat pendidikan pelanggan maka secara tidak langsung pelanggan akan menjadi kritis dan teliti dalam menentukan pilihannya. Dalam situasi seperti ini, perusahaan tidak boleh hanya mengandalkan produk yang dihasilkan, melainkan perusahaan juga harus menjalin hubungan baik kepada setiap pelanggan setianya maka pelanggan akan loyal kepada perusahaan. Umi Nala Shop Aneka Serbu bergerak pada bidang penjualan seperti penjualan mainan anak-anak, alat-alat rumah tangga dan beraneka jenis kado. Permasalahan yang terjadi pada Umi Nala Shop Aneka Serbu yaitu, proses penjualan pada Umi Nala Shop Aneka Serbu masih melakukan penjualan secara konvensional, belum adanya fasilitas yang membantu pelanggan untuk mendapatkan informasi, menyampaikan penilaian terhadap produk dan juga mengalami kesulitan dalam proses pengolahan dan penyimpanan data pelanggan yang telah melakukan transaksi jual beli, belum ada fasilitas untuk pelanggan menyampaikan keluhan atau penilaian produk. Penelitian ini memanfaatkan fitur-fitur CRM yang bertujuan untuk membantu sistem pelayanan pada Umi Nala Shop Aneka Serbu untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama dan memperluas sistem penjualan. Aplikasi ini dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database server, dengan adanya sistem ini diharapkan dapat meningkatkan sistem pemasaran, penjualan, pelayanan dan pemanfaatan Customer Relationship Management memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan sehingga membuat pelanggan tetap setia pada Umi Nala Shop Aneka Serbu.

Kata Kunci: Customer; Relationship; Management; Kepuasan; Pelanggan

Abstract-The development of the business world has entered a new era, where there are more and more new companies and competing companies in the service, trade, and manufacturing sectors. The higher the level of customer education, the customer will indirectly become critical and careful in making their choices. In a situation like this, the company must not only rely on the products it produces, but the company must also establish good relationships with each of its loyal customers so that customers will be loyal to the company. Umi Nala Shop Aneka Serbu is engaged in sales such as selling children's toys, household appliances and various types of gifts. The problems that occur at Umi Nala Shop Aneka Serbu are, the sales process at Umi Nala Shop Aneka Serbu is still doing conventional sales, there are no facilities that help customers to get information, submit an assessment of the product and also experience difficulties in processing and storing customer data. who have made buying and selling transactions, there is no facility for customers to submit complaints or product evaluations. This study utilizes CRM features that aim to help the service system at Umi Nala Shop Aneka Serbu to attract new customers and retain old customers and expand the sales system. This application is made using the PHP programming language and MySQL as the database server. With this system, it is hoped that the system of marketing, sales, service and utilization of Customer Relationship Management will have a positive influence on customer loyalty so that customers remain loyal to Umi Nala Shop Aneka Serbu.

Keywords: Customer; Relationship; Management; Customer; Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Era sistem informasi saat ini banyak perusahaan atau organisasi diberbagai bidang baik perdagangan ataupun jasa, yang menggunakan aplikasi *online* berbasis web sebagai sarana dalam usahanya untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Di bidang perdagangan hal ini sudah banyak digunakan, sebagai bagian dari strategi untuk menjangkau banyak konsumen yang lebih dikenal dengan istilah toko online (*e-commerce*).

Perkembangan teknologi informasi yang semakin merambah berbagai aplikasi bisnis, menjadikan CRM sebagai salah satu proses ataupun strategi bisnis yang menarik untuk diperbincangkan. Kegiatan *marketing* mengelola seluruh aspek dari daur hidup pelanggan. Pemanfaatan teknologi dalam bisnis adalah salah satu cara yang inovatif bagi suatu perusahaan untuk memasuki pasar dalam dunia maya. Peningkatan mutu kualitas pelayanan kepada pelanggan merupakan kunci perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Dengan semakin pesatnya transaksi *online* menyebabkan juga persaingan antara tiap pelaku bisnis semakin sengit, dimana persaingan dalam dunia bisnis ini semakin tajam, para pemasar diuntut tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga kualitas pelayanan untuk bisa tampil sebagai pemenang dalam persaingan.

Pada umumnya *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan strategi komprehensif dari perusahaan agar setiap proses dari daur ulang hidup pelanggan itu dapat dimanfaatkan dengan optimal. CRM merujuk pada *software system* yang membantu perusahaan memperoleh dan menyimpan data pelanggannya serta melakukan hubungan dua arah, guna memperoleh kepuasan pelanggannya. CRM merupakan salah satu sarana untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dengan para *stakeholder* maupun *shareholder*-nya.[1]

Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM), diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi setia kepada perusahaan sehingga hubungan yang terjadi tidak hanya hubungan antar penjual dan pembeli, tetapi lebih

mengarah kesesuatu hubungan mitra. Perusahaan menjadi lebih memahami apa yang di inginkan dan dibutuhkan pelanggan sehingga pelanggan enggan untuk berpaling kepada pesaing

Umi Nala Shop Aneka Serbu yang berada di jalan Cokroaminoto, Kecamatan Kisaran Barat merupakan salah satu toko yang menjual berbagai jenis mainan untuk anak-anak, berbagai jenis kado dan alat-alat perlengkapan rumah tangga. Toko ini salah satu usaha yang tergolong maju karena sudah menjual banyak produk sampai ke luar kota. Namun persaingan bisnis semakin banyak, dan dampak dari pandemi, sehingga Umi Nala Shop mengalami kendala pada pemasaran dan penjualan ke luar kota selanjutnya pada pengolahan data baik data produk, penjualan, pelanggan dan transaksi masih dilakukan dengan mencatat di buku, sehingga sering terjadi kehilangan data penjualan produk di bulan-bulan yang lalu, permasalahan lain pada toko Umi Nala yaitu pada proses pelayanan pelanggan belum memiliki fasilitas untuk menyampaikan informasi seputar promo, diskon, *voucher* belanja yang menarik perhatian pelanggan, yang terakhir kendala yang terjadi yaitu tidak adanya media untuk pelanggan menyampaikan kritik, saran, ulasan, penilaian tentang kualitas produk.

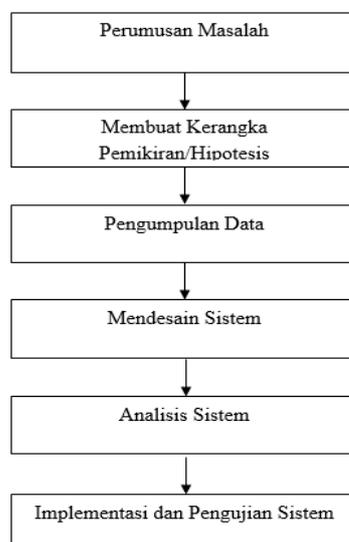
Oleh karna itu dibutuhkan suatu sistem yang dapat mengatasi permasalahan yang ada. Dengan dibangunnya sistem yang komunikatif dan informatif serta mampu menyediakan segala kemudahan seperti informasi, promosi, penyediaan barang, transaksi penjualan serta saranan komunikasi yang terarah. Segala kemudahan ini ditunjukkan untuk memberikan kenyamanan pada pelanggan dalam berinteraksi. Dengan kenyamanan ini pula pelanggan sebisa mungkin dapat dipertahankan serta dapat memberi informasi untuk menarik pelanggan lain sehingga dapat dihasilkan keuntungan yang besar. Aplikasi yang dibangun ini dapat menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan, dengan menyediakan media alternatif komunikasi sehingga loyalitas pelanggan dapat terjaga.

Dengan menerapkan *Electronic Customer Relationship Management (CRM)* pada Umi Nala Shop Aneka Serbu dapat dengan mudah menjalin hubungan dengan pelanggan baik pelanggan setia maupun pelanggan baru. Dimana Umi Nal Shop Anek Serbu memiliki berbagai macam produk yang dijual, dengan memanfaatkan E-CRM pada Umi Nala Shop Aneka Serbu maka Umi Nala Shop akan memberikan fasilitas fitur-fitur CRM seperti diskon produk, *cashback*, promo, *voucher* belanja, *giveaway*, penilaian atau ulasan serta media *chat* untuk komunikasi antara Umi Nala Shop Aneka Serbu dengan pelanggan, sehingga kedepannya Umi Nala Shop Aneka Serbu mengetahui apa yang diharapkan pelangganserta tingkat kepuasan pelanggan. Belum adanya fasilitas pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau penilaian dan ulasan terhadap produk yang dijual Umi Nala Shop. Sistem dibuat hanya meliputi pendaftaran akun, pemasaran produk, pemesanan produk, data stok, penilaian pelanggan, serta adanya keterangan tentang diskon, *voucher* belanja serta *giveaway* yang akan dilakukan toko serta *cashback* untuk pelanggan. Sistem *Customer Relationship Management (CRM)* ini berbasis web, dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database MySQL* sebagai *database server*. Notifikasi yang disediakan berupa media *chat*, diskon produk, *cashback*, *giveaway* dan *voucher* belanja untuk pelanggan. Untuk merancang dan membuat aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)* berbasis web untuk pemasaran, penjualan dan pelayanan pelanggan pada toko Umi Nala Shop Aneka Serbu. Dapat menerapkan dan memanfaatkan aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)* pada Umi Nala Shop Aneka Serbu. Dapat mempermudah pelanggan dalam beriteraksi dan berkomunikasi dengan penjual melalui media website yang disediakan oleh Umi Nala Shop Aneka Serbu.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Adapun kerangka kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

2.2 Uraian Kerangka Kerja

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan di atas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Perumusan Masalah
Pada tahap ini dilakukan perumusan masalah pada sistem yang sedang berjalan. Dengan demikian, diharapkan peneliti dapat menemukan kendala-kendala dan permasalahan yang terjadi pada sistem pelayanan Umi Nala Shop, sehingga peneliti dapat mencari solusi dari permasalahan tersebut.
2. Membuat Kerangka Pemikiran dan Hipotesis
Pada tahap ini berisi tentang apa saja yang dilakukan penulis untuk pembangunan sistem, juga solusi dari permasalahan yang terdapat dalam sistem tersebut.
3. Pengumpulan Data
Pada tahap ini dilakukan proses pengumpulan data dengan metode wawancara dan observasi untuk melakukan pengamatan dan analisa terhadap proses yang terjadi pada Umi Nala Shop, sehingga mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.
4. Mendesain Sistem
Untuk merancang *output*, *input*, struktur *file*, program, prosedur, perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung sistem informasi.
5. Analisis Sistem
Analisis sistem digunakan untuk melihat permasalahan dalam sistem, kemudian dari hasil analisis tersebut akan dibuat solusi dari sistem tersebut.
6. Implementasi dan Pengujian Sistem
Tahap ini mengarahkan pengujian untuk menemukan kesalahan-kesalahan dan memastikan bahwa *input* yang dibatasi akan memberikan hasil aktual yang sesuai dengan hasil yang dibutuhkan.
7. Analisis Hasil
Analisis hasil digunakan untuk melihat apakah hasil rancangan dengan proses uji coba sistem yang telah dibuat sesuai dengan permintaan pengguna (*user*).

2.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu metode yang membahas masalah dengan memaparkan, menafsirkan dan menulis suatu keadaan atau peristiwa kemudian dianalisis serta mengambil kesimpulan umum dari permasalahan yang dibahas, atau suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan melukiskan mengenai fakta-fakta atau keadaan yang terdapat di dalam Umi Nala Shop.

Sistem ini dirancang dengan menerapkan teori-teori yang berhubungan dengan *Customer Relationship Management* serta menerapkan tinjauan penelitian dari penelitian-penelitian terdahulu untuk melengkapi perancangan sistem tersebut. Dalam merancang sistem ini, penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai *database servr*.

Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) yang diterapkan oleh Umi Nala Shop Aneka Serbu hanya bertujuan untuk mempertahankan para pelanggan lama saja, namun juga untuk menarik pelanggan baru sehingga nantinya Umi Nal Shop Aneka Serbu semakin dikenal oleh masyarakat luas.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Valid atau tidaknya suatu penelitian tergantung pada jenis pengumpulan data yang dipergunakan untuk pemilihan metode yang tepat sesuai dengan jenis dan sumber data yang dalam penelitian. Teknik pengumpulan data adalah upaya untuk mengamati variabel yang diteliti. Teknik pengumpulan data dalam penulisan penelitian ini dilakukan dengan tiga cara yaitu *interview*, *observation* dan studi pustaka.

1. *Interview* (Wawancara)
Metode wawancara dilakukan dengan cara melakukan wawancara ke bagian pihak terkait mengenai hal yang berkaitan dengan informasi objek dimana penulis mengadakan penelitian.
2. *Observation* (Pengamatan)
Metode ini dilaksanakan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan cara meninjau dan melakukan pengamatan secara langsung ke Umi Nala Shop.
3. Studi Pustaka.

2.5 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Toko Umi Nala Shop Aneka Serbu yang berada di jalan Cokroaminoto, Kecamatan Kisaran Barat, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara. Lokasi tersebut dipilih karena memiliki semua aspek pendukung agar penelitian dapat berjalan dengan baik

2.6 *Customer Relationship Management* (CRM)

Customer Relationship Management merupakan sebuah strategi dan metodologi yang dipadukan dengan dengan pemanfaatan teknologi informasi berupa perangkat lunak komputer dan perangkat keras komputer untuk membantu

perusahaan di dalam mengelola pelanggan mereka dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan, agar dapat mencapai tujuan bisnis perusahaan [2]

2.7 Kepercayaan

Kepuasan pelanggan terhadap pembelian tergantung pada kinerja nyata sebuah produk, relatif terhadap harapan pembeli. Kesenangan yang dialami oleh pelanggan dapat menciptakan kelekatan emosional untuk suatu produk dan jasa, bukan hanya preferensi rasional, hal ini juga menciptakan loyalitas pelanggan yang tinggi. Kepuasan pelanggan merupakan tindakan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembelian [4].

2.8 Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan adalah kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang-ulang dan lebih baik lagi secara eksklusif, dan dengan suka rela merekomendasikan produk perusahaan tersebut kepada teman-teman dan rekan-rekannya. Loyalitas menunjukkan kondisi dari durasi waktu tertentu dan mensyaratkan bahwa tindakan pembelian terjadi tidak kurang dari dua kali. Loyalitas akan berlanjut hanya sepanjang pelanggan merasakan bahwa pelanggan menerima kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan tawaran dari perusahaan lain [4].

2.9 Hubungan Antara CRM dan Loyalitas Pelanggan

Perusahaan diharuskan mampu untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Perusahaan diharuskan mampu untuk memahami apa yang diinginkan pelanggannya. *Customer Relationship Management (CRM)* adalah alat bantu dalam berkomunikasi, pelanggan pada dasarnya ingin diperlakukan secara berbeda karena pelayanan yang memuaskan akan membuat pelanggan menjadi loyal. Inti dari *Customer Relationship Management (CRM)* bukan hanya melayani, akan tetapi karena perusahaan memiliki data konsumen, maka perusahaan harus melayani dengan lebih baik, sehingga pelanggan akan menjadi loyal.

2.10 Analisis Sistem Informasi

Aliran sistem informasi sangat berguna untuk mengetahui permasalahan yang ada pada suatu sistem. Dari sini dapat diketahui apakah sistem informasi tersebut masih layak dipakai atau tidak, masih manual atau komputerisasi. Jika sistem informasinya tidak layak lagi maka perlu adanya perubahan dalam pengolahan datanya sehingga menghasilkan informasi yang cepat dan akurat serta keputusan yang lebih baik. Berikut simbol-simbol dari Aliran Sistem Informasi (ASI) [16].

2.11 Pemodelan Berorientasi Objek Menggunakan UML

UML merupakan bahasa visul untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung. UML hanya berfungsi untuk melakukan pemodelan. Jadi penggunaan UML tidak terbatas pada metodologi tertentu, meskipun pada kenyataannya UML paling banyak digunakan pada metodologi berorientasi objek [8].

2.12 PHP

PHP (*Hypertext Preprocessor*) adalah bahasa *script* yang dapat ditanamkan atau disisipkan ke dalam *HTML*. *PHP* banyak dipakai untuk membuat program situs *web* dinamis”. *PHP* dapat digunakan dengan gratis (*free*) dan bersifat *Open Source*. *PHP* dirilis dalam lisensi *PHP license*. Untuk membuat program *PHP* kita diharuskan untuk menginstal *web server* terlebih dahulu [12]. *Hypertext Preprocessor (PHP)* adalah bahasa *serverside scripting* yang menyatu dengan *HTML* untuk membuat halaman *web* yang dinamis. *PHP* banyak dipakai untuk pemrograman situs *WEB* dinamis. Karena *PHP* merupakan *server-side scripting* maka sintaks dan perintah-perintah *PHP* akan dieksekusi di *server* kemudian hasilnya dikirim ke *browser* dalam format *HTML*. Dengan demikian kode program yang ditulis dalam *PHP* tidak akan terlihat oleh *user* sehingga keamanan halaman *web* lebih terjamin. *PHP* dirancang untuk membentuk satu tampilan berdasarkan permintaan terkini, seperti menampilkan isi basis data ke halaman *web* [13].

2.13 XAMPP

Xampp adalah sebuah paket kumpulan *software* yang terdiri dari *Apache*, *MySQL*, *PhpMyAdmin*, *PHP*, *Perl*, *Filezilla*, dan lain.” *Xampp* berfungsi untuk memudahkan instalasi lingkungan *PHP*, di mana biasanya lingkungan pengembangan *web* memerlukan *PHP*, *Apache*, *MySQL* dan *PhpMyAdmin* [8].

2.14 Sublime Text

Sublime Text Editor adalah editor teks untuk berbagai bahasa pemrograman termasuk pemrograman *PHP*. *Sublime Text Editor* merupakan *editor text lintas-platform* dengan *Python Application Programming Interface (API)*. *Sublime Text Editor* juga mendukung banyak bahasa pemrograman dan bahasa markup, dan fungsinya dapat ditambah dengan *plugin*, dan *Sublime Text Editor* tanpa lisensi perangkat lunak. *Sublime Text Editor* pertama kali dirilis pada tanggal 18 Januari 2008, sekarang versi *Sublime Text Editor* sudah mencapai versi 3 yang dirilis pada tanggal 29 Januari 2013. *Sublime Text Editor* mendukung *operation system* seperti *linux*, *Mac Os X*, dan juga *windows*. Sangat banyak fitur

yang tersedia pada *Sublime Text Editor* diantaranya *minimap*, memuka *script* secara *side by side*, *bracket highlight* sehingga tidak bingung mencari pasangannya, kode *snippets*, *drag and drop* direktori ke sidebar terasa mirip dengan *TextMate* untuk *Mac OS* [11].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Sistem

3.1.1 Perancangan UML

Berikut adalah deskripsi pendefinisian aktor pada Umi Nala Shop Aneka Serbu

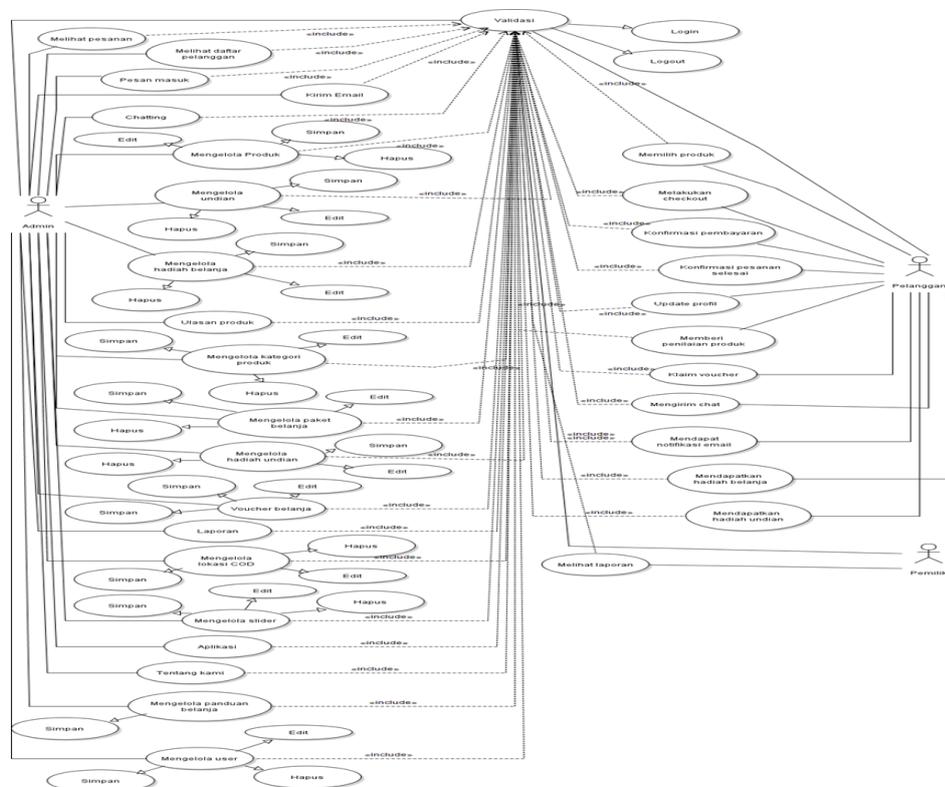
Tabel 1. Deskripsi Aktor

No	Aktor	Deskripsi
1	Karyawan / Admin	Admin adalah orang yang dapat <i>login</i> ke sistem dan memiliki hak akses untuk melakukan operasi pengolahan data produk, kategori produk, pesanan, pelanggan, pembelian, paket belanja, kupon belanja, mengirim <i>email</i> , konfirmasi pembayaran, <i>user</i> , lokasi <i>cod</i> , <i>slider</i> , laporan.
2	Pelanggan	Pelanggan adalah orang yang dapat <i>login</i> ke sistem dan memiliki hak akses untuk melakukan operasi pembelian secara <i>online</i> .
3	Pemilik	Pemilik adalah orang yang dapat <i>login</i> ke sistem dan memiliki hak akses untuk melihat laporan-laporan.

Tahap-tahap pada perancangan *UML (Unified Modeling Language)* antara lain yaitu dengan membuat *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram* dan *Class Diagram*.

1. Use case Diagram

Diagram *use case* merupakan pemodelan untuk kelakuan sistem informasi yang akan dibangun. *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antra satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibangun. *Use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada pada sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi tersebut[5]

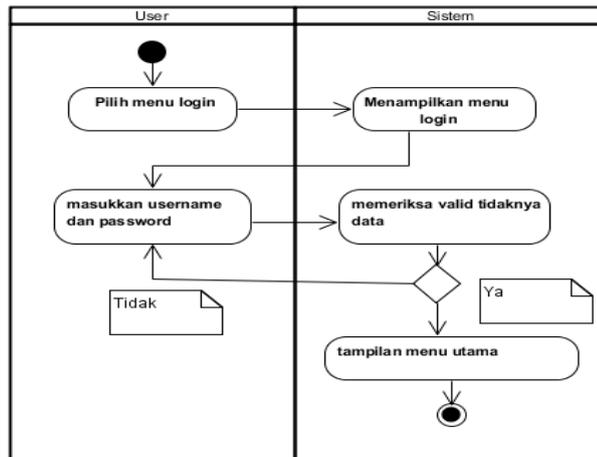


Gambar 2. Use Case Diagram

Pada gambar diatas dijelaskan bahwa terdapat tiga aktor yaitu admin, pelanggan,dan pemilik. Admin bertugas mengelola seluruh kegiatan yang ada diperusahaan, pelangganadalah orang yang dapat *login* ke sistem dan memiliki hak akses untuk melakukan operasi pembelian secara *online* danPemilik adalah orang yang dapat *login* ke sistem dan memiliki hak akses untuk melihat laporan-laporan.

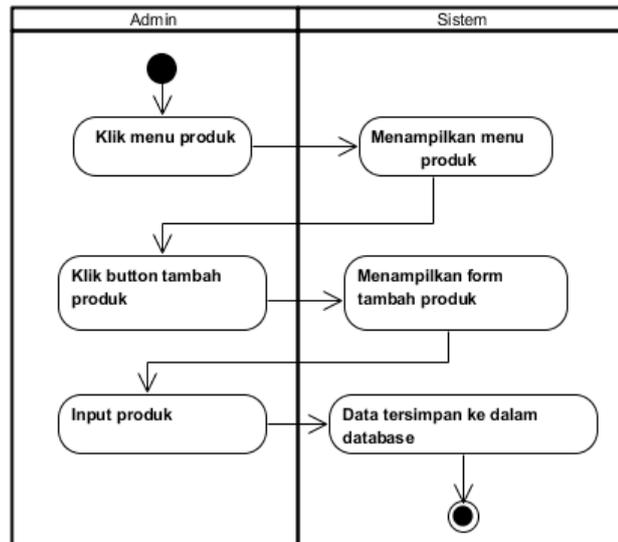
2. Activity Diagram

a. Activity Diagram Login User



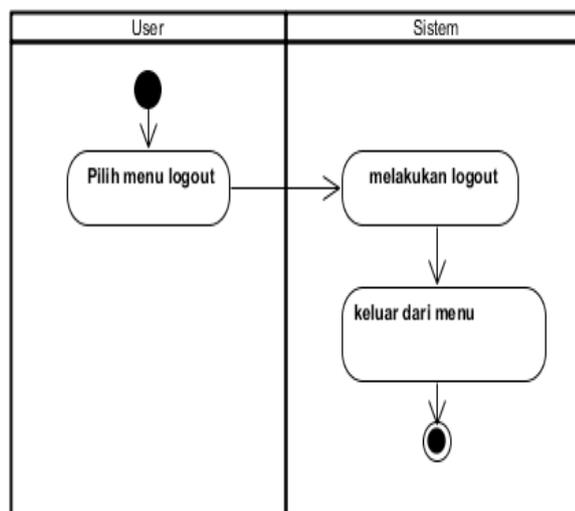
Gambar 3. Activity Diagram Login User

b. Activity Diagram Menambahkan Produk



Gambar 4. Activity Diagram Menambahkan Produk

c. Activity Diagram Logout User



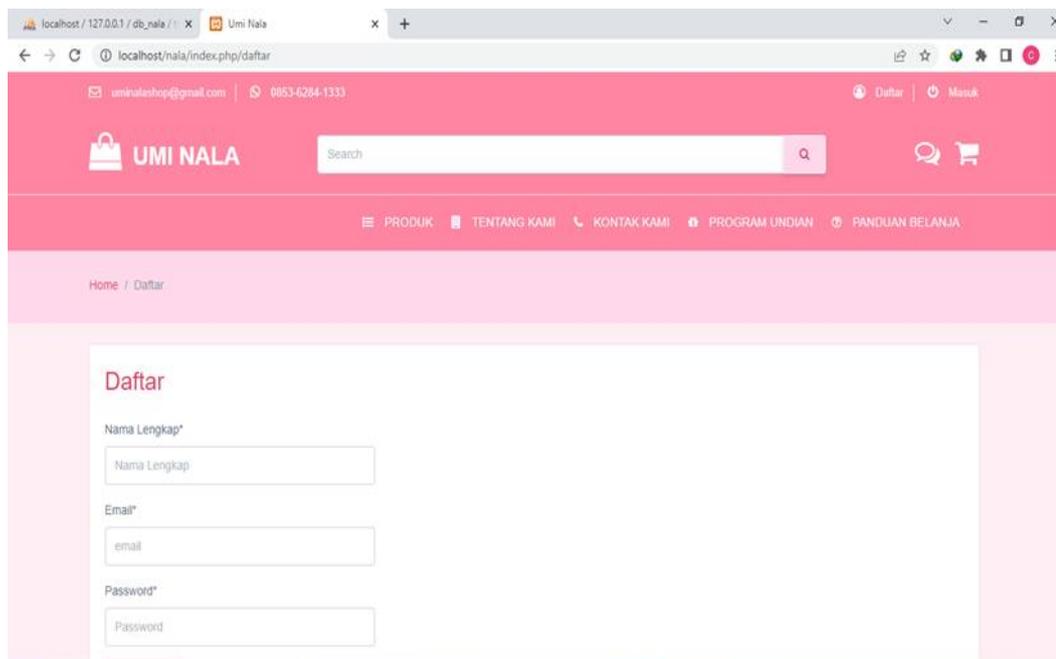
Gambar 5. Activity Diagram Logout User

3.1 Implementasi Sistem

Implementasi hasil merupakan tahap akhir dari proses pengembangan sistem setelah melalui tahap perancangan. Agar dapat memaksimalkan hasil yang sempurna dari pembangunan sistem maka terlebih dahulu perangkat lunak tersebut harus diuji untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan yang ada sehingga selanjutnya dapat diimplementasikan pada perusahaan secara sempurna

1. Menu Daftar Akun

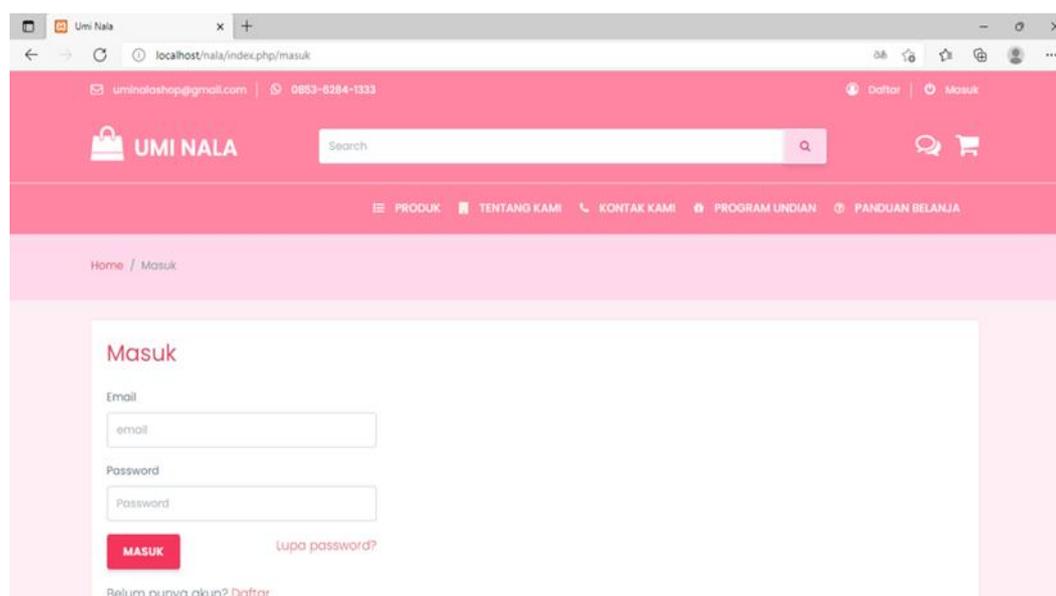
Pelanggan yang ingin memiliki akun untuk bisa login, harus melakukan pendaftaran akun terlebih dahulu dengan cara memasukkan nama lengkap, email serta password



Gambar 6. Menu Daftar Akun

2. Menu Login Pelanggan

Halaman *form login* digunakan untuk bisa masuk ke sistem, pengguna aplikasi yaitu setelah pelanggan berhasil daftar maka selanjutnya akan diminta login untuk masuk ke aplikasi, *login* pengguna meliputi admin, pelanggan dan pemilik.



Gambar 7. Menu Login

3. Tampilan Menu Utama Pelanggan

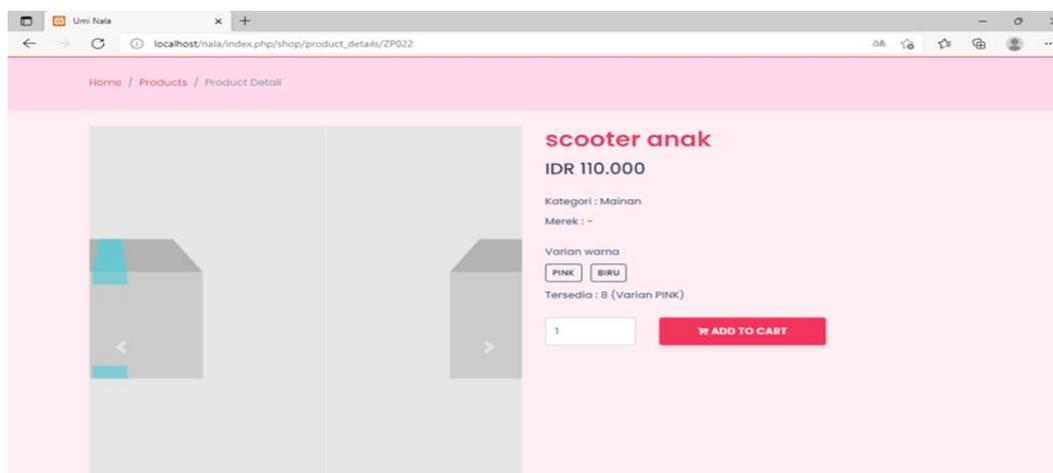
Berikut ini tampilan menu utama pelanggan, nah pada menu utama pelanggan, pelanggan akan melihat tampilan produk, kategori produk, menu pencarian. Kerancang belanja, menu chat langsung ke admin toko.



Gambar 8. Tampilan Menu Utama Pelanggan

4. Menu Pilih Produk

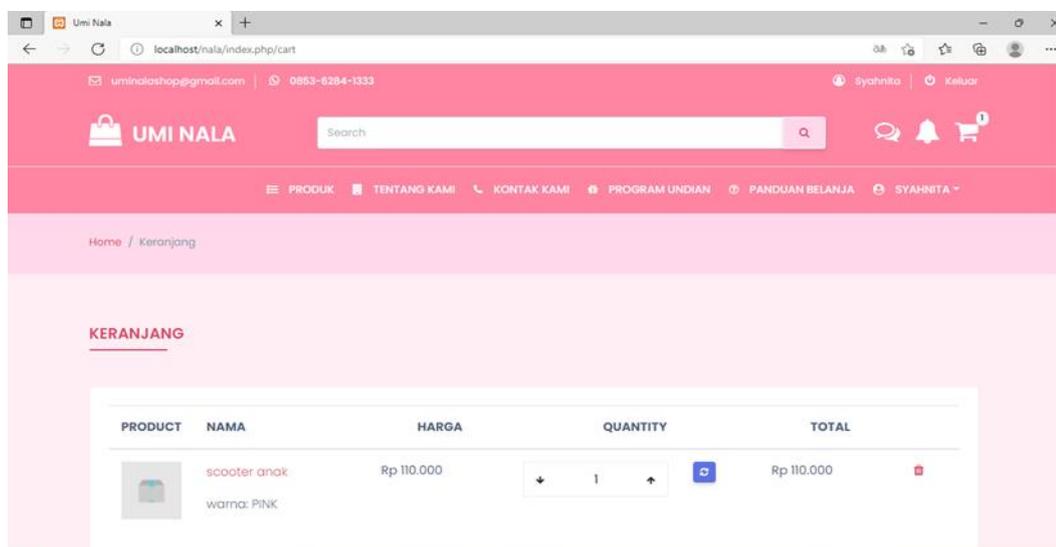
Tampilan di bawah ini merupakan produk yang telah dipilih pelanggan, setelah pelanggan melihat produk maka akan disuguhkan oleh varian produk, stok serta review dari para pelanggan



Gambar 9. MenuPilih Produk

5. Menu Keranjang

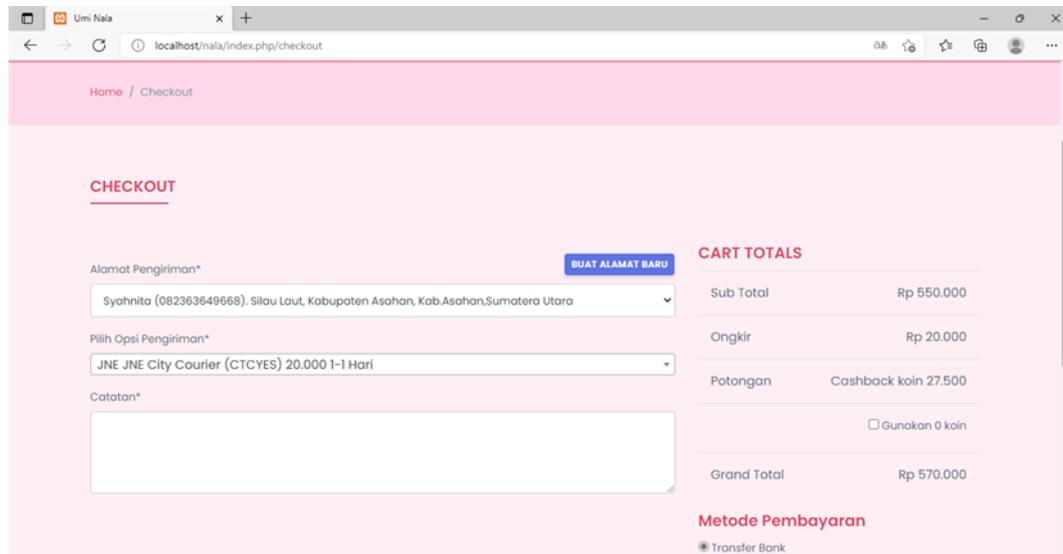
Tampilan ini merupakan tampilan keranjang belanja pelanggan setelah dari memilih produk tadi pelanggan bisa memiliki menu keranjang untuk menyimpan berbagai macam produk yang diinginkan sebelum nantinya di *Checkout*



Gambar 10. Menu Keranjang

6. Menu *Checkout*

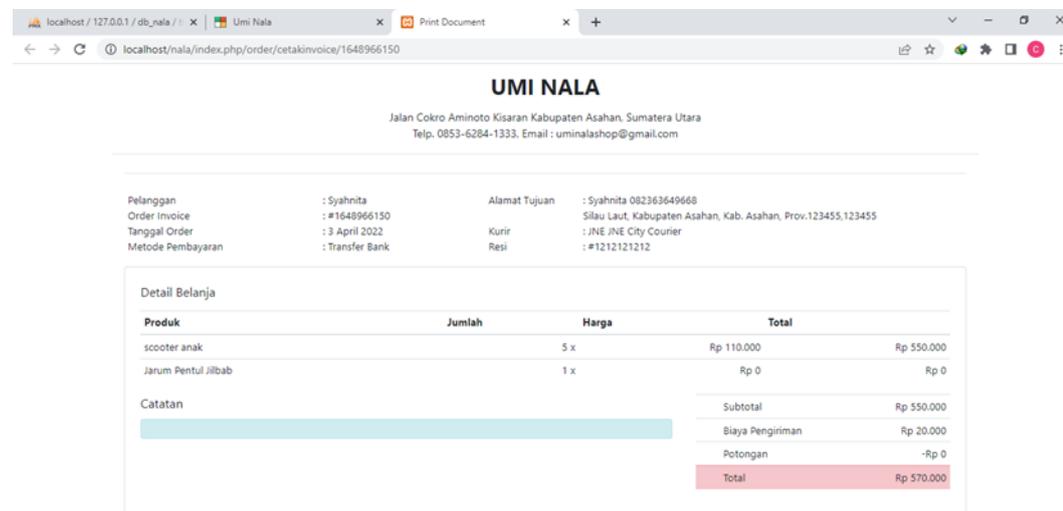
Tampilan ini merupakan tampilan *checkout* dari pelanggan setelah dari menu keranjang tadi pelanggan yang berminat untuk membeli produknya dapat memilih menu *checkout* untuk membeli barang yang diinginkan, pada menu *checkout* sendiri aplikasi menyediakan layanan opsi pengiriman juga metode pembayaran, metode pembayaran yang disediakan toko baru memiliki 2 layanan yaitu *transfet Bank* dan *COD*.



Gambar 11. Menu *Checkout*

7. Halaman *Invoice* Pelanggan

Halaman ini berisikan detail pemesanan dari pelanggan yang akan dicetak oleh admin yang nantinya untuk bukti pengiriman barang oleh pembeli.



Gambar 12. Halaman *Invoice* Pelanggan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan implementasi dan pengujian yang telah dilakukan selama membangun sistem E-CRM ini, maka dapat diambil kesimpulan yaitu Aplikasi Customer Relationship Management pada Umi Nala Shop Aneka Serbu dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database server dengan tujuan untuk menarik perhatian pelanggan baru dan untuk memperluas sistem pemasaran Umi Nala Shop Aneka Serbu, nah Dengan memanfaatkan fitur-fitur Customer Relationship Management pada Umi Nala Shop Aneka Serbu dapat melakukan promosi, mendapatkan voucher belanja atau diskon produk kepada masyarakat luas serta memberikan fitur chat dan penilaian, ulasan produk untuk mempermudah pelanggan melakukan penilaian, saran atau komentar dan keluhan terhadap Umi Nala Shop Aneka Serbu, sehingga terjalinnnya komunikasi yang baik antara Umi Nala Shop Aneka Serbu dan pelanggan selanjutnya Dengan implementasi sistem Customer Relationship Management pada Umi Nala Shop



Aneka Serbu dapat menghindari terjadinya kesalahan dalam menyimpan data pelanggan dan memudahkan dalam memberikan informasi ketersediaan produk serta manajemen data pada Umi Nala Shop Aneka Serbu lebih tersusun rapi dan terjaga karena tersimpan ke dalam database.

REFERENCES

- [1] H. R. Sardi, E. K. Nurnawati, E. Sutanta, P. S. Informatika, and F. T. Industri, “PERANCANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB MENGGUNAKAN FRAMEWORK CODEIGNITER,” vol. 7, no. 2, pp. 167–175, 2019.
- [2] Pratama I Putu Agus Eka, *Customer Relationship Management(CRM) Teori dan Praktek Berbasis Open Source Informatika*. Informatika, 2019.
- [3] D. Nanda, P. Siregar, W. Cahyani, and A. U. Chaniago, “PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA IRIAN CARD (I-CARD) PADA IRIAN DEPT STORE & SUPERMARKET,” vol. 4, no. 1, pp. 71–79, 2020.
- [4] I. Studi, P. Pt, M. N. C. Sky, N. U. Zahro, and B. Prabawani, “Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan TV Kabel di Kecamatan Tembalang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pendahuluan,” vol. 7, pp. 10–18, 2018.
- [5] P. Po and H. Berbasis, “1 , 2 1,2,” vol. 3, no. 2, 2019.
- [6] R. Nurmalina, “Perencanaan dan Pengembangan Aplikasi Absensi Mahasiswa Menggunakan Smart Card Guna Pengembangan Kampus Cerdas (Studi Kasus Politeknik Negeri Tanah Laut),” vol. 9, no. 1, pp. 84–91, 2017.
- [7] D. Sukrianto, “Jurnal Intra-Tech PENERAPAN TEKNOLOGI BARCODE PADA PENGOLAHAN DATA PEMBAYARAN SUMBANGAN PEMBINAAN PENDIDIKAN (SPP) Volume 1 , No . 2 Oktober 2017 Jurnal Intra-Tech,” vol. 1, no. 2, 2017.
- [8] L. Pkl, P. Devisi, and H. Pt, “2) 1,2,” vol. 2, no. 2, pp. 12–26, 2018.
- [9] A. D. Hardiansyah *et al.*, “PERANCANGAN BASIS DATA SISTEM INFORMASI PERWIRA TUGAS BELAJAR (SIPATUBEL) PADA KEMENTERIAN PERTAHANAN,” pp. 222–233, 2020.
- [10] M. Destiningrum and Q. J. Adrian, “SISTEM INFORMASI PENJADWALAN DOKTER BERBASIS WEB DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK CODEIGNITER (STUDI KASUS : RUMAH SAKIT YUKUM MEDICAL CENTRE),” vol. 11, no. 2, pp. 30–37, 2017.
- [11] A. A. Permana, “RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KEUANGAN PADA PT . SECRET,” pp. 1–7, 2018.
- [12] M. A. Musrifah A, “Pembuatan Aplikasi Pengelolaan Proposal Di Unit Kegiatan Pengelola (Upk) Kecamatan Mande Berbasis Desktop,” *Media J. Inform.*, vol. 9, no. 1, pp. 28–36, 2017, [Online]. Available: <http://jurnal.unsur.ac.id/mjinformatika>.
- [13] P. T. Central and G. Nusantara, “Fakultas Teknik – Universitas Muria Kudus 431,” pp. 431–438, 2017.
- [14] R. Somya *et al.*, “Perancangan customer relationship management berbasis web dengan library jquery responsive datatables 1,2,” vol. 8, no. September, pp. 529–542, 2019.
- [15] A. N. Khusna, “PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS SMS GATEWAY PADA ONLINE SHOP TOKOFARAH,” vol. 13, no. 01, pp. 40–45, 2016.
- [16] H. H. Hia, N. F. Saragih, F. Gratianus, and N. Larosa, “Penerapan CRM pada Aplikasi Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kota Gunungsitoli (KP2KP),” vol. 3, no. 2, pp. 97–106, 2018.