

## RANCANG BANGUN E-COMMERCE PADA TOKO KERUDUNG NURI COLLECTION BERBASIS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

**Linda Durotul Ummah**

*Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan*

*Jalan Tjut Nyak Dhien No. 36 A Cijoho Kuningan Jawa Barat 45513 Telepon (0232) 2875097*

**[lindadurotul@gmail.com](mailto:lindadurotul@gmail.com)**

*E-commerce* merupakan suatu kontak transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media elektronik. Keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan transaksi melalui *e-commerce* adalah untuk meningkatkan pendapatan dengan menggunakan penjualan online yang biayanya lebih murah. *E-commerce* pada toko kerudung Nuri Collection ini berbasis *Customer Relationship Management (CRM)*, yaitu penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* secara tidak langsung dikatakan sebagai pengkomputerisasian data pelanggan. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga dapat terjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pendapat konsumen tentang *Customer Relationship Management (CRM)* yang dilaksanakan perusahaan, menganalisis loyalitas konsumen terhadap produk Nuri Collection. *E-commerce* yang dibangun ini menggunakan metode pengembangan sistem *Waterfall*, dengan alat bantu perancangan sistem berupa *Flowmap*, *DFD*, *diagram Konteks*, *ERD*. Sedangkan dalam pembuatan *e-commerce* ini penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MYSQL sebagai database.

Kata Kunci : *E-commerce*, CRM, PHP

*E-commerce is a contact of trade transactions between seller and buyer by using electronic media. The advantage gained by using transactions through e-commerce is to increase revenue by using online sales that cost less. E-commerce on Nuri Collection's shop based veil Customer Relationship Management (CRM), namely the application of Customer Relationship Management (CRM) is not directly said as a computerized data customer. It is intended that the company knows what the needs and wants of customers so that it can establish a good relationship with customers. The purpose of this research is to know consumer opinion about Customer Relationship Management (CRM) which conducted by company, analyze consumer loyalty to Nuri Collection product. E-commerce is built using Waterfall system development method, with a system design tools such as Flowmap, DFD, Context diagram, ERD. While in making this e-commerce writer use programming language PHP and MYSQL as database.*

**Keywords:** *E-commerce*, CRM, PHP

### **1. PENDAHULUAN**

#### 1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini, tingkat penggunaan teknologi semakin lama semakin meningkat. Begitu juga dengan tingkat penggunaan internet. Dalam beberapa waktu terakhir ini, begitu merembaknya media internet dimana-mana, khususnya di Indonesia. Internet tidak hanya berpengaruh pada aktivitas

penduduk sehari-hari tapi juga berpengaruh pada aktivitas bisnis. Kehadiran internet telah memperkokoh keyakinan akan pentingnya peranan teknologi dalam pencapaian tujuan finansial perusahaan melalui modifikasi dan efisiensi proses bisnis, yaitu dengan memanfaatkan *E-Commerce*.

*E-Commerce* atau disebut juga perdagangan elektronik merupakan

aktivitas yang berkaitan dengan pembelian, penjualan, pemasaran barang ataupun jasa dengan memanfaatkan sistem elektronik seperti internet ataupun jaringan komputer. *E-Commerce* juga melibatkan aktivitas yang berhubungan dengan proses transaksi elektronik seperti transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik dan lain sebagainya. Melalui sistem penjualan berbasis web, perusahaan memiliki peluang yang sama agar dapat bersaing dan berhasil berbisnis di dunia maya. (Barkatulla, 2005).

Di dalam dunia bisnis persaingan menjadi bagian yang tidak dapat ditoleransi lagi kini persaingan usaha semakin ketat, baik itu dalam hal pemasaran, pelayanan, produksi, dan publikasi semua berlomba dalam mencapai target usahanya yaitu untuk meningkatkan omset dan tetap menjaga eksistensi perusahaan untuk jangka waktu yang panjang.

Pelanggan merupakan aset bagi setiap toko penjualan kerudung. Nuri Collection merupakan salah satu toko kerudung yang memiliki banyak pelanggan. Oleh karena itu toko kerudung Nuri Collection berusaha untuk mempertahankan loyalitas pelanggannya, karena efek yang dapat ditimbulkan dari loyalitas pelanggan adalah pembelian yang berulang, kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Seiring berkembangnya Toko Kerudung Nuri Collection permintaan konsumen akan barangpun semakin meningkat saat ini. Sistem yang ada di toko kerudung ini pemasaran hanya menggunakan *Blackberry Messenger*, dan *Whatsapp*. Promosi barang masih menggunakan banner tidak adanya sarana penjualan jarak jauh yang bisa mempermudah dalam memperluas wilayah pemasaran. Toko Kerudung Nuri Collection ingin bisnisnya dapat berkembang dalam

menggunakan salah satu strategi bisnis yang berorientasi pada pelanggan. Perusahaan ingin menjaga hubungan dengan pelanggannya sehingga pelanggan tetap loyal dan sisi lain juga mendapatkan pelanggan baru dari waktu ke waktu. Maka dari itu Rancang bangun *E-Commerce* yang akan penulis buat yaitu dengan metode CRM. Sesuai dengan tujuan umum CRM adalah menciptakan dan mempertahankan suatu hubungan yang baik dengan pelanggan dan mengurangi kemungkinan pelanggan berpindah ke produk pesaing. Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul Yaitu “ Rancang Bangun *E-Commerce* Pada Toko Kerudung Nuri Collection Berbasis *Customer Relationship Management* “.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis merumuskan masalah yang dibahas dalam penelitian skripsi ini sebagai berikut :

1. Bagaimana cara merancang *E-Commerce* berbasis CRM pada Toko Kerudung Nuri Collection.
2. Bagaimana implementasi *Operasional CRM* pada Toko Kerudung Nuri Collection.

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari kesalahpahaman dan meluasnya pembahasan, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian skripsi ini sebagai berikut :

1. Penerapan CRM yang dibangun pada Nuri Collection termasuk model *Operasional CRM* yang berfokus pada otomatisasi pemasaran dan pelayanan pelanggan.
2. Pelanggan harus mendaftar sebagai *member* untuk dapat melakukan transaksi pembelian.

3. Pelanggan dapat melakukan pemesanan kerudung yang tersedia pada katalog produk.
4. Proses pembayaran transaksi melalui transfer bank pada rekening yang telah ditetapkan di *Website E-Commerce*.
5. Pelanggan dapat melakukan konfirmasi pembayaran.
6. Sistem ini meliputi *Frequently Ask Questions (FAQ)* untuk menampilkan laporan kritik dan saran, pertanyaan dari pelanggan.
7. Menampilkan info terbaru atau promosi terbaru.
8. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP dan menggunakan MySQL sebagai *Database Mangement System (DBMS)*.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang diperlukan untuk mendapatkan data-data diatas adalah sebagai berikut :

#### 1. Metode Observasi

Metode Observasi merupakan teknik mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung obyek datanya. Penulis yaitu dengan cara datang langsung ke Toko Kerudung Nuri Collection untuk mengamati proses penjualan yang sedang berjalan saat ini, guna mendapatkan data secara langsung pada objek yang diteliti sebagai bahan untuk menulis penelitian.

#### 2. Metode Wawancara

Metode Wawancara adalah pendekatan yang berhubungan langsung sumber data dan terjadi proses komunikasi untuk mendapatkannya. Dengan wawancara data yang diperoleh akan lebih mendalam, karena mampu menggali pemikiran atau pendapat secara detail. Proses

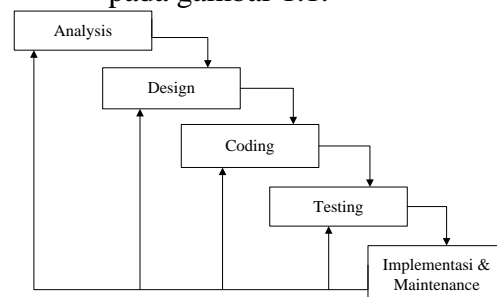
wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak yang terkait yang berhubungan dengan informasi Toko Kerudung Nuri Collection agar proses yang dibuat sesuai dengan kebutuhan.

#### 3. Metode Studi Pustaka

Metode kepustakaan dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari referensi-referensi, baik yang bersifat online (*internet*) ataupun yang *offline* (literature, textbook, jurnal, surat kabar, artikel-artikel yang berhubungan dengan penelitian ini sehingga data yang dibutuhkan dalam penelitian ini bisa terpenuhi.

### 2.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode perancangan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini melalui pendekatan metode *Software Development Life Cycle (SDLC)/waterfall* karena dalam penelitian ini perlu adanya pendekatan secara sistematis dan urut mulai dari level kebutuhan sistem lalu menuju ke tahap analisis, desain, coding, testing dan maintenance. Model waterfall dapat dilihat pada gambar 1.1.



Sumber : Roger S.Pressman, 2002

Gambar 1. Model Waterfall

#### 1. Analisis

Proses menganalisis dan mengumpulkan kebutuhan sistem yang sesuai dengan informasi tingkah laku, unjuk kerja, dan antar muka (*interface*) yang diperlukan.

Pengembang dan pemakai bertemu untuk melakukan analisa terhadap program yang akan dibuat.

## 2. Design

Dalam tahap ini penulis akan merancang desain dan model rancang bangun yang akan dikembangkan hasil dan analisa pada tahap sebelumnya. Model proses yang akan digunakan dalam perancangan *web* ini adalah model data terstruktur yaitu menggunakan *Flowmap* sebagai model proses bisnis, sedangkan untuk menggambar proses fungsional menggunakan *Data Flow Diagram (DFD)* serta *Entity Relationship Diagram (ERD)* sebagai model relasi data.

## 3. Coding

Pengkodean (coding) merupakan proses menterjemah desain ke dalam suatu bahasa yang bisa dimengerti oleh komputer. Dilakukan oleh programmer yang akan menterjemahkan transaksi yang diminta oleh user. Tahapan inilah yang merupakan tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu sistem.

Dalam merancang *web* ini akan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

## 4. Testing

Proses pengujian berfokus pada logika internal software, memastikan bahwa semua pernyataan sudah diuji, dan pada eksternal fungsional yaitu mengarahkan pengujian untuk menemukan kesalahan-kesalahan dan memastikan bahwa input yang dibatasi akan memberikan hasil aktual yang sesuai dengan hasil yang dibutuhkan. Penulis akan melakukan pengujian sistem

dengan menggunakan *Black Box* dan *White Box Testing*.

## 5. Impelementasi & Maintenance

Proses yang terakhir yaitu implementasi dan maintenance, program yang telah dibuat di implementasikan, dan pemeliharaan suatu software diperlukan, termasuk didalamnya adalah pengembangan, karena software yang dibuat tidak selamanya hanya seperti itu.

## 2.3 E-Business

E-business adalah E-business (Inggris: Electronic Business, atau "E-business") dapat diterjemahkan sebagai kegiatan bisnis yang dilakukan secara otomatis dan semiotomatis dengan menggunakan sistem informasi komputer. Istilah yang pertama kali diperkenalkan oleh Lou Gerstner, seorang CEO perusahaan IBM ini, sekarang merupakan bentuk kegiatan bisnis yang dilakukan dengan menggunakan teknologi Internet. E-business memungkinkan suatu perusahaan untuk berhubungan dengan sistem pemrosesan data internal dan eksternal mereka secara lebih efisien dan fleksibel. E-business juga banyak dipakai untuk berhubungan dengan suplier dan mitra bisnis perusahaan, serta memenuhi permintaan dan melayani kepuasan pelanggan secara lebih baik.

## 2.4 E-Commerce

*E-commerce* merupakan suatu istilah yang sering digunakan atau didengar saat ini yang berhubungan dengan *internet*, dimana tidak seorangpun yang mengetahui jelas pengertian dari *e-commerce* tersebut. Berikut akan dipaparkan pengertian *e-commerce* menurut para ahli :

- a) Menurut McLeod Pearson (2008 : 59) Perdagangan elektronik atau yang disebut juga *e-commerce*, adalah penggunaan

jaringan komunikasi dan komputer untuk melaksanakan proses bisnis. Pandangan populer dari *e-commerce* adalah penggunaan *internet* dan komputer dengan *browser Web* untuk membeli dan menjual produk.

- b) Menurut Shely Cashman (2007 : 83) *E-commerce* atau kependekan dari *elektronik commerce* (perdagangan secara *electronic*), merupakan transaksi bisnis yang terjadi dalam jaringan elektronik, seperti *internet*. Siapapun yang dapat mengakses komputer, memiliki sambungan ke *internet*, dan memiliki cara untuk membayar barang-barang atau jasa yang mereka beli, dapat berpartisipasi dalam *e-commerce*.
- c) Menurut Jony Wong (2010 : 33) pengertian dari *electronic commerce* adalah pembelian, penjualan dan pemasaran barang serta jasa melalui sistem *elektronik*. Seperti radio, televisi dan jaringan computer atau *internet*.
- d) Triton (2006), menjelaskan bahwa *e-commerce (electronic commerce)* sebagai perdagangan elektronik dimana untuk transaksi perdagangan baik membeli maupun menjual dilakukan melalui elektronik pada jaringan *internet*. Keberadaan *e-commerce* sendiri dalam *internet* dapat dikenali melalui adanya fasilitas pemasangan iklan, penjualan, dan *service support* terbaik bagi seluruh pelanggannya dengan menggunakan sebuah toko *online* berbentuk *web* yang setiap harinya beroperasi selama 24 jam.

Jadi pengertian *e-commerce* adalah proses transaksi jual beli yang dilakukan melalui *internet* dimana *website* digunakan sebagai wadah untuk melakukan proses tersebut.

## 2.5 Customer Relationship Management (CRM)

*Customer Relationship Management (CRM)* menurut Kalakota dan Robinson (2001), CRM adalah fungsi terintegrasi strategi penjualan, pemasaran, dan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapat dari kepuasan pelanggan.

Menurut Buttle (Diana dan Tjiptono 2007 : 190), adalah strategi bisnis inti yang mengintegrasikan proses dan fungsi *internal* serta jejaring *eksternal* untuk menciptakan dan menyampaikan nilai bagi pelanggan sarana dalam rangka mendapatkan laba. CRM ditunjang dengan data pelanggan berkualitas tinggi dan difasilitasi teknologi.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Gambaran Umum Toko Kerudung Nuri Collection

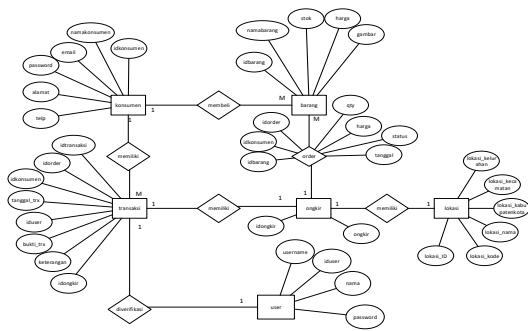
Toko kerudung Nuri Collection merupakan usaha yang bergerak di bidang penjualan kerudung. Toko kerudung Nuri Collection menjual berbagai macam kerudung secara lengkap dengan gaya dan model yang up to date. Toko kerudung Nuri Collection dikelola oleh Ibu Enung Nuraeni dengan jumlah karyawan 1 orang.

### 3.2 Analisis Masalah

Permasalahan yang ada di Toko Kerudung Nuri Collection ini adalah belum adanya sistem



### 3. ERD

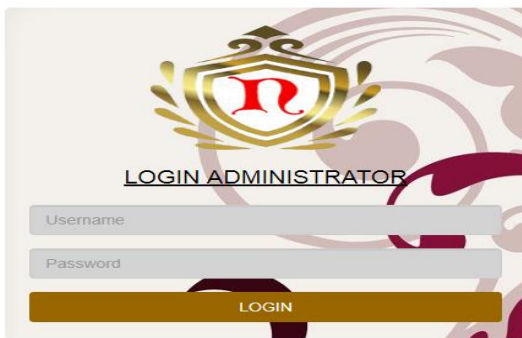


Gambar 6. ERD

### 3.3 Antar Muka Program



Gambar 7. Halaman Beranda



Gambar 8. Form Login Admin

### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Dengan dibangunnya sistem penjualan dan pemesanan online, pelanggan dapat memperoleh informasi mengenai produk-produk yang dijual oleh toko kerudung Nuri Collection dan mempermudah

pelanggan dalam melakukan transaksi pembelian tanpa harus datang langsung ke toko tersebut.

2. Dengan adanya sistem penjualan dan pemesanan online yang didukung dengan penerapan strategi Operasional CRM di Toko kerudung Nuri Collection ini dapat mengenal pelanggan dengan baik. Sistem ini diharapkan dapat memfasilitasi toko kerudung Nuri Collection dalam pelayanan pelanggan, promosi, sampai mendapatkan pelanggan baru. Sehingga mempermudah toko kerudung Nuri Collection dalam membangun ikatan yang lebih kuat dengan para pelanggan yang bertujuan untuk menciptakan loyalitas pelanggan.

### 5. SARAN

Dalam perancangan dan pembangunan sistem penjualan dan pemesanan online ini, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan yang kiranya dapat diperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Pengembangan *e-commerce* dengan menerapkan strategi *analytical CRM* ataupun *Collaborative CRM* untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan dimasa sekarang dan dimasa yang akan datang.

2. Untuk penegembangan sistem, maka penulis mengusulkan pembayaran transaksi pembelian tidak hanya melalui transfer antar bank, tetapi dapat dikembangkan juga melalui *paypal* dan kartu kredit dengan bekerja sama antar pihak bank yang bersangkutan.

*Berbasis Web pada Griya Muslim Flora*”, 2011. [Online].

- Citra Aris Wisuda, “*Makalah E-Business (Electronic Business)*” 2013.  
<http://eprints.radenfatah.ac.id/153/2/BA-B%20II.pdf> (rancang bangun)  
[http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/575/jbptunikompp-gdl-widyahardh-28737-9-unikom\\_w-i.pdf](http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/575/jbptunikompp-gdl-widyahardh-28737-9-unikom_w-i.pdf) (e-comm)  
<http://proposal%20skripsi/SKRIPSI/JurnalRiaApriyaniDevinaAnalisisdanRancangBangun.pdf>  
<http://www.candra.web.id/2012/04/09/ebook-membangun-ecommerce-dengan-php-mysql>

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arief M. Rudyanto “*Pemrograman Web dinamis menggunakan PHP dan MySQL*” Andi Offset, Yogyakarta.
- Nugroho A, “*E-Commerce Memahami Perdagangan Dunia Maya*”. Bandung : Informatika.
- Ovi Dyantika, Mira Afrina dan Ali Ibrahim, “*Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)*”, 2012.[Online]
- Pressman, roger (2000) “*Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktisi*” Yogyakarta.
- Prof. Jogyanto HM., Akt., MBA,. Ph.D (2008) “*Metodologi Penelitian Sistem Informasi*” Yogyakarta : Andi
- Sofana, I. (2013) “*Membangun Jaringan Komputer*”. Bandung : Informatika.
- Sukmawantoro, Alur. “*Jurnal Rancang Bangun e-CRM pada Toko Pasar Murah Solo*”.
- Sutabri, T.(2012) “*Analisis Sistem Informasi*”. Yogyakarta : Andi.
- Sutedjo Dharma Oetomo, B.(2006) “*Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi*”. Yogyakarta : Andi.
- Wijayanti, Teti dan I. Azhari, “*Pengembangan Customer Relationship Management*