JURNAL

RANCANG BANGUN SISTEM PENJUALAN ONLINE BERBASIS WEB DENGAN PENDEKATAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA TOKO GADHE

Oleh:

GALIH AJI PERKASA

11.1.03.03.1015

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2017

Artikel Skripsi
Universitas Nusantara PGRI Kediri

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2017

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: GALIH AJI PERKASA
NPM	: 11.1.03.03.0105
Telepun/HP	: 085791668078
Alamat Surel (Email)	: Galihajiperkasa@yahoo.co.id
Judul Artikel	: Rancang Bangun Sistem Penjualan *Online* Berbasis *Web* Dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Toko Gadhe
Fakultas – Program Studi	: Teknik - Sistem Informasi
Nama Perguruan Tinggi	: Universitas Nusantara PGRI Kediri
Alamat Perguruan Tinggi	: JL. KH. Ahmad Dahlan

Dengan ini menyatakan bahwa :

a. artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme;
b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri, 1 Februari 2017
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
Dr. Suryo Widodo , M.Pd NIDN. 0002026403	RIna Firlianan NIDN. 0731087703	Galih Aji Perkasa 11.1.03.03.0105

RANCANG BANGUN SISTEM PENJUALAN ONLINE BERBASIS WEB DENGAN PENDEKATAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA TOKO GADHE

GALIH AJI PERKASA
11.1.03.03.0105
TEKNIK - SISTEM INFORMASI
galihajiperkasa@yahoo.co.id
Dr. SURYO WIDODO, M.Pd dan RINA FIRLIANA, M.Kom
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Saat ini dunia telah mengenal suatu teknologi yang dinamakan inernet. Semua orang dapat berkomunikasi dengan orang lain yang berada di seluruh dunia melalui internet dan dapat diakses 24 jam, dapat dibayangkan betapa besar peranan media internet dalam kehidupan.

Internet juga digunakan untuk melakukan bisnis dengan membuat aplikasi berupa *web*. Menjadikan aplikasi *web* sebagai suatu aplikasi yang mudah diakses oleh semua orang di dunia.

Toko Gadhe, adalah sebuah toko yang menjual kaos dengan desain budaya daerah Tulungagung. Untuk meningkatkan pelayanan Toko dibuatkan suatu aplikasi *web* agar pelanggan dapat melakukan transaksi dengan mudah. Selain itu juga untuk mempertahankan pelanggan tetap dan juga menampung aspirasi pelanggan demi memajukan Toko Gadhe dan meningktakna kualitas produksi yang sudah ada.

Aplikasi rancang bangun sistem penjualan online berbasis web dengan pendekatan *customer relatonship management* dapat digunakan untuk menjalin hubungan dengan pelanggan dan juga menambah loyalitas pelanggan.

KATA KUNCI :
CRM, *Customer Relationship Management*, *web*, rancang bangun, sistem penjualan,

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan informasi telah berkembang dengan sangat pesat, oleh karena itu sudah banyak pula perusahaan-perusahaan atau instansi-instansi yang menggunakan sistem informasi untuk meningkatkan usahanya. Cara untuk meningkatkan usaha suatu perusahaan ialah dengan cara membangun sistem informasi yang baik. Teknologi internet sudah terbukti merupakan salah satu media informasi yang efektif dan efisien dalam penyebaran informasi yang dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja dan dimana saja. Teknologi internet mempunyai efek yang sangat besar pada perdagangan atau bisnis. Hanya dari rumah atau ruang kantor, calon pembeli dapat melihat produk-produk pada layar komputer, mengakses informasinya, memesan dan membayar dengan pilihan yang tersedia. Calon pembeli dapat menghemat waktu dan biaya karena tidak perlu datang ke toko atau tempat transaksi sehingga dari tempat duduk mereka dapat mengambil keputusan dengan cepat. Transaksi secara *online* dapat menghubungkan antara penjual dan calon pembeli secara langsung tanpa dibatasi oleh suatu ruang dan waktu.

Toko Gadhe, adalah sebuah toko yang menjual kaos dengan desain budaya daerah Tulungagung dimana desain tersebut bertujuan untuk melestarikan budaya yang ada, selain tema budaya ada beberapa tema lain seperti tempo dulu, plesetan, kuliner, situs sejarah, cagar budaya, dan tradisi daerah. Seiring dengan perkembangan jaman saat ini *Toko Gadhe* merupakan salah satu toko di Tulungagung yang memiliki pelanggan cukup banyak di dalam kota maupun di luar kota, sehingga menimbulkan masalah baru bagi perusahaan terutama untuk pelanggan luar kota, mereka harus datang langsung ke Toko Gadhe.

Maka dari itu perusahaan perlu meningkatkan pelayanan pelanggan terutama untuk pelanggan yang berada diluar kota, salah satunya dengan menerapkan konsep Manajemen Hubungan Pelanggan atau Customer Relathionship Management (CRM), (dalam Vaness Gaffar, 2007:87) mengungkapkan bahwa *Customer Relationship Management (CRM)* merupakan suatu proses mendapatkan, mempertahankan, dan mengembangkan pelanggan yang menguntungkan dan memerlukan suatu fokus yang jelas terhadap atribut suatu jasa yang dapat menghasilkan nilai kepada pelanggan sehingga dapat menghasilkan loyalitas. Selain itu dibutuhkan strategi pemasaran dan sarana komunikasi yang berbasis pada

upaya menciptakan hubungan antara pihak perusahaan dengan pelangggan dan juga kepuasan pelanggan dalam hal penjualan perusahaan itu sendiri, sebuah sarana penghubung antara pelanggan dengan perusahaan agar mereka lebih puas berbelanja di Toko Gadhe tersebut.

2. METODE

Metode yang digunakan yang digunakan dalam pembuatan karya ilmiah ini menggunakan metode Waterfall dengan tahapan antara lain:

1. Analisis

   Langkah ini merupakan analisa terhadap kebutuhan sistem. Pengumpulan dalam tahap ini bisa melalui wawancara atau study literatur, menggali informasi sebanyak-banyaknya dari user yang akan dijadikan untuk pembuatan sistem.

2. Perancangan

   Membuat perancangan desain sistem yang diperlukan untuk pembuatan sistem, proses ini berfokus pada struktur data, arsitektur perangkat lunak, interface, dan prosedur sistem.

3. Implementasi

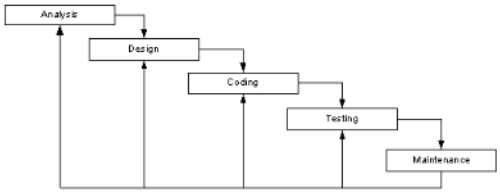
   Menerjemahkan desain yang telah dibuat ke dalam kode program dan melakukan pengujian terhadap sistem aplikasi.

4. Testing

   Setelah dimplementasikan kedalam kode pemrograman, kemudian dilakukan testing terhadap sistem yang telah dibuat tadi, yang bertujuan untuk menemukan kesalahan-kesalahan terhadap sistem tersebut dan kemudian bisa dierbaiki.

5. Pemeliharaan

   Perangkat lunak yang sudah disampaikan kepada pelanggan pasti akan mengalami perubahan, bisa karena mengalami kesalahan karena perangkat lunak harus menyesuaikan dengan lingkungan baru atau karena pelanggan membutuhkan perkembangan fungsional.

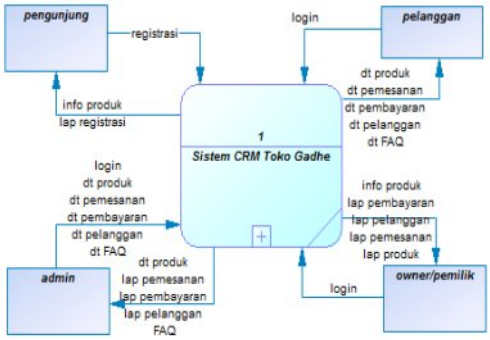


Gambar 1.0 Model Waterfall

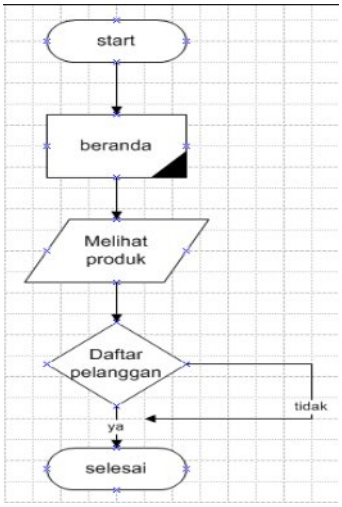
6. HASIL DAN KESIMPULAN

1. Perancangan Sistem

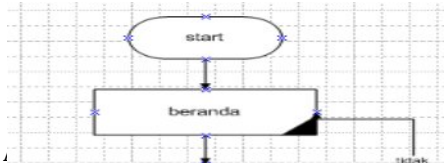
Untuk menggambarkan proses yang terdapat dalam sistem penjualam online dilakukan secara terstruktur dari proses secara umum sampai dengan proses lebih detailnya. Proses tersebut disajikan dalam bentuk Data Flow Diagram level 0 untuk proses paling umum yang kemudian akan dijabarkan ke dalam Data Flow Diagram level 1, dan *Entity Relationship Diagram* (ERD) untuk proses-proses detailnya



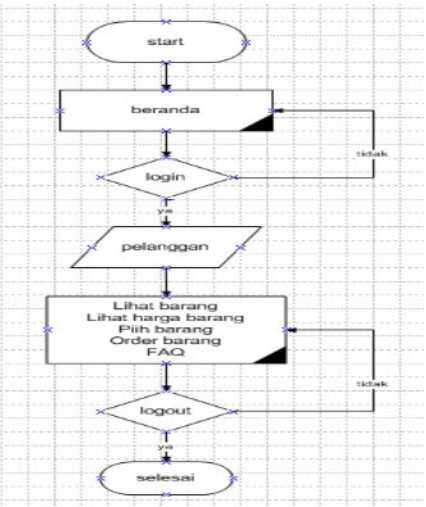
Gambar 4.1 Diagram kontek di Toko Gadhe.



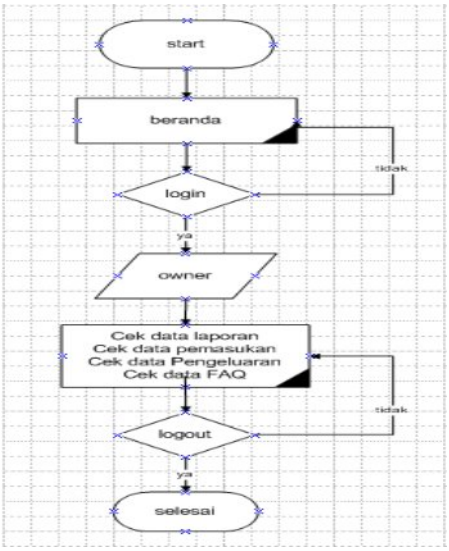
Gambar 4.4 Flowchart pengunjung



Gambar 4.5 Flowchart Admin



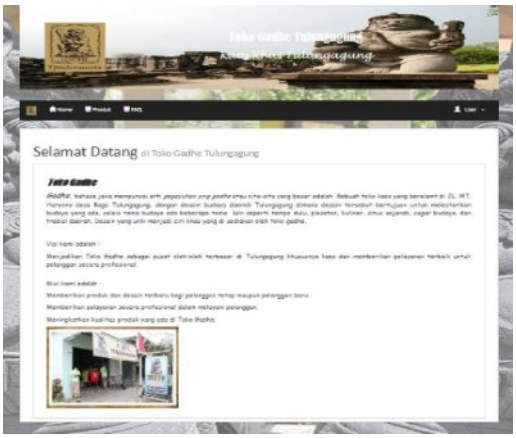
Gambar 4.6 Flowchart Pelanggan



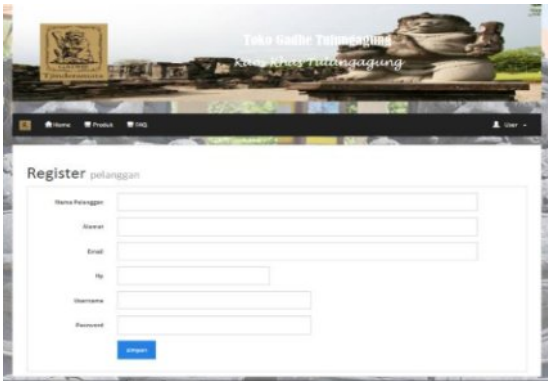
Gambar 4.7 Flowchart Owner

2. Hasil Implementasi

1. Menu Home

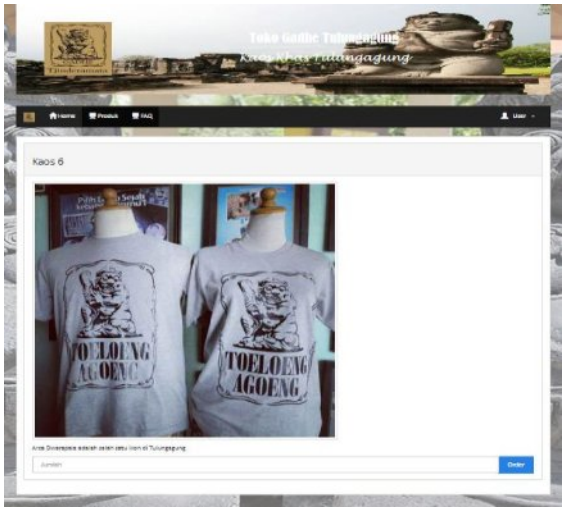


2. Menu Register

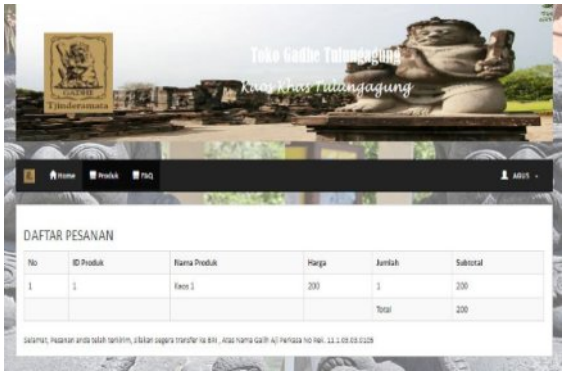


3. Menu Login

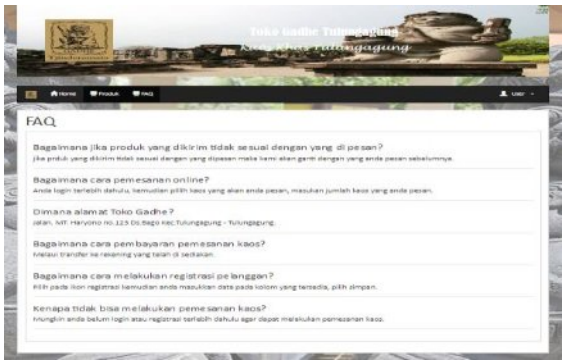
4. Tampilan Produk



5. Menu Pembayaran



6. Tampilan FAQ



7. Kesimpulan

1. Telah dihasilkan rancang bangun sistem penjualan *online* berbasis *web* dengan pendekatan *Customer Relationship Management* pada toko Gadhe dan telah diuji data.

2. Telah dihasilkan program aplikasi sistem penjualan *online* berbasis *web* dengan pendekatan *Customer Relationship Management* pada toko Gadhe yang memiliki fitur pengolahan sistem penjualan online berbasis web seperti stok barang yang akan di pesan, mengetahui jumlah barang yang dipesan, dan laporan.

3. Saran

Pada penelitian selanjutnya diharapkan pembaca dapat menyempurnakan tugas akhir ini, karena tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan, baik dari segi pembuatan program web maupun laporan tugas akhir.

Diharapkan dapat memberikan fitur tambahan lainnya, seperti chatting, ataupun sms gateway. Kepada pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang bertujuan membangun agar apa yang telah dibuat bisa bermanfaat lelbih baik lagi.

4. DAFTAR PUSTAKA

Buttle, Francis. 2007. Custumer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan). Bayumedia. Jakarta .Buttle.

Donal H.Sanders, 1998, Computer Today, New York: mcGraw-Hill college.

Francis. 2007. *Customer Relationship Management* (Manajemen Hubungan Pelanggan). Terjemahan oleh Arief Subiyanto. Malang : Bayu Media Publishing.

Faried, 2003, *Sistem Basis Data dan Aplikasinya dalam Sistem Informasi Manajemen*, Bumi Kasara Press.

Gaffar, Vanessa. 2007. CRM dan MPR Hotel. Bandung: Alfabeta.

Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Terjemahan oleh Dwi Kartini Yahya, Jakarta : Erlangga.

HM, Jogiyanto, 2005, Analisis Dan Desain, Andi Offset, Yogyakarta.

Kotler, Philip,. Keller, Kevin Lane. (2009). *Marketing Management* 13Th. Prentice Hall, *Pearson Educational International.*

Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran. Terjemahan oleh Hendra Teguh dan Ronny Antonius. Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1.Jakarta: PT.Prenhallindo.

Long et al, 2013, *Asian Social Science*, Vol. 9, No.10;p. l

Martin, E.W., Brown, C.V., DeHayes, D.W., Hoffer, J.A., Perkins, W.C., 2005, *"Customer Relationship Management", Managing Information Technology* (5thed.), Pearson Prentice Hall, pp. 194-196.

McLeod, Raymond, Jr & schell, George P, 2008, *Sistem Informasi Manajemen, Edisi 10,* Terjemahan oleh Ali Akbar Yulianto dan Afia R. Fitriati, Salemba Empat, Jakarta.

Utami, Christina Whidya. 2010. Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.

Jurnal :

Anatasha Onna Carissa, Achmad Fauzi, Srikandi Kumadji, Vlo 15 No.1 Oktober 2014, "Penerapan *Customer Relathionship Management* (CRM) Sebagai Upaya untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang), Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.

Syarifuddin Baco. 2013, Perancangan Aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) pada Sunshine Café. Teknik Informatika Fakultas Teknik Univ. Islam Makassar.

Suparto Darudianto. 2006, Analisis dan Perancangan Sistem Aplikasi *Customer Relationship Management* Berbasiskan Web. (studi kasus: PT. Fajar Buana Internasional). Jurusan Sistem Informasi, Fakulktas Komputer, Universitas Bina Nusantara.

Yan Andriariza AS. 2013, Perancangan Aplikasi Berbasis *Costumer Relationship Management* (CRM) untuk IKM Tas Yanri di Bogor. Puslitbang APTIKA IKP, Balitbang SDM, Kementerian Komunikasi dan Informatika.