

PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PELAYANAN PENJUALAN DAN PEMASARAN PADA MABEL MITRA SUMBER MAJU

Rika Andriani¹, M. Irfan Fahmi², Wan Mariatul Kifti³

^{1,2,3} Sistem Informasi, Universitas Royal

email: andriani_r@gmail.com

Abstrak

Mabel Mitra Sumber Maju adalah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan furnitur dan peralatan rumah tangga. Saat ini, sistem penjualan yang digunakan perusahaan masih manual, di mana data konsumen, pesanan produk, dan transaksi penjualan dicatat secara manual. Proses transaksi juga mengharuskan pelanggan untuk mengunjungi toko secara langsung atau melakukan pemesanan melalui telepon. Metode ini seringkali menimbulkan beberapa masalah, seperti pengiriman produk yang salah, jumlah yang tidak sesuai, kesalahan harga, alamat pengiriman yang salah, dan kurangnya dokumentasi pesanan yang tepat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan sistem penjualan e-commerce yang efektif dan efisien untuk Mabel Mitra Sumber Maju. Sistem yang diusulkan diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menyederhanakan dan mempercepat aktivitas penjualan, pengendalian produk, dan proses pelaporan penjualan. Dengan mengimplementasikan aplikasi berbasis web menggunakan PHP 5.3.8 dan MySQL sebagai basis data, perusahaan dapat meminimalkan kesalahan dalam transaksi penjualan dan meningkatkan akurasi, kecepatan, dan keandalan pemrosesan data dan layanan pelanggan.

Kata kunci: e-commerce, mabel, PHP dan MySQL, Pelayanan, Konsumen

Abstract

Mabel Mitra Sumber Maju is a company engaged in the sale of household furniture. Currently, the sales system at Mabel Mitra Sumber Maju still uses manual methods, where consumer data, product orders, and sales transactions are recorded by hand. The transaction process is also handled manually, requiring customers to visit the store directly or place orders by telephone. Problems often occur when orders are made by phone, such as delivery mistakes, incorrect quantities of goods received, unsuitable prices, wrong delivery addresses, and the absence of proper order documentation. The purpose of this thesis is to develop an effective and efficient sales system for Mabel Mitra Sumber Maju. This system is expected to help simplify and speed up sales activities, product control, and sales reporting processes so that information can be obtained quickly, accurately, and efficiently. By using PHP 5.3.8 as the programming language and MySQL as the database, the proposed system can reduce errors in sales transactions at Mabel Mitra Sumber Maju.

Keywords: E-Commerce, Furniture, PHP and MySQL, Service, Consumer

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan besar dalam sektor bisnis dan perdagangan. Pemanfaatan internet mendorong munculnya *electronic commerce (e-commerce)*, yaitu aktivitas jual beli produk dan jasa secara daring melalui jaringan internet. Penerapan e-commerce memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam memperluas pemasaran, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mempercepat proses transaksi antara perusahaan dan pelanggan [1]. Selain itu, sistem berbasis internet mampu mengatasi keterbatasan ruang dan waktu sehingga aktivitas bisnis dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien [2].

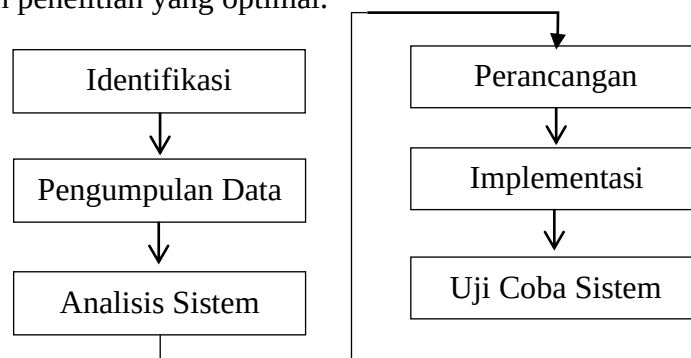
Dalam persaingan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk tidak hanya menyediakan produk berkualitas, tetapi juga memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing perusahaan [3]. Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan strategi bisnis yang berorientasi pada pelanggan melalui pemanfaatan teknologi informasi [4]. Salah satu strategi yang banyak diterapkan adalah *Customer Relationship Management (CRM)*, yaitu strategi yang digunakan untuk membangun, mengelola, dan mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan [5].

Penerapan CRM berbasis e-commerce memungkinkan perusahaan memberikan informasi produk secara lengkap, menangani keluhan pelanggan dengan cepat, serta meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan [6]. Integrasi CRM dengan e-commerce juga dapat membantu perusahaan menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan meningkatkan loyalitas konsumen [7].

Mabel Mitra Sumber Maju merupakan usaha dagang yang bergerak di bidang penjualan perlengkapan rumah tangga dan furnitur. Sistem penjualan yang masih dilakukan secara manual menyebabkan beberapa kendala, seperti keterlambatan pelayanan, kesalahan pencatatan transaksi, dan terbatasnya media promosi [8]. Oleh karena itu, diperlukan sistem e-commerce berbasis CRM untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas penjualan [9]. Dalam penelitian ini, metode *Waterfall* digunakan karena memiliki tahapan pengembangan sistem yang sistematis dan terstruktur [10].

METODE

Kerangka penelitian berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan penelitian melalui tahapan metodologi yang sistematis agar proses penelitian lebih terarah, mengurangi kesalahan, dan menghasilkan penelitian yang optimal.



Gambar 3.1 Kerangka Penelitian

Urain Kerangka Kerja

Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah pengenalan masalah atau inventarisir masalah. Identifikasi masalah adalah salah satu proses penelitian yang boleh dikatakan paling penting diantara proses lain. Masalah penelitian akan menentukan kualitas dari penelitian, bahkan juga menentukan apakah sebuah kegiatan bisa disebut penelitian atau tidak.

Pengumpulan Data

Kerangka kerja ini dimulai dari pengumpulan data, yang terdiri dari penelitian perpustakaan (*library research*), penelitian lapangan (*field research*), dan penelitian laboratorium (*laboratory research*).

Analisis Sistem

Setelah analisis data dilakukan, maka kerangka penelitian berikutnya yaitu merumuskan masalah dan Menetapkan variabel-variabel.

Perancangan Sistem

Tahap ini membahas tentang perancangan dari model sistem dengan menentukan rancangan *input* didalam rancangan *e-commerce* dengan penerapan *Customer Relationship Management* menggunakan metode *waterfall* berbasis web.

Implementasi sistem

Tahapan berikutnya yang akan dilakukan di dalam penelitian adalah melakukan implementasi dari sistem yang telah dirancang.

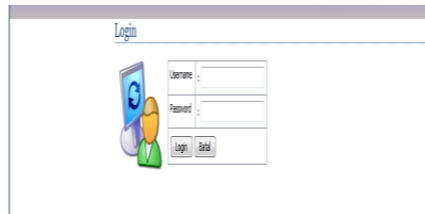
Pengujian

Pada tahap pengujian ini dijelaskan tentang bagaimana hasil tahapan proses penentu rancangan *e-commerce* dengan penerapan *Customer Relationship Management* menggunakan metode *waterfall* berbasis web, sehingga kesalahan dari sistem dapat diminimalisasi atau bahkan dihilangkan. Pengujian sistem ini dilakukan untuk mendapatkan hasil yang akurat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Halaman Login

Halaman *login* merupakan halaman untuk klarifikasi hak admin untuk masuk ke dalam pengolahan sistem. Admin yang mempunyai *username* dan *password* yang sah berhak untuk masuk ke dalam sistem melalui halaman *login*, berikut tampilan halaman *login*:



Gambar 1. Tampilan Login

Halaman Cara Pembelian

Pada halaman utama terdapat menu navigasi seperti Home, Cara Pembelian, Produk, Keranjang Belanja, FAQ, dan Login yang memudahkan pengguna dalam mengakses fitur sistem. Sidebar kiri menampilkan kategori produk dan produk best seller untuk membantu proses pencarian barang. Bagian tengah halaman berisi prosedur pembelian sebagai panduan transaksi bagi pengguna. Sistem ini berfungsi untuk mengelola data produk, transaksi penjualan, dan informasi pelanggan secara terkomputerisasi sehingga proses penjualan menjadi lebih efektif, efisien, dan mudah diakses melalui internet



Gambar 2. Halaman Cara Pembelian

Halaman Keranjang Belanja

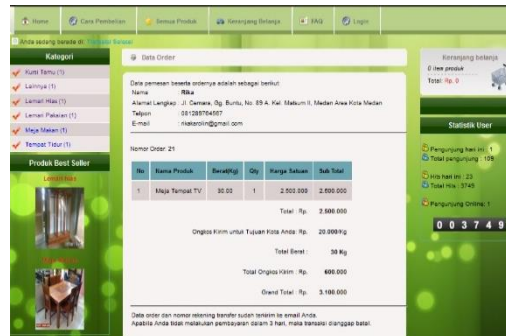
Gambar di atas menunjukkan halaman keranjang belanja pada sistem informasi penjualan mebel berbasis web Mabel Mitra Sumber Maju. Halaman ini digunakan untuk menampilkan produk yang dipilih pelanggan sebelum proses pembayaran. Informasi yang ditampilkan meliputi gambar produk, nama barang, jumlah pembelian, harga, dan subtotal transaksi. Sistem juga menyediakan fitur hapus produk dan tombol selesai belanja untuk melanjutkan proses checkout. Dengan halaman ini, proses pengelolaan transaksi menjadi lebih mudah, cepat, dan terstruktur



Gambar 3. Halaman Keranjang Belanja

Halaman Data Order

Gambar di atas menampilkan halaman data pemesanan pada website penjualan mebel. Halaman ini berfungsi untuk menampilkan informasi pelanggan, detail produk yang dipesan, jumlah pembelian, harga satuan, biaya pengiriman, serta total pembayaran. Sistem juga menyediakan fitur kategori produk, keranjang belanja, dan proses login untuk memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi secara online.



Gambar 4. Tampilan Halaman Data Order

Halaman Kategori Produk

Gambar di atas menampilkan halaman manajemen kategori pada website penjualan mebel. Halaman ini digunakan oleh admin untuk mengelola data kategori produk, seperti menambah, mengubah, dan menghapus kategori mebel. Setiap kategori ditampilkan dalam bentuk tabel sehingga memudahkan pengelolaan data produk secara terstruktur dan efisien.



Gambar 5. Halaman Kategori Produk

Halaman Order

Gambar di bawah menampilkan halaman data order pada website penjualan mebel. Halaman ini digunakan admin untuk mengelola data pemesanan pelanggan, seperti melihat nomor order, nama pelanggan, tanggal pemesanan, waktu transaksi, dan status pembayaran. Sistem juga menyediakan fitur detail, hapus, serta cetak order untuk mempermudah proses pengelolaan transaksi penjualan.

NO. ORDER	NAMA KUSTOMER	TGL. ORDER	JAM	STATUS	AKSI
56	arifah habiba	06 September 2016	12:42:06	Baru	Detail / Hapus
55	viki habibi	06 September 2016	12:03:35	Lunas	Detail / Hapus
54	riza fajarita	06 September 2016	12:00:21	Lunas	Detail / Hapus
53	arifah habiba	06 September 2016	11:43:36	Lunas	Detail / Hapus
52	arifah habiba	06 September 2016	11:11:40	Baru	Detail / Hapus
51	riki hidayat	06 September 2016	10:59:23	Baru	Detail / Hapus
50	riki hidayat	06 September 2016	10:56:13	Baru	Detail / Hapus
48	boy	02 September 2016	15:34:34	Baru	Detail / Hapus
47	boy	02 September 2016	15:33:31	Lunas	Detail / Hapus

Gambar 6. Halaman Order

Halaman Detail Order

Gambar di atas menampilkan halaman detail order pada website penjualan mebel. Halaman ini digunakan untuk melihat rincian pemesanan pelanggan, meliputi data produk, jumlah barang, harga satuan, subtotal, ongkos kirim, total pembayaran, serta informasi pelanggan. Admin juga dapat mengubah status pesanan untuk memantau proses transaksi secara lebih terstruktur.

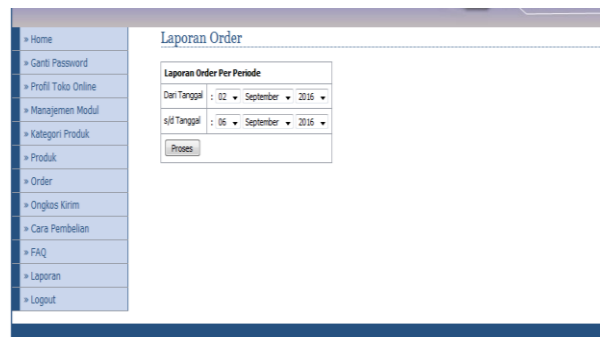
NAMA PRODUK	BERTANGGUNG	JUMLAH	HARGA SATUAN	SUB TOTAL
Majalah Tempat TV	30.00	1	2.500.000	2.500.000
Total Rp. :			2.500.000	
Ongkos Kirim Rp. :			20.000/Kg	
Total Berat :			30 Kg	
Total Ongkos Kirim Rp. :			600.000	
Grand Total Rp. :			3.100.000	

DATA KUSTOMER	
Nama Kustomer	: Rika
Alamat Pengiriman	: J. Cemara, Dg. Bumi, No. 89 A, Kel. Matsum II, Medan Area Kota Medan
No. Telpori/HP	: 08120194567
Email	: rikasari@gmail.com

Gambar 7. Halaman Detail Order

Halaman Laporan Order

Gambar berikut memperlihatkan halaman laporan order pada aplikasi penjualan mebel berbasis web. Fitur ini berfungsi untuk menyajikan data transaksi penjualan berdasarkan periode waktu yang ditentukan oleh pengguna. Admin dapat memasukkan tanggal awal dan tanggal akhir sebagai parameter pencarian laporan. Setelah proses dilakukan, sistem akan menampilkan seluruh data pesanan yang sesuai dengan rentang tanggal tersebut. Informasi yang dihasilkan dapat digunakan sebagai bahan pemantauan, pengendalian, serta evaluasi kinerja penjualan secara lebih efektif dan terstruktur guna mendukung pengambilan keputusan bisnis.



Gambar 8. Halaman Laporan Order

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, sistem informasi pemasaran yang sedang berjalan masih memiliki beberapa kelemahan, khususnya pada proses penyampaian informasi promosi yang belum optimal. Oleh karena itu, penerapan sistem terkomputerisasi berbasis web diusulkan sebagai solusi untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan data melalui proses penyimpanan yang lebih akurat, terstruktur, dan mudah diakses, serta mempercepat penyampaian informasi promosi sehingga dapat meningkatkan respons terhadap penjualan. Sistem yang dirancang juga telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan memiliki keunggulan berupa integrasi dengan proses pemasaran serta pengelolaan hubungan pelanggan melalui penerapan konsep *Customer Relationship Management* (CRM), sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas strategi pemasaran secara keseluruhan..

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Setiawan and R. Kurniawan, "Implementation of E-Commerce in Improving Business Performance in the Digital Era," *International Journal of Information System and Technology*, vol. 6, no. 1, pp. 12–19, 2022.
- [2] M. Hidayat, S. Rahman, and D. Pratama, "Web-Based Information Systems for Business Efficiency and Effectiveness," *Journal of Computer Science and Information Technology*, vol. 7, no. 2, pp. 45–52, 2021.
- [3] N. A. Putri and F. Syahputra, "Customer Satisfaction Analysis in Online Business Services," *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, vol. 8, no. 1, pp. 88–96, 2022.
- [4] E. Saputra and Y. Siregar, "The Role of Information Technology in Customer-Oriented Business Strategy," *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, vol. 13, no. 4, pp. 210–217, 2022.
- [5] R. Firmansyah and T. Wijaya, "Customer Relationship Management Strategy in E-Commerce Business," *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, vol. 101, no. 5, pp. 1678–1685, 2023.
- [6] D. P. Lestari, A. Nugroho, and M. Iqbal, "Implementation of CRM-Based E-Commerce to Improve Customer Service," *International Journal of Informatics and Communication Technology*, vol. 11, no. 3, pp. 255–262, 2022.
- [7] H. Gunawan and I. Maulana, "Integration of CRM and E-Commerce for Customer Loyalty Enhancement," *International Journal of Data and Network Science*, vol. 7, no. 1, pp. 101–108, 2023.
- [8] S. Ramadhani and B. Utomo, "Analysis of Manual Sales Systems in Furniture Stores," *Journal of Information Technology and Computer Science*, vol. 5, no. 2, pp. 66–73, 2023.

2021.

- [9] Y. Prasetyo, N. Fadillah, and A. Setiadi, “Design of Web-Based E-Commerce System Using CRM Approach,” *Journal of Physics: Conference Series*, vol. 2111, no. 1, pp. 1–8, 2022.
- [10] F. Harahap and L. Andriani, “Application of the Waterfall Method in Information System Development,” *Sinkron: Jurnal dan Penelitian Teknik Informatika*, vol. 8, no. 1, pp. 120–128, 2023.