

# Penerapan Customer Relationship Management Gorden Berbasis Web Pada Indah Gorden Dengan Menggunakan PHP dan MYSQL

Novi Yona Sidratul Munti<sup>1</sup>,

<sup>1</sup> Jurusan Teknik Informatika Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai  
Jln Tuanku Tambusai No.23 Bangkinang

<sup>1</sup>sikumbang\_ona@yahoo.com

*Intisari*— Kemajuan Teknologi yang semakin pesat mempengaruhi manusia secara tidak langsung. Komputer salah satu hasil dari kemajuan teknologi dapat membantu manusia dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja. Dengan menggunakan komputer sebagai salah satu alat bantu dalam penyajian informasi data khususnya pengolahan data transaksi pada Toko Indah Gorden Bangkinang yang didukung aplikasi PHP dan MySQL dapat menunjang kecepatan pengolahan data seefisien mungkin. Berdasarkan penelitian yang dilakukan secara langsung kelapangan dengan menggunakan teknik wawancara, serta dengan mempelajari buku-buku atau literature yang berhubungan dengan masalah yang dibahas, diharapkan sistem baru yang akan diterapkan ini dapat meningkatkan kualitas informasi sehingga dapat bermanfaat bagi instansi yang bersangkutan.

*Kata kunci*—Pengolahan Data PHP dan MySQL.

*Abstract*— Basically, The Development which of technology influences human activities. Computer is one advantages of technology development which can support quality and quantity of works. By using the computer as one tool in the presentation of information data Especially processing of transaction data on Toko Indah Gorden Bangkinang supported by PHP dan MySQL applications can support the speed of data processing as efficiently as possible. Based on Direct survey which and been done in statistic Institution Centre by using Technical interview and learning some related references or literatures. This now system would be implemented and could amount quality of information in order to be useful to the institution.

*Keywords*—data processing PHP dan MySQL.

## I. PENDAHULUAN

Tidak semua perusahaan atau pelaku bisnis menawarkan suatu produk yang mereka jual menyadari akan pentingnya suatu pelayanan terhadap konsumen. Hal ini bisa terjadi akibat banyaknya aspek kepuasan konsumen, atau produk yang dijual merupakan produk unggulan atau banyak diminati oleh para konsumen, sehingga perusahaan tidak memiliki kecemasan atau kekhawatiran akan ditinggalkan oleh konsumen.

Dapat dibayangkan, seberapa besar keuntungan yang dilepaskan begitu saja jika kita tidak mepedulikan kepuasan konsumen. CRM (*Customer Relationship Management*) merupakan suatu jenis manajemen yang secara khusus membahas teori mengenai penanganan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya dengan tujuan meningkatkan nilai perusahaan di mata para pelanggannya. Tujuan utama dari CRM adalah untuk meningkatkan pertumbuhan jangka panjang dan profitabilitas perusahaan

melalui pengertian yang lebih baik terhadap kebiasaan (*behavior*) pelanggan. Fungsi CRM terbagi bagi untuk mendukung kegiatan bisnis perusahaan, seperti penjualan sales, marketing, customer service, training, dll. Jelas bahwa ciri sebuah CRM adalah mengintegrasikan bagian-bagian yang memiliki mata rantai dengan konsumen. Persaingan bisnis saat ini tidak hanya mengandalkan produk semata, didorong dengan semakin ketatnya kompetisi, juga dikarenakan kemajuan informasi teknologi itu sendiri, kebutuhan akan sistem CRM akan semakin terasa hari demi hari.

Secara operasional, CRM mendukung proses bisnis *front office* seperti penjualan, marketing, ataupun service. Perhatikan bahwa kegiatan-kegiatan tersebut berinteraksi dan sangat berhubungan erat dengan konsumen. Seluruh kegiatan tersebut tersimpan secara horizontal pada database membentuk suatu *knowledge database*, dan staff pengguna CRM akan berusaha mendapatkan, meningkatkan, dan mempertahankan konsumen. CRM ternyata tidak semata-mata

memanjakan konsumen, banyak hal positif yang dapat terbantu dengan adanya CRM, antara lain :

1. Dapat dilakukan analisis mengenai *customer* berdasarkan kriteria tertentu.
2. Informasi konsumen dapat disimpan pada sebuah data *historical* sehingga dapat mempermudah proses selanjutnya.

Dengan adanya sistem CRM (*Customer Relationship Management*), maka diharapkan agar para pelaku bisnis dapat mengetahui bagaimana langkah langkah atau cara cara melayani konsumen, agar konsumen merasa puas sehingga keuntungan yang diperoleh semakin meningkat, karena apabila konsumen merasa puas dengan pelayanan kita, maka secara otomatis konsumen tersebut akan membeli lagi, atau bahkan menjadi pelanggan tetap bagi bisnis kita.

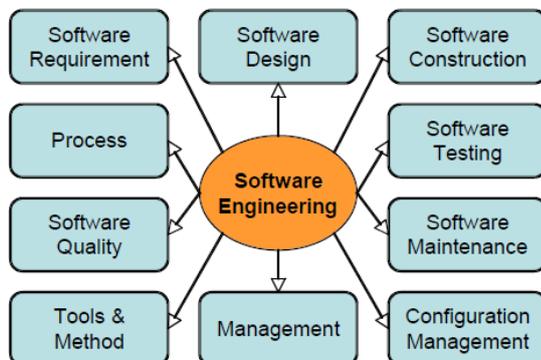
## II. LANDASAN TEORI

### A. Pengertian Rekayasa Perangkat Lunak

Pengertian rekayasa perangkat lunak sendiri adalah suatu disiplin ilmu yang membahas semua aspek produksi perangkat lunak, mulai dari tahap awal yaitu analisa kebutuhan pengguna, menentukan spesifikasi dari kebutuhan pengguna, desain, pengkodean, pengujian sampai pemeliharaan sistem setelah digunakan.

### B. Ruang Lingkup Rekayasa Perangkat Lunak

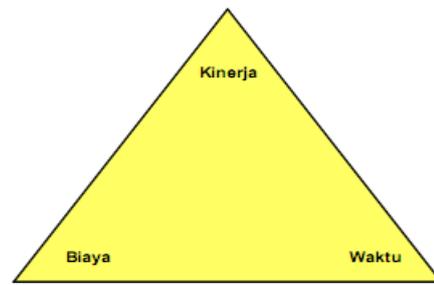
Sesuai dengan definisi yang telah disampaikan sebelumnya, maka ruang lingkup rekayasa perangkat lunak dapat digambarkan sebagai berikut (Aunur R.Mulyanto, 2008) :



Sumber : Rekayasa Perangkat Lunak, Aunur R.Mulyanto, 2008

### C. Tujuan Rekayasa Perangkat Lunak

Secara umum tujuan rekayasa perangkat lunak tidak berbeda dengan bidang rekayasa yang lain. Hal ini dapat kita lihat pada gambar di bawah ini.



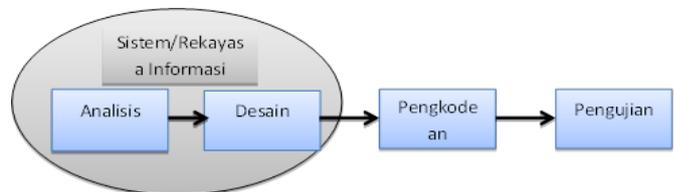
Sumber : Rekayasa Perangkat Lunak, Aunur R.Mulyanto, 2008

### Gambar 2.2 Tujuan Rekayasa Perangkat Lunak

### D. Model Rekayasa Perangkat Lunak

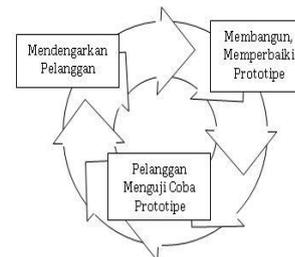
Ada beberapa model yang digunakan dalam proses rekayasa perangkat lunak dimana masing – masing model memiliki kriteria tertentu seperti yang dijelaskan dibawah ini :

#### a. Model *Waterfall*



Sumber: Rosa A.S - M. Shalahuddin, 2011

#### b. Model *Prototype*



Sumber: Rosa A.S - M. Shalahuddin, 2011

### Gambar 2.4 Model *Prototype*

#### c. Model RAD (*Rapid Application Development*)

Model RAD ini merupakan sebuah adaptasi “kecepatan tinggi” dari model sekuensial linier di mana perkembangan cepat dicapai dengan menggunakan pendekatan konstruksi berbasis komponen. Jika kebutuhan dipahami dengan baik, proses RAD memungkinkan tim pengembangan menciptakan “sistem fungsional yang utuh” dalam periode waktu yang sangat pendek.

**E. Pengertian CRM**

CRM didefinisikan sebagai integrasi dari strategi penjualan, pemasaran, dan pelayanan yang terkoordinasi. CRM menyimpan informasi pelanggan dan merekam seluruh kontak yang terjadi antara pelanggan dan perusahaan, serta membuat profil pelanggan untuk staf perusahaan yang memerlukan informasi tentang pelanggan tersebut (Amin Widjaja Tunggal : 2008).

CRM mendukung suatu perusahaan untuk menyediakan pelayanan kepada pelanggan secara real time dengan menjalin hubungan dengan tiap pelanggan yang berharga melalui penggunaan informasi tentang pelanggan. Berdasarkan apa yang diketahui dari pelanggan, perusahaan dapat membuat variasi penawaran, pelayanan, program, pesan, dan media. Melalui sistem yang menerapkan CRM, perusahaan membentuk hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan, dimana perusahaan dapat mengetahui kebutuhan pelanggan dan menyediakan pilihan produk atau layanan yang sesuai dengan permintaan mereka.

**F. Tujuan CRM**

Menurut Caesar (2009) (Alkindi, 2010), tujuan CRM yaitu :

1. Menggunakan hubungan dengan pelanggan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan.
2. Menggunakan informasi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan.
3. Mendukung proses penjualan berulang kepada pelanggan.

**G. Kegunaan CRM**

*Database customer* didalam CRM dapat digunakan untuk berbagai macam kegunaan, diantaranya adalah (Alkindi, 2010) :

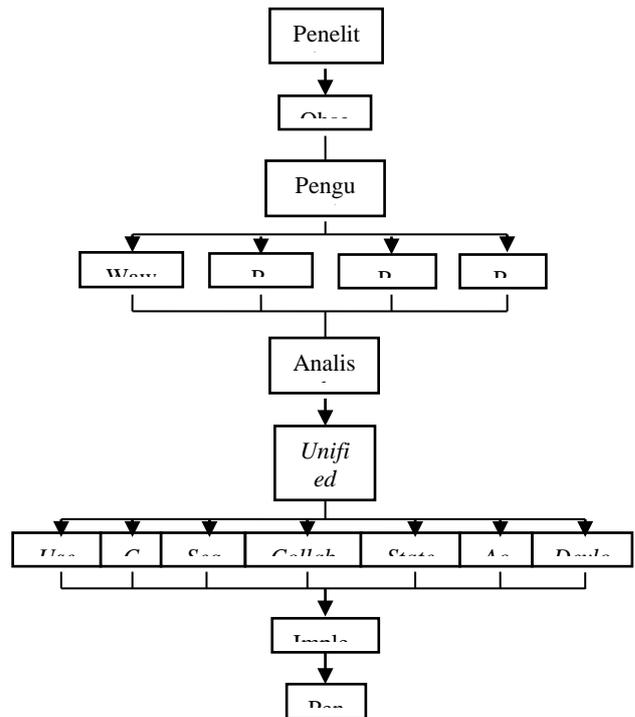
1. Mendesain dan melaksanakan *marketing campaign* untuk mengoptimalkan efektifitas *marketing*.
2. Mendesain dan melaksanakan *customer campaign* yang spesifik seperti *cross selling*, *up-selling*, dan *retensi*.
4. Menilai respon *customer* terhadap produk dan level service, misalnya seperti kenaikan harga, *new product development*, dan lainnya.
5. Mengambil keputusan manajemen seperti *forecasting financial* dan *customer profitability analysis*.
6. Prediksi terhadap level defect yang tak diinginkan *customer (churn analysis)*.

III. METODOLOGI PENELITIAN

**3.1 Kerangka Penelitian**

Kerangka penelitian adalah konsep atau tahap-tahap yang akan dilakukan dalam penelitian yang akan diuraikan pada Gambar 3.1 beserta penjelasannya.

**Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian**



IV. ANALISA DAN PENGUJIAN SISTEM

**A. Analisa Sistem**

Toko Gorden Indah selama ini masih melakukan proses penjualan dan pemasaran dengan cara manual, yaitu langsung menjualkan produk ke pelanggan. Cara tersebut menyebabkan sistem yang sedang berjalan tidak seefektif dan seefisien yang diharapkan perusahaan, karena masih kurangnya fasilitas pelayanan kepada pelanggan baru maupun pelanggan lama..

Untuk mengendalikan masalah ini, maka perlu dirancang program aplikasi *Customer Relationship Mangement (CRM)* dalam pelayanan dan penjualan produk yang berbentuk *website* yang digunakan untuk melayani pelanggan dalam memberikan informasi produk maupun penjualan produk secara *online*.

**B. Skenario Sistem**

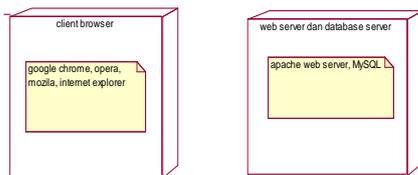
Aplikasi ini menggunakan satu platform yaitu Web. Dimana web digunakan untuk menyimpan data – data produk yang ada tersedia di Toko Indah Gorden. Pertama – tama, admin memasukan data produk berdasarkan kategori, deskripsi dan harga produk di server web yang telah dibuat. Data tersebut akan digunakan, kemudian akan ditampilkan pada aplikasi web milik *customer*. Untuk hal ini, data yang dimasukan adalah data– data produk yang tersedia di Toko Indah.

Setelah itu *customer* dapat melihat produk – produk melalui halaman web yang disediakan untuk *customer*. Setelah web dibuka, maka akan tersedia beberapa tampilan menu –menu yang sudah dibuat. Adapun menu adalah home, profil, cara pembelian, produk, keranjang belanja dan hubungi kami.

C. Perancangan Sistem dengan Menggunakan UML

Perancangan aplikasi *e-Customer Relationship Management* (e-CRM) ini dirancang menggunakan alat bantu berupa UML (*Unified Modelling Language*) agar mempermudah memindahkan konsep sistem yang dirancang ke dalam bentuk program, dimana perancangannya digambarkan dalam bentuk diagram-diagram berikut:

**Desain Antar Muka Sistem**



Desain antarmuka merupakan suatu sistem yang mempertimbangkan keinginan pengguna, yaitu aplikasi yang memenuhi kebutuhan dan kemudahan untuk digunakan. Desain ini menggambarkan semua tampilan dari halaman-halaman *web* yang akan dibuat. Pada halaman pertama ke halaman yang lain hanya dijalankan satu halaman yang ada pada *index.php*, akan tetapi halaman forum disamakan semua tampilannya kemudian tampilan halaman admin disamakan semua, agar pengguna dapat menggunakannya dengan mudah.

C. Desain Home

Halaman *home.php* menampilkan ucapan selamat datang untuk pengguna serta menjalankan menu. Desain ini dapat digambarkan:

**1. Form Login**

Username	<input type="text" value="X(30)"/>
Password	<input type="text" value="X(30)"/>

Login

Login

**2. Registrasi Pembeli**

REGISTRASI PEMBELI	
Kode Pembeli	<input type="text" value="X (5)"/>
Nama Lengkap	<input type="text" value="X (30)"/>
Email	<input type="text" value="X (30)"/>
No Telp	<input type="text" value="X (15)"/>
Alamat	<input type="text" value="X (30)"/>
Provinsi	<input type="text" value="X (30)"/>
Kota	<input type="text" value="X (30)"/>
Username	<input type="text" value="X (30)"/>
Password	<input type="text" value="X (30)"/>

Gambar Registrasi Pembeli

**3. Input Barang**

INPUT GORDEN	
Nama File	<input type="text" value="X (5)"/>
Nama Barang	<input type="text" value="X (30)"/>
Kode Barang	<input type="text" value="X (10)"/>
Harga	<input type="text" value="X (15)"/>

Gambar Registrasi Pembeli

## 4 Transaksi

Transaksi	
No Faktur	X [5]
Kode Barang	X [10]
Nama Barang	X [50]
Harga	X [15]
Nama Lengkap	X [5]
Alamat Lengkap	X [30]
No Telpn	X [30]
Tanggal Transaksi	9999/99/99
Jumlah	X [8]
ukuran	X [8]

Gambar Registrasi Pembeli

## V. Hasil dan Pembahasan

### A. Home Page

Home Page adalah halaman yang pertama kali muncul saat alamat situs diakses. Di dalam halaman ini terdapat fitur-fitur yang dapat diakses secara global, maksudnya siapapun dapat melihat informasi yang disediakan. Tampilan halaman tersebut adalah sebagai berikut:



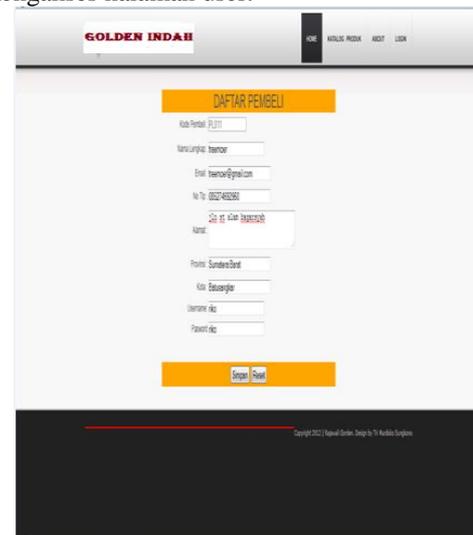
Gambar Home Page

Pada halaman Home, terdapat beberapa gambar gorden tampilan awal, kita dapat melihat details gorden tersebut dengan cara mengklik tulisan Detail, maka akan muncul halaman yang menerangkan spesifikasi dari gorden tersebut. Pada halaman produk yang akan di jual akan muncul beberapa gorden yang ditawarkan untuk pembeli sebagai media promosi gorden.



Gambar Katalog Produk

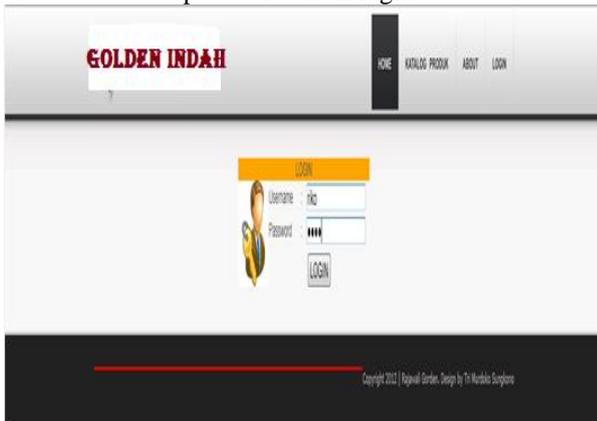
Sewaktu *user* menekan tombol beli secara otomatis *user* akan dialihkan ke halaman daftar pembeli agar *user* menjadi member sekaligus mendapatkan userid dan password untuk mengakses halaman user.



Gambar Halaman Daftar

Setelah melakukan pendaftaran, user mendapatkan userid dan password untuk login.

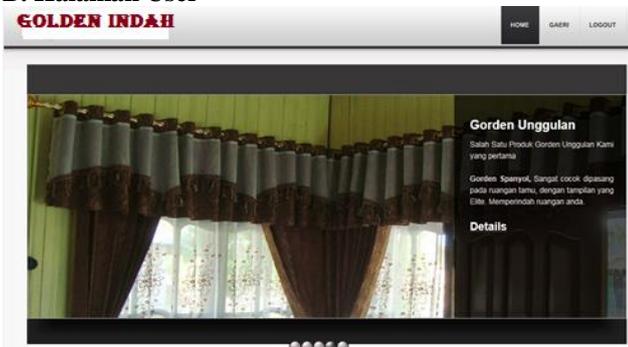
### C. Halaman Admin



Gambar Halaman Login

Setelah menginputkan username dan pasword user bisa masuk ke halaman user :

### B. Halaman User



Gambar Halaman User

User bisa langsung melakukan transaksi dengan masuk ke halaman galeri dan memilih salah satu produk yang dipromosikan untuk melakukan pemesanan

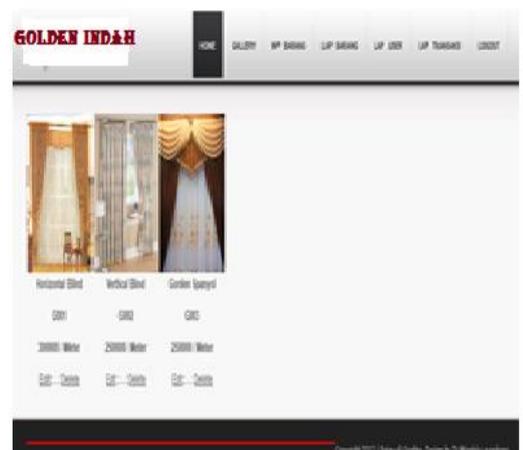
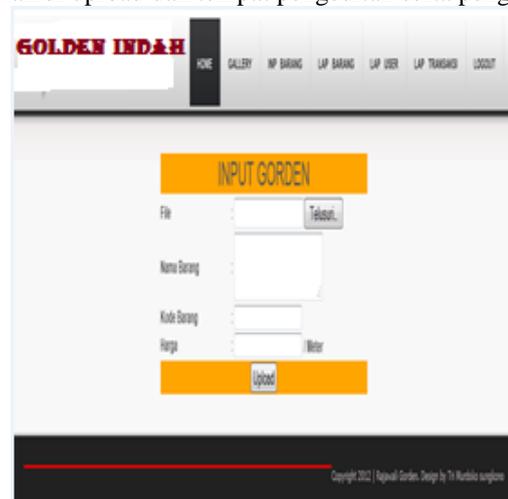


Gambar Halaman Transaksi



Gambar Halaman Admin

Terdapat menu untuk menambah barang yang akan di promosikan dan galeri sebagai halaman pengecekan gorden yang telah di upload dan tempat pengeditan serta penghapusan:



Gambar Halaman Input Gorden dan halaman hasil penginputan.

Setelah semuanya data-data entry yang ada telah diinputkan, maka akan menghasilkan beberapa laporan diantaranya :

**D. Desain Laporan**

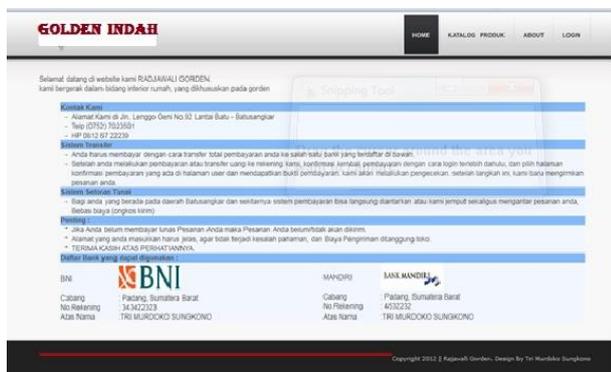


Gambar Halaman Laporan Harian, Bulanan dan Tahunan.

Pada Halaman ini laporan transaksi, bias diakses *administrator* untuk melihat dan membuat laporan harian, bulan dan tahunan pada satu form.

Tahap Akhir adalah about , yang berguna sebagai petunjuk dan tempat informasi bagi *user* yang melakukan pemesanan :

**E. About**



Gambar About

**IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

**A. Kesimpulan**

Setelah melakukan perancangan sistem dan penerapan aplikasi ini dapat diambil beberapa kesimpulan, diantaranya :

1. Dengan metode *Customer Relationship Management* ini perusahaan dapat lebih mudah mengelola informasi pelanggan yaitu dengan cara memberikan layanan kepada pelanggan yang spesifik sehingga tujuan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan tercapai.
2. Aplikasi ini untuk memudahkan customer untuk melakukan pembelian barang atau produk.
3. Dapat memudahkan *administrator* dalam melakukan pengolahan data, dan data penjualan maupun data barang tersimpan dalam database perusahaan dan bisa digunakan apabila diperlukan.
4. Seluruh sistem kendali dari penerapan aplikasi ini dipegang oleh PC dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan mySql.
5. Dengan menggunakan penerapan metode *Customer Relationship Management* ini dapat memudahkan Customer untuk mengetahui serta melakukan transaksi tanpa harus mendatangi Toko Gordden Indah tersebut, sehingga menciptakan kenyamanan pada *customer*.

**B. Saran-Saran**

Dari penelitian yang telah lakukan dan sebagai penutup dari sebuah penulisan penilitau ini, penulis dapat memberikan saran-saran dengan harapan agar berguna bagi pembaca. Saran-saran yang kami kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Penerapan sistem komputerisasi yang lebih optimal dengan menggunakan aplikasi untuk menjawab tantangan-tantangan mengenai perkembangan zaman saat ini.
2. Menerapkan suatu aplikasi program melalui proses uji coba dan adaptasi dari sistem yang lama ke sistem yang baru untuk mengetahui peningkatan dari unjuk kerja.
3. Kinerja sistem yang telah diasumsikan ini, sebaiknya dapat dimanfaatkan sebisa mungkin oleh Toko Gordden Indah sehingga akan dapat memberikan kemudahan dalam sistem penjualannya. Kerja sama dalam meningkatkan efisiensi kerja sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan.
4. Rancangan sistem aplikasi ini juga bisa diberi tambahan aplikasi lain yang bersifat mendukung sehingga aplikasi yang dirancang menjadi jauh lebih sempurna.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Rosa A.S - M.Shalahuddin, 2011 Perangkat lunak merupakan pembangunan dengan menggunakan prinsip atau konsep rekayasa dengan tujuan menghasilkan perangkat lunak yang bernilai ekonomi yang dipercaya dan berkerja secara efisien menggunakan mesin
- Aunur R.Mulyanto, 2008 Sesuai dengan definisi yang telah disampaikan sebelumnya, maka ruang lingkup rekayasa perangkat lunak dapat digambarkan sebagai berikut
- Amin Widjaja Tunggal 2008
- Caesar (2009) (Alkindi, 2010), web seakan lebih populer daripada *email* walaupun secara statistik *email* masih merupakan aplikasi terbanyak yang digunakan oleh pengguna internet (<http://www.mattjunior.com/2013/02/mengenal-jenis-jenis-website/>), 3 November 2010
- Dharwiyanti & Wahono (2003) *class* adalah sebuah spesifikasi yang jika diinstansiasi akan menghasilkan sebuah objek dan merupakan inti dari pengembangan dan disain berorientasi objek.
- Rosa A.S-M.Shalahuddin, 2003 UML dikategorikan kedalam 13 diagram
- Budi Susanto, 2003 *Unified Modeling Language* adalah bahasa untuk
- Jasmadi, 2004, *Koleksi Template Web Dan Teknik Pembuatannya*. Jakarta : Andi Yogyakarta.
- Kusrini, 2008, *Aplikasi Sistem Pakar*. Jakarta : Andi Yogyakarta.
- Munawar, 2005, *Permodelan Visual dengan UML*. Jakarta : Graha Ilmu
- Nugroho, Bunafit. 2008, *Membuat Aplikasi Sistem Pakar dengan PHP dan Edito Dreamweaver*. Jakarta : Gava Media
- Rofiq Mulyanto, Aunur. 2008, *Rekayasa Perangkat Lunak Jilid 1*. Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.