



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 2140-2149

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Memanfaatkan Teknologi CRM untuk Meningkatkan Hubungan Pelanggan di E-Commerce: Studi Kasus PT. Berkat Karya Lestari

Zulfah Saniyyah^{1✉}, Adinda Putri Ummay S.J²

UIN Sunan Ampel Surabaya

Email: zulfahsaniyyah@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Dalam pemanfaatan teknologi yang ada, peran teknologi memiliki peran yang cukup penting dalam memanfaatkan efektivitas dan efisiensi dalam perusahaan. Pemanfaatan teknologi ini juga perlu diimbangi dengan Customer Relationship Management (CRM) dalam perusahaan yang bergerak dibidang industri. CRM sendiri memiliki peran yang cukup krusial dalam hal kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan CRM dalam website penjualan yang dibangun, perusahaan dapat mengelola informasi pelanggan dengan baik dan tentunya dapat memahami kebutuhan pelanggan dengan baik. Dalam membangun website penjualan dengan fokus pada CRM ini, perlu dilakukan analisa sistem yang baik dengan penyesuaian program dengan dilakukannya analisa dan -perancangan website terlebih dahulu. Lalu dilanjutkan dengan pembuatan website berbasis PHP dengan menggunakan VSCODE dan diakhiri dengan pengujian website menggunakan Blackbox Testing.

Kata Kunci: *Website, CRM, Penjualan*

Abstract

In utilizing existing technology, the role of technology plays a significant role in leveraging effectiveness and efficiency within a company. The utilization of this technology also needs to be balanced with Customer Relationship Management (CRM) in companies operating in the industry. CRM itself plays a crucial role in terms of customer satisfaction. By implementing CRM in the built sales website, the company can effectively manage customer information and, of course, understand customer needs well. In building a sales website with a focus on CRM, a good system analysis needs to be conducted, including program customization, followed by a thorough analysis and design of the website. It is then followed by the development of a PHP-based website using VSCODE and concluded with website testing using Black-Box Testing.

Keyword: *Website, CRM, selling*

PENDAHULUAN

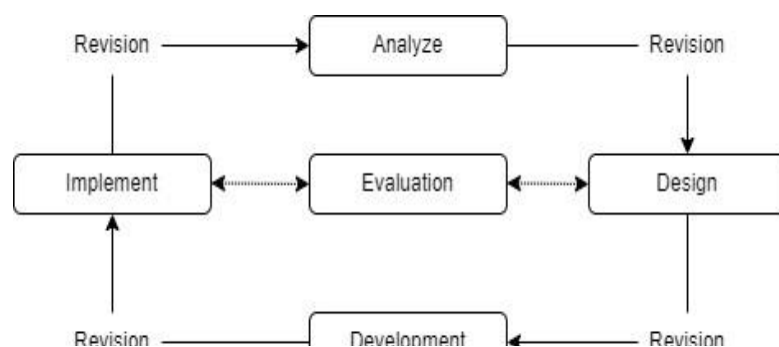
Peran teknologi informasi memiliki kepentingan yang besar dalam perkembangan industri bisnis. Seiring dengan kemajuan pesat teknologi, sistem informasi, dan pengetahuan, pelaku bisnis dituntut untuk meningkatkan kemampuan dan keunggulan mereka dengan memanfaatkan potensi yang dimiliki. Mereka diharapkan menjadi lebih inovatif dan kreatif dalam mengelola perusahaan mereka agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang ketat. Selain itu, diperlukan strategi khusus untuk mempertahankan pelanggan dari mengalihkan minatnya kepada pesaing (Syabania, 2021). CRM telah terbukti menjadi faktor kunci dalam meningkatkan interaksi, pengalaman, dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks aplikasi e-commerce, sistem CRM memungkinkan bisnis untuk mengumpulkan, menyimpan, menganalisis, dan memanfaatkan data pelanggan secara efektif. Dengan menggunakan informasi yang terkumpul, bisnis dapat memahami lebih baik preferensi dan kebutuhan pelanggan, sehingga mampu memberikan pengalaman yang personal dan relevan.

Penerapan CRM dalam perusahaan saat ini cukup memberikan pengaruh dalam perusahaan yang bergerak di bidang industri perdagangan. Dalam studi kasus ini, PT. Berkat Karya Lestari ingin menerapkan CRM terhadap website penjualan yang ingin dibuat. Penerapan Customer Relationship Management (CRM) sendiri memiliki manfaat yang cukup signifikan dalam mengelola penjualan dalam sebuah perusahaan. CRM sendiri memberikan sebuah kemudahan dalam mengelola penjualan berbasis website. Tujuan dari fitur ini adalah untuk memungkinkan mitra dagang untuk mengiklankan dan menawarkan produk mereka kepada pelanggan baru dan yang sudah ada. Kemudahan ini memungkinkan kami untuk berusaha mempertahankan pelanggan yang sudah ada

sebanyak mungkin. Aplikasi yang dikembangkan juga bertindak sebagai jembatan antara bisnis dan konsumen, memungkinkan anda melacak aktivitas tim penjualan dan pemasaran anda (Nurohim, 2021). Dalam penerapan CRM dalam implementasi website penjualan produk ini. Penulis memberikan kemudahan sesuai dengan kebutuhan CRM yaitu dengan memberikan gambar-gambar produk yang dijual. Lalu dengan akses yang ramah terhadap pengguna juga memudahkan siapapun untuk melihat produk-produk yang tersedia. Dengan memanfaatkan CRM ini, pengguna bisa lebih mudah untuk melihat produk-produk dari PT. Berkat Karya Lestari.

METODE PENELITIAN

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan 3 metode, yaitu Studi literatur, wawancara, dan observasi. Studi literatur merupakan teknik pengumpulan data yang bersumber dari buku-buku karya pengarang terpercaya, jurnal-jurnal ilmiah terakreditasi, dan hasil-hasil penelitian (Restu, 2024). Teknik studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis jurnal-jurnal yang relevan dengan Customer Relationship Management. Kemudian teknik wawancara dilakukan dengan melibatkan pihak-pihak terkait untuk mendapatkan informasi perihal requirement website yang dibutuhkan. Kemudian metode observasi dilakukan pengamatan langsung pada PT. Berkat Karya Lestari yang menjadi objek penelitian. Lalu Metode pengembangan sistem yang digunakan pada penelitian ini adalah model ADDIE. Model pengembangan ADDIE tepat digunakan dalam pengembangan media penjualan berbasis web atau perangkat lunak. Tahap-tahap pengembangannya dilakukan secara sistematis, dan pendekatan menggunakan model ini relatif mudah dipahami. Terdapat lima tahapan dalam pengembangan model ADDIE, yaitu Analisis (Analysis), perancangan (design), pengembangan (development), implementasi (implementation) , dan evaluasi (evaluation) (Lee, 2004).



Gambar 3. 1 Model Pengembangan Addie

Tahap pertama akan dilakukan Analisis terhadap kebutuhan sistem melalui observasi pada PT. Berkat Karya Lestari. Kemudian dilakukan perancangan media penjualan berbasis web yang meliputi, arsitektur perangkat lunak, struktur data, representasi interface, dan algoritma. Perancangan ini bertujuan agar sistem yang dibentuk sesuai dengan analisis kebutuhan pada proses sebelumnya. Kemudian dilakukan proses pengembangan dan dilanjutkan dengan implementasi. Tahap terakhir akan dilakukan evaluasi terhadap sistem yang telah dibentuk.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh peneliti, sistem distribusi eksisting PT. Berkat kerja Lestar, masih dilakukan dengan tangan. Baik dari segi pemilihan produk, pembelian produk maupun transaksi membutuhkan proses yang panjang dan memakan waktu lama yang menyebabkan pelanggan enggan untuk membeli produk karena melihat proses yang rumit. Sistem informasi toko online yang mengimplementasikan customer management merupakan perangkat lunak yang memudahkan PT. Karya Bakti Lestari dalam proses bisnisnya dimana sistem informasi ini diharapkan mampu :

1. Membangun website e-commerce untuk PT. Karya Bakti Lestari yang menerapkan manajemen hubungan pelanggan.
2. Website yang dibuat dapat mengelola data pelanggan, data pemesanan, dan transaksi dengan mudah, sehingga laporan data website dapat dikontrol oleh admin.
3. Website yang dibuat dapat mempermudah dan menarik perhatian pengunjung untuk berlangganan pada PT. Karya Bakti Lestari.

1. Alat Penelitian

Tabel 4. 1 Kebutuhan Software

No.	Nama	Spesifikasi	Fungsi
1.	Windows 11	64-Bit	Sebagai sistem operasi Komputer/ Laptop
2.	Visual Studio Code	Version 1.53.1	Sebagai text editor untuk penulisan kode program
3.	XAMPP Control Panel	Version 3.2.4	Sebagai <i>localhost</i> /web server local

4.	Chrome	Version 89.0.4389.90 (Pembuatan Resmi - 64 Bit)	Sebagai alat untuk uji coba website
5.	Figma		Sebagai alat desain form atau layouting
6.	Draw.io	Version 12.6.2	Sebagai alat untuk membuat desain interface program berorientasi objek
7.	Code Igniter	Version 3.1.13	Sebagai framework web dan application development

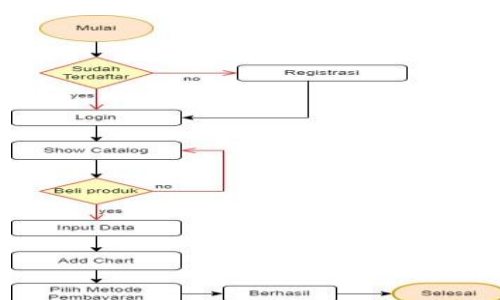
Tabel 4. 2 Kebutuhan Hardware

	Nama	Spesifikasi	Fungsi
1.	Laptop	Intel Core i5 RAM 12 GB	Sebagai alat untuk menyimpan file, menulis kode program, menguji dan menjalankan program

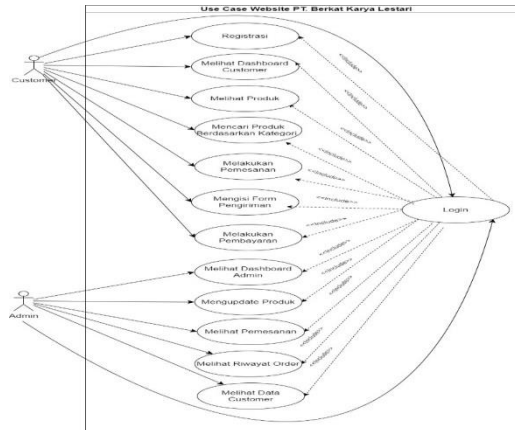
2. Perancangan

Tahap perancangan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pada tahap ini akan terdapat perancangan proses bisnis dengan flowchart, perancangan sistem dengan use case diagram, dan perancangan database dengan class diagram.

1. Flowchart merupakan suatu pemodelan untuk menggambarkan alur proses bisnis dari suatu sistem.

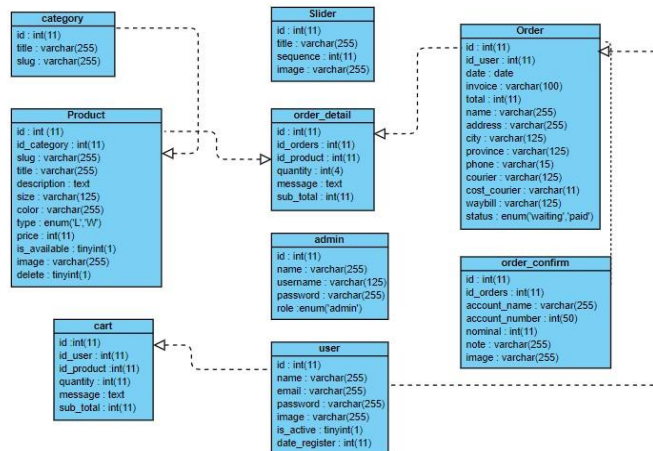


2. Use case diagram adalah deskripsi grafis dari beberapa atau semua aktor, use case dan interaksinya yang digunakan dalam implementasi sistem. Berikut adalah diagram use case manager untuk aplikasi yang akan dibangun.



Gambar 4. 2 Use Case Diagram Website PT. Berkat Karya Lestari

3. Pada Gambar dibawah ini dijelaskan bahwa pada desain database memiliki beberapa entitas utama yaitu : admin, user, product, category, card, order, order_detail, order_confirm, dan slider. Pada beberapa entitas memiliki relasi dengan entitas lain, seperti entitas user memiliki relasi dengan entitas cart, dll.



Gambar 4. 3 Class Diagram Database

3. Tampilan Website PT. Berkat Karya Lestari

Perancangan login berfungsi sebagai proses autentikasi yang memungkinkan pengguna untuk mengakses sistem untuk memastikan keamanan sistem dengan memverifikasi identitas pengguna sebelum memberikan akses. Tampilan halaman login berisi informasi alamat email dan kata sandi yang dimasukkan untuk mengakses halaman menu. Tampilan halaman login ditunjukkan pada gambar berikut:

Form Login

E-Mail

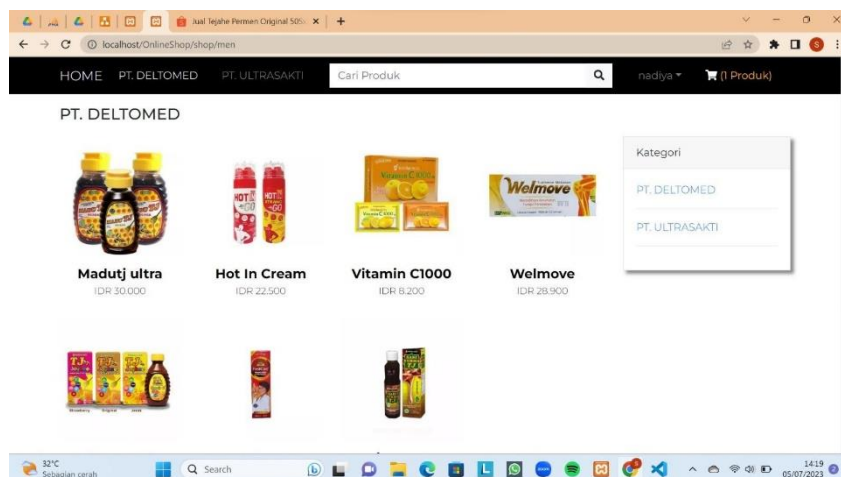
Password

Gambar 4. 4 Tampilan Login

Lalu dibawah ini tampilan dari registrasi customer Perancangan registrasi berfungsi sebagai proses yang memungkinkan pengguna untuk membuat akun dan sebagai informasi data pelanggan.

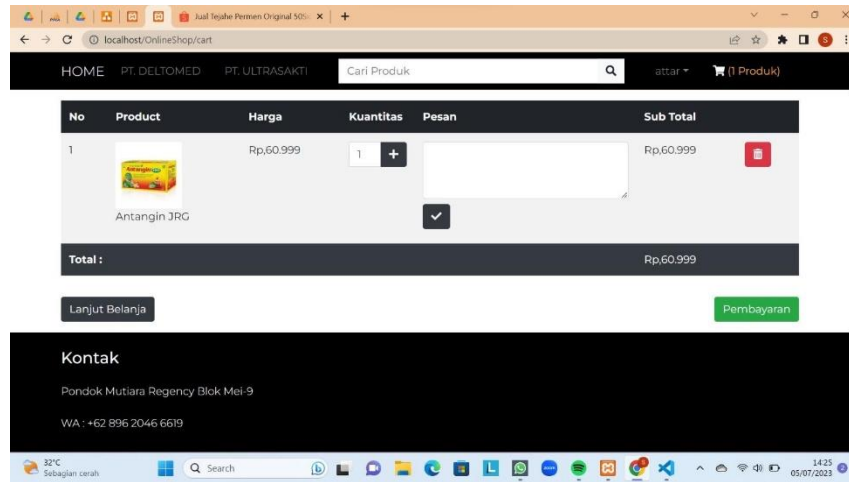
Gambar 4. 5 Tampilan Registrasi

Tampilan Home/Dashboard Customer dibawah ini memiliki fungsi utama dari tampilan Home atau Dashboard adalah memberikan pengguna akses cepat dan ringkas ke berbagai fitur dan katalog produk.



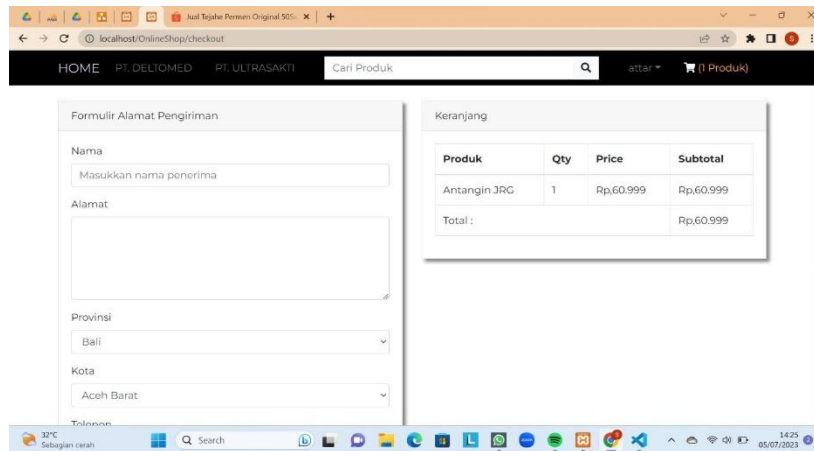
Gambar 4. 6 Tampilan Dashboard

Tampilan Halaman Pemesanan Customer fungsi utama dari tampilan ini adalah memungkinkan pengguna untuk memilih produk atau layanan yang ingin mereka pesan, mengatur jumlah, dan harga pesanan.



Gambar 4. 7 Tampilan Halaman Pembayaran

Tampilan Halaman Form Pengiriman Customer fungsi utama dari tampilan ini adalah memungkinkan pelanggan untuk memasukkan alamat pengiriman dan memilih metode pengiriman.



Gambar 4. 8 Tampilan Form Pembayaran

4. Analisa Hasil Pengujian Website

Adapun hasil analisis dinilai berdasarkan fungsionalitas dengan pengujian *Black Box Testing*. Pengujian dilakukan dengan dengan penyesuaian model rancangan dan program yang sudah dibangun. Dari hasil pengujian yang diperlihatkan pada Tabel dibawah ini maka terlihat tidak ada kesalahan yang terjadi pada sistem yang sudah dibangun.

Tabel 4. 3 Black Box Testing

No.	Pengujian	Target	Hasil
1.	Login Customer	Customer berhasil Login menggunakan email dan password	Berhasil
2.	Registrasi Customer	Customer berhasil Registrasi akun	Berhasil
3.	Dashboard Customer	Customer berhasil memasuki Dashboard	Berhasil
4.	Melihat dan Mencari produk Berdasarkan Kategori	Customer berhasil elihat dan Mencari produk Berdasarkan Kategor	Berhasil
5.	Pemesanan Customer	Customer berhasil melakukan Pemesanan	Berhasil
6.	Checkout	Customer berhasil melakukan Checkout	Berhasil
7.	Form Pengiriman Customer	Customer berhasil mengisi Form Pengiriman	Berhasil
8.	Pembayaran Customer	Customer berhasil melakukan Pembayaran	Berhasil
9.	Riwayat Order	Customer berhasil melihat Riwayat Order	Berhasil
10.	Detail Pemesanan Customer	Customer berhasil melihat Detail Pemesanan	Berhasil
11.	Login	Admin berhasil Login menggunakan email dan password	Berhasil
12.	Dashboard	Admin berhasil memasuki Dashboard Admin	Berhasil

13.	Pemesanan Admin	Admin berhasil melihat data Pemesanan	Berhasil
14.	Kategori Admin	Admin berhasil menambahkan kategori produk	Berhasil
15.	Produk Admin	Admin berhasil menambahkan / mengupdate produk	Berhasil

SIMPULAN

Setelah dilakukannya penelitian terhadap sistem penjualan pada PT. Berkat Karya Lestari sebelumnya menerapkan sistem penjualan/order secara manual, dimana proses pembelian masih menggunakan telepon dan order secara langsung. Sistem penjualan manual melalui telepon dirasa kurang efektif jika terdapat human error terhadap penyampaian pesanan, dan penjualan secara langsung memiliki kelemahan pada ketersediaan sarana dan tempat jika terjadi antrian yang panjang. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk membangun sebuah website penjualan yang dilengkapi dengan sistem customer relationship management guna mencapai efektivitas penjualan dan sebagai sarana untuk dapat menjalin relasi yang kuat dengan pembeli. Website penjualan PT. Berkat Karya Lestari dikembangkan menggunakan model pengembangan ADDIE. Dimana pada model ini memiliki 5 tahapan, yaitu analisis, perancangan, development, implementasi, dan evaluasi. Website yang dibangun sesuai dengan analisis kebutuhan sistem perusahaan yang berlaku saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Syabania, R., & Rosmawarni, N. (2021). Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Penjualan Barang Pre-Order Berbasis Website. 10
- Nurohim, G. S., & Perbawa, D. S. (2021). Analisa Dan Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Untuk Mendukung Manajemen Hubungan Pelanggan. 13(2).
- Restu, H. Saputra, Marwan Indra. Triyono, Aris. Suwaji, "Metode Penelitian", Yogyakarta: Deepublish, 2021.
- Lee, William W & Owens, Diana L, "Multimedia-Based Instructional Design", San Fansisco : Pfeiffer, 2004.