

# SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA TOKO NAHL BORDIR

<sup>1</sup>Agung Dwi Saputro, <sup>2</sup>Mursalim Tonggiroh, <sup>3</sup>M. Riandi Widiyantoro, <sup>3</sup>Wirda Weu

<sup>1</sup>Afiliasi Universitas Cenderawasih Papua, <sup>2,3</sup>Universitas Yapis Papua

\*e-mail: <sup>1</sup>[dwisaputro321@gmail.com](mailto:dwisaputro321@gmail.com), <sup>2</sup>[mursalim.t@gmail.com](mailto:mursalim.t@gmail.com), <sup>3</sup>[riandipasdu@gmail.com](mailto:riandipasdu@gmail.com),  
<sup>4</sup>[wirdhawe24@gmail.com](mailto:wirdhawe24@gmail.com)

## Abstrak

Nahl Bordir merupakan salah satu Toko pakaian di Kota Jayapura, Toko Nahl Bordir mempunyai beragam produksi seperti pembuatan kaos, kemeja, seragam, jaket training dan lain-lain. Permasalahan yang terjadi yaitu pihak toko sulit memberi informasi terkait produk kepada pelanggan. Pada saat ini kondisi penggunaan sistem pemasaran pada toko Nahl Bordir masih menggunakan sistem konvensional, selain itu pelanggan harus menunggu lama untuk proses pemesanan, pelanggan harus datang ke toko jika ingin mengetahui promo-promo. Oleh karena itu perlu adanya sistem informasi pelayanan pelanggan berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat mengelola data Toko Nahl Bordir dan memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Penelitian ini menghasilkan sistem informasi untuk mengelola data pelanggan, data produk dan mengirim informasi via email.

**Kata kunci:** Sistem Informasi, Nahl Bordir, Customer Relationship Management

## Abstract

*Nahl Bordir is one of the clothing stores in Jayapura City, Nahl bordir stores has a variety of production such as making t-shirt, shirts uniforms, training jackets and etc. The problem that occurs is the store was difficult to provide information related the product to the customer. At this time the condition of the use of the marketing system at the Nahl Embroidery shop still uses conventional systems, besides that consumers have to wait a long time for the ordering process, customers must come to the store if they want to know about promos. Therefore we need a customer service information system based on Customer Relationship Management (CRM) that can manage Nahl Embroidery store data and provide optimal service to customers. This research produces information systems to manage customer data, product and sending information via email*

**Keywords:** Information System, Nahl Bordir, Customer Relationship Management

## 1 Pendahuluan

Saat ini Teknologi Informasi (TI) terus mengalami perkembangan demikian pula pada dunia bisnis yang semakin maju. Peranan teknologi dalam berbagai bidang bisnis pun semakin penting, dimana penggunaan teknologi, khususnya teknologi informasi menjadi suatu kebutuhan yang tak dapat terpisahkan lagi, salah satunya di bidang toko pakaian Nahl Bordir. Penggunaan internet bagi seseorang mampu mendapatkan berbagai informasi secara cepat, murah dan tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu. Berbagai kemudahan yang diberikan oleh internet menyebabkan pertumbuhan pengguna internet semakin pesat dan menunjukkan gejala awal perpindahan pola hidup tradisional menuju era digital. Pertumbuhan ini berdampak pada peluang bisnis yang memanfaatkan jaringan internet, yakni pemasaran, penjualan dan aplikasi hubungan pelanggan. Melalui jaringan internet, perusahaan dapat memperkenalkan produknya dan melakukan transaksi secara online kepada pelanggan tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu.

## 2 Tinjauan Literatur

Berikut ini hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi penelitian dalam menambah bahan kajian.

Penelitian Bertujuan untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan melalui CRM merupakan salah satu cara dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, kesulitan-kesulitan dalam memahami dan menganalisis kebutuhan pelanggan dapat dilakukan dengan membangun CRM yang baik [1].

Penelitian Penilaian kinerja Customer Relationship Management dalam industri perbankan dengan menggunakan Metode Analisis Hierarchy Process Pada Bank XXX adalah perusahaan yang bergerak di industri jasa, memiliki delapan divisi membutuhkan karyawan yang dapat bekerja dengan baik agar

kepuasan pelanggan dapat dicapai, untuk itu perlu adanya penilaian kinerja yang dilakukan pada Bank XXX, Hal ini bertujuan untuk mengetahui divisi mana yang bekerja secara maksimal dengan memberikan kriteria pembobotan yang sesuai dengan Bank XXX tersebut. Metode Analisis Hierarchy Process digunakan untuk memberikan pembobotan tersebut. AHP merupakan suatu model pendukung keputusan yang akan menguraikan masalah multi faktor atau multi kriteria yang kompleks menjadi suatu hirarki [2].

Penelitian dengan judul Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pasar Tradisional di kota Surakarta bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bauran pemasaran (produk, harga, distribusi, dan promosi) pada pasar tradisional di surakarta terhadap loyalitas konsumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen pasar Surakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah bauran pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, secara parsial variabel produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen tetapi variabel harga, distribusi, dan promosi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen pasar tradisional Surakarta [3].

Berdasarkan latar belakang, adapun rumusan masalahnya yaitu Dibutuhkan waktu yang cukup lama pada proses pembelian karena harus dicatat pada buku sehingga terjadi antrian, Pembeli harus datang langsung ke toko jika ingin membeli, Pelanggan sulit memperoleh informasi mengenai produk-produk terbaru.

Tujuan dari penelitian ini adalah Melaksanakan pelayanan pembelian secara cepat sehingga tidak menyebabkan antrian, Melayani calon pembeli yang ingin membeli secara online menggunakan website, Memudahkan pelanggan mendapatkan informasi mengenai produk-produk terbaru dari Toko Nahl Bordir.

Manfaat dari penelitian ini adalah perusahaan dapat bekerja dengan efektif dan efisien karena menggunakan sistem yang dibuat, memudahkan pelanggan dalam mendapatkan informasi terbaru mengenai produk maupun layanan, pihak perusahaan dapat langsung melihat seluruh laporan transaksi dan laporan produk.

### **3 Metode Penelitian**

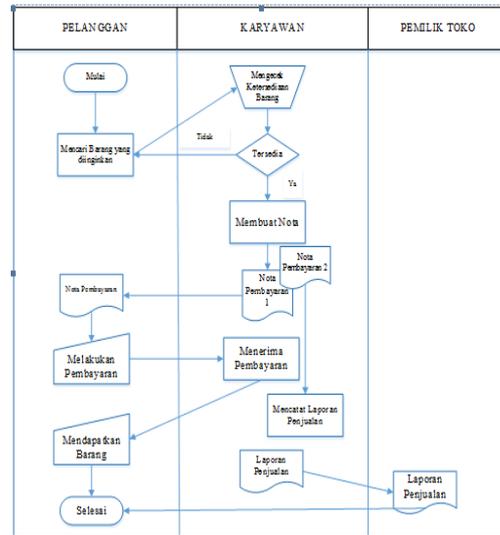
#### **3.1 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan melakukan tanya jawab dengan narasumber terkait, observasi atau pengamatan dengan melakukan pengamatan langsung di tempat penelitian, dan studi pustaka dengan mengkaji referensi terdahulu yang mendukung penelitian ini.

#### **3.2 Analisis Sistem Berjalan**

Adapun alur sistem yang sedang berjalan terlihat pada gambar 1.

menunjukkan *Flowmap* sistem yang sedang berjalan pada Toko Nahl Bordir adalah Proses atau prosedur pembelian pada Toko Nahl Bordir masih dilakukan secara konvensional. Pertama pelanggan datang ke toko terlebih dahulu untuk mencari barang yang diinginkan, kemudian karyawan mengecek ketersediaan barang. Jika barang tersedia, kemudian karyawan membuat dua nota, nota pertama untuk uang muka dan nota kedua untuk pembayar lunas. Jika barang tidak tersedia, maka pelanggan mencari barang lain. Nota pertama untuk melakukan pembayar, menerima dan mendapatkan barang. Sedangkan nota kedua digunakan untuk mencatat dan membuat laporan penjualan.



Gambar 1 Flowmap Sistem yang sedang Berjalan

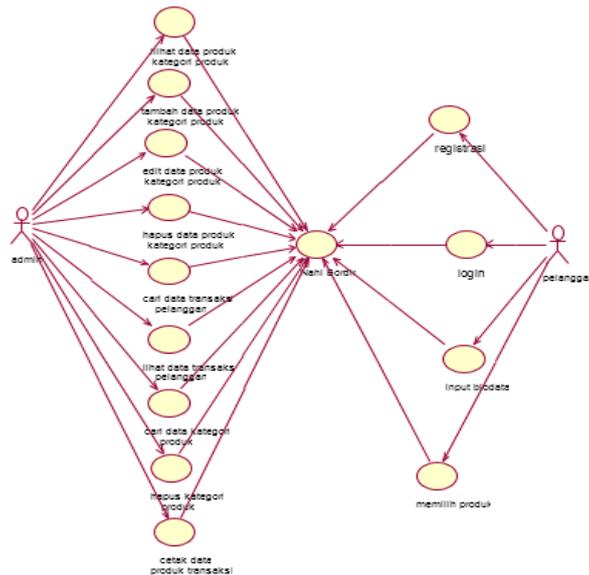
Dari penjelasan diatas, dapat ditemukan beberapa masalah. Seperti Belum tersedianya alternatif media penghubung antara Toko Nahl Bordir dengan pelanggan dalam penyampaian berita dan informasi produk yang di jual, serta penerimaan kritik dan saran dari pelanggan. Belum adanya sistem khusus yang dapat menyimpan semua data dan informasi produk yang ada pada Toko Nahl Bordir tersebut. Belum adanya media komunikasi alternatif yang digunakan untuk melakukan pemesanan produk Nahl Bordir maupun informasi layanan baru yang lebih cepat.

### 3.3 Perancangan Sistem

#### 1. Use Case Diagram

Berikut ini adalah salah satu *use case diagram* yang ada pada Sistem Informasi *Customer Relationship Management* pada toko Nahl Bordir.

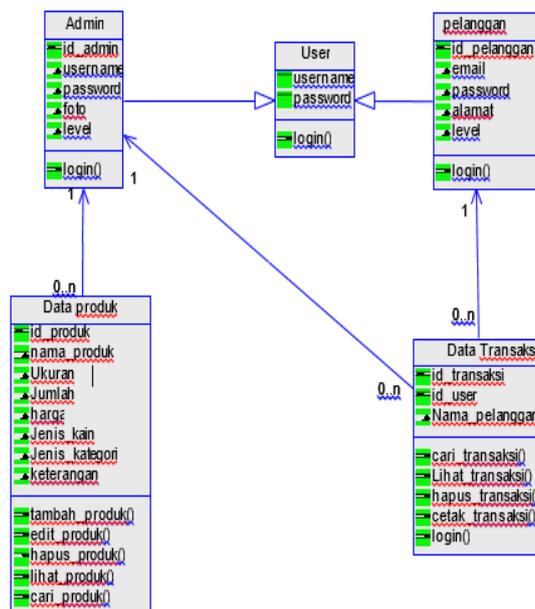
*Use case diagram* yang terdiri dari 2 aktor yaitu admin dan pelanggan dan 21 *use case*, dimana admin harus *login* untuk dapat melakukan edit, tambah, lihat, hapus, cari, dan mencetak laporan Transaksi dan Produk. Pengguna/ pelanggan yaitu masyarakat dapat melihat dan mencari informasi Produk di Nahl Bordir tanpa harus melakukan *login*. Pelanggan harus terlebih dahulu melakukan registrasi, setelah itu Pelanggan dapat melakukan *login*. Pelanggan dapat melihat Produk, memesan Produk. Pelanggan juga dapat mengirimkan bukti pembayaran via *website*. Apabila terkendala dalam proses pemesanan pelanggan bisa lihat panduannya selama menggunakan sistem. Admin dapat melakukan aktivitas berdasarkan hak aksesnya yang terdiri dari: tambah data produk, ubah data produk, Konfirmasi pembayaran, hapus pelanggan, hapus data produk, hapus data ongkir, tambah data ongkir, ubah data ongkir dan ubah status pemesanan. Untuk pelanggan, hak akses yang didapat terdiri dari: lihat produk, pesan produk, lihat pemesanan, hapus pemesanan, setelah login pelanggan dapat melakukan pembayaran.



Gambar 2 Use case diagram

## 2. Class Diagram

Class Diagram yang diusulkan terdiri dari 5 class Adapun perancangan class diagram dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3 Class Diagram

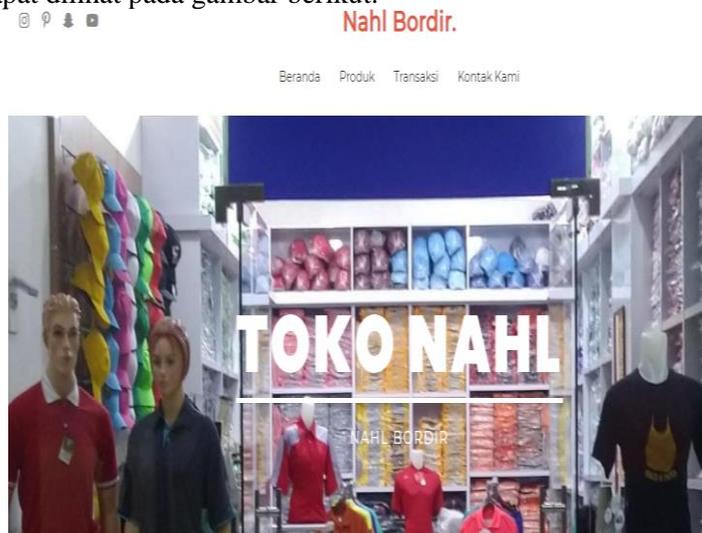
Gambar 3 menunjukkan class diagram, dimana class user memiliki relasi generalisasi dengan class Admin dan Pelanggan. Class User memiliki atribut username dan password dengan visibility sebagai protected. Class User memiliki operasi login. Class Admin memiliki atribut id\_admin sebagai private key, username, password, foto, dan level dengan visibility sebagai public. Class Admin memiliki operasi login. Class Pelanggan memiliki atribut id\_peserta sebagai private key, email, password, alamat dan level dengan visibility sebagai public. Class Pelanggan memiliki operasi login.

Class Produk memiliki atribut id\_produk dengan visibility sebagai private key, nama\_produk, jenis\_produk, jumlah longitude, latitude dan keterangan dengan visibility sebagai public. Class Data Produk memiliki operasi tambah\_data produk, edit\_data produk, hapus\_data produk, lihat\_data produk dan cari\_data produk.

## 4 Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Tampilan Halaman Utama

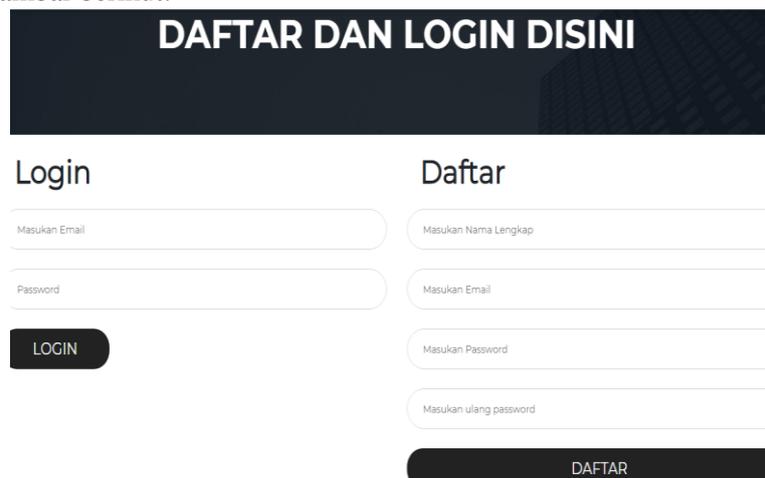
Halaman ini merupakan menu utama, dimana halaman ini akan menjadi halaman pertama yang diakses oleh pelanggan saat mengakses *website* Toko Nahl Bordir, pada halaman utama terdapat beberapa menu, seperti menu produk yang digunakan untuk pelanggan melihat produk kaos, kemeja dan topi, menu transaksi yang digunakan untuk pelanggan yang melakukan pembelian, keranjang yang digunakan untuk pelanggan menyimpan produk belanjaan yang diinginkan pelanggan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4 Tampilan halaman utama

### 4.2 Tampilan Halaman Login dan Daftar

Merupakan halaman yang akan diakses oleh pelanggan jika ingin melakukan *checkout* dengan memasukkan *username* dan *password*, untuk halaman daftar merupakan halaman yang akan diakses oleh pelanggan sebelum memiliki akun untuk melakukan transaksi, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 5 Tampilan halaman login dan daftar

### 4.3 Tampilan Halaman Produk

Merupakan halaman yang akan diakses oleh pelanggan yang berisi produk-produk, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.

## PRODUK KAMI

### SEMUA PRODUK

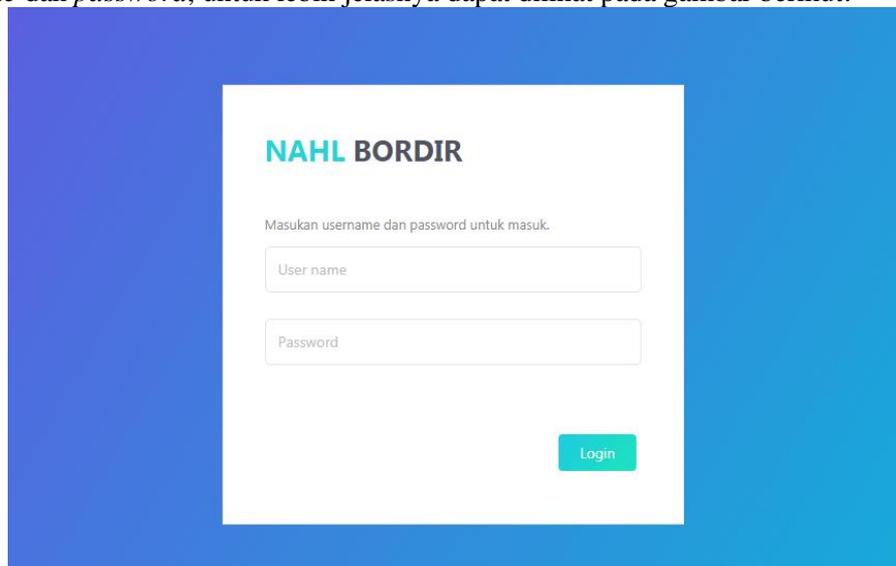
[Kaos](#) [Kemeja](#)



Gambar 6 Tampilan halaman produk

#### 4.4 Tampilan Halaman *Login Admin*

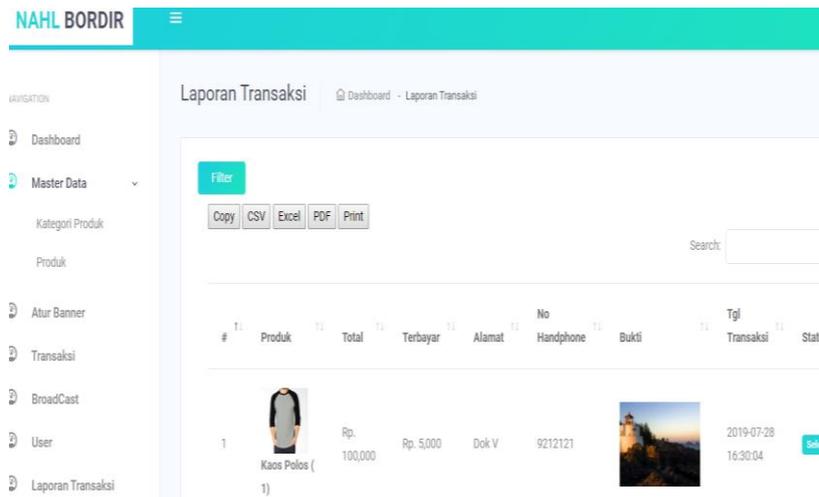
Merupakan halaman yang digunakan oleh admin untuk melakukan login dengan memasukkan *username* dan *password*, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 7 Tampilan halamann login Admin

#### 4.5 Tampilan Halaman Laporan Transaksi

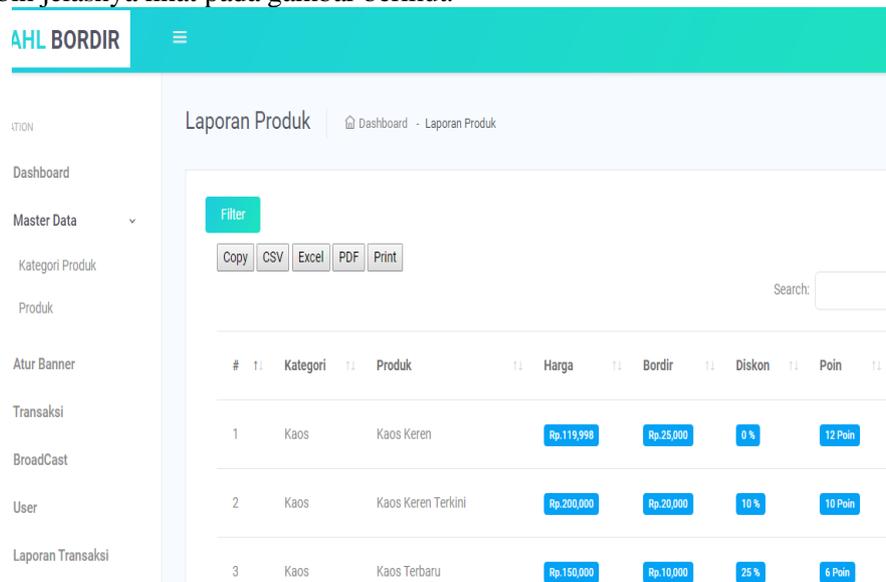
Merupakan halaman yang digunakan oleh admin untuk menampilkan data detail laporan transaksi.



Gambar 8 Tampilan halaman laporan transaksi

#### 4.6 Tampilan Halaman Laporan Produk

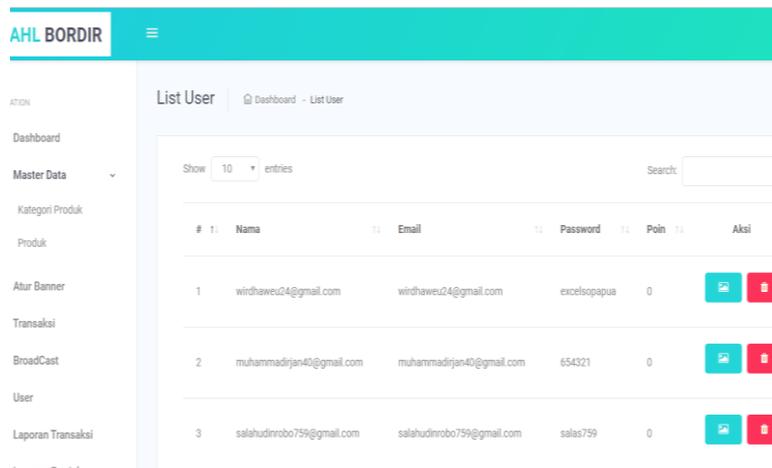
Merupakan halaman yang digunakan oleh admin untuk menampilkan data detail laporan produk, untuk lebih jelasnya lihat pada gambar berikut.



Gambar 9 Tampilan halaman laporan produk

#### 4.7 Tampilan Halaman Pelanggan

Merupakan halaman yang digunakan oleh admin untuk menampilkan data pelanggan, untuk lebih jelasnya lihat pada gambar berikut.



#	Nama	Email	Password	Poin	Aksi
1	wirdhawe24@gmail.com	wirdhawe24@gmail.com	excelsopapus	0	 
2	muhammadijan40@gmail.com	muhammadijan40@gmail.com	654321	0	 
3	salahudinrobo759@gmail.com	salahudinrobo759@gmail.com	salas759	0	 

Gambar 10 Tampilan halaman pelanggan

#### 4.8 Pengujian

Berdasarkan pengujian interface terhadap sistem menghasilkan pengujian tombol login sukses dengan pengguna sistem dapat masuk ke dalam sistem sesuai dengan hak aksesnya, pengujian tombol ok sukses dengan pengguna sistem dapat masuk ke dalam sistem memproses form, Pengujian tombol update sukses dengan pengguna sistem dapat masuk ke dalam sistem akan menjelaskan proses update data, Pengujian tombol hapus sukses dengan pengguna Sistem akan menghapus data.

Berdasarkan pengujian fungsi dasar sistem bertujuan untuk mengetahui kerja dari fungsi-fungsi dasar didalam sistem yang ada pada akhirnya membentuk suatu modul khusus, Pengujian fungsi tampilan data, Data yang sukses akan ditampilkan sesuai dengan menu yang dipilih, Pengujian fungsi input data, Data yang sukses akan ditampilkan tersimpan dibasis data, Pengujian fungsi ubah data, Data yang sukses akan berubah sesuai dengan yang dimasukkan oleh use, Pengujian hapus data, Data sukses yang dipilhakan terhapus.

Berdasarkan Pengujian form handle terhadap sistem menghasilkan Pengujian pada form login dengan username dan password yang benar sukses dengan pengguna sistem dapat masuk ke dalam sistem sesuai dengan hak akses, pengujian pada form login Sistem yang sukses dapat menampilkan halaman awal masing-masing user, pengujian memasukkan data kosong atau yang salah pada form login Sistem yang sukses dapat menampilkan pesan pesan "Login Gagal" dan tetap berada di halaman login, pengujian Memasukkan data file atau dokumen yang tidak lengkap Perintah yang sukses tidak dapat diproses dan sistem menampilkan pesan "Please fill out this field".

#### 5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem yang dibuat dapat digunakan untuk melihat informasi produk, melakukan pemesanan produk, melakukan pembayaran.
2. Proses pada sistem *Customer Relationship Management* (CRM) ini mengakibatkan adanya sedikit perubahan proses pelayanan konsumen yang telah ada. Tetapi pada dasarnya tidak merubah keseluruhan sistem yang ada maupun prosedurnya.

#### 6 Referensi

- [1] Saryatmo, M, 2015, *Kinerja Customer Relationship Mnagement dalam industri*, Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi, VOI. 5, No. 2, Jakarta.
- [2] Fauzi, A, 2017, *Untuk peningkatan kualitas pelayanan melalui Customer Relationship Management*, Jurnal Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi (RESTI), VOI. 1, No. 1, Malang
- [3] Marsono, D, 2015, *Basis Data*, Jurnal Manajemen dan Bisnis, VOI. 2, No. 1, Yogyakarta.



- [4] Purnama, S, C, 2018, *Customer Relationship Management (CRM)*, Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis, VOI. 4, No. 1, Bogor.
- [5] Rosa, A, S, dan Shalahuddin, M, 2013, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*, Informatika, Bandung.