

PENERAPAN *CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)* DALAM SISTEM PENJUALAN *ONLINE* PRODUK BATIK

¹Fitria, ²Muhammad Hatta, ³Rifqi Fahrudin

^{1,2,3}Sistem Informasi/Universitas Catur Insan Cendekia

^{1,2,3}Jalan Kesambi No 202 Cirebon, Jawa Barat, Indonesia

email : ¹fitria.si.18@cic.ac.id, ²muhammad.hatta@cic.ac.id, ³rifqi.fahrudin@cic.ac.id

ABSTRACT

Batik Al Fitri Cirebon is a Micro Medium Enterprise (MSME) that sells written batik cloth and batik scarves located at Jalan Pegajahan Selatan No 38 Cirebon City. Currently, the process of selling batik products is still done conventionally or offline which requires customers to come directly to the Batik UMKM place or visit the batik booth at exhibition activities held in Cirebon City. Besides that, the online sales process uses the use of social media. However, sales in this way are still not optimal in increasing product sales and competing with other business competitors. In addition, in the process of recording customer contact report data, it is still done manually written into a notebook, so that sometimes there are recording errors, scattered or lost. Online sales are the activities of selling goods that are connected to a network. Customer Relationship Management (CRM) is a method used by companies to build good relationships with their customers. The result of this research is a sales information system with the application of CRM on UMKM Batik Al Fitri Cirebon which can help increase sales and service for customers.

Keywords - *UMKM Batik Al Fitri Cirebon, Online Sales, CRM*

ABSTRAK

Batik Al Fitri Cirebon merupakan Usaha Mikro Kelas Menengah (UMKM) yang menjual kain batik tulis dan syal batik yang berlokasi di Jalan Pegajahan Selatan No 38 Kota Cirebon. Saat ini proses penjualan produk batiknya masih dilakukan secara konvensional atau offline yang mengharuskan pelanggan datang langsung ke tempat UMKM Batik ataupun mendatangi *stand* tempat batik pada kegiatan pameran yang diselenggarakan di Kota Cirebon. Disamping itu proses penjualan secara online dengan menggunakan pemanfaatan media sosial. Namun, penjualan dengan cara tersebut dirasa masih kurang optimal dalam meningkatkan penjualan produk dan bersaing dengan kompetitor bisnis lainnya. Selain itu dalam proses pencatatan data data laporan kontak pelanggan masih dilakukan secara manual ditulis ke dalam buku catatan, sehingga terkadang terjadi kesalahan pencatatan, tercecer atau hilang. Penjualan Online adalah kegiatan penjualan barang yang terhubung ke dalam suatu jaringan. *Customer Relationship Management (CRM)* adalah metode yang digunakan perusahaan untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggannya. Hasil dari penelitian ini adalah sistem informasi penjualan dengan penerapan *CRM* pada UMKM Batik Al Fitri Cirebon yang dapat membantu meningkatkan penjualan dan pelayanan bagi pelanggan.

Kata Kunci - *UMKM Batik Al Fitri Cirebon, Penjualan Online, CRM*

1. Introduction

Batik Al Fitri Cirebon merupakan Usaha Mikro Kelas Menengah (UMKM) yang menjual kain batik tulis dan syal batik yang berlokasi di Jalan Pegajahan Selatan No 38 Kota Cirebon. Didirikan pada 6 Agustus 2017 oleh pemiliknya yang bernama Al Fitri. UMKM Batik Al Fitri Cirebon masih belum

memiliki sistem penjualan *online* untuk memasarkan dan menjual produk batiknya. Dimana saat ini proses penjualan produk batiknya masih dilakukan secara konvensional atau *offline* yang mengharuskan pelanggan datang langsung ke tempat UMKM Batik ataupun mendatangi *stand* tempat batik pada kegiatan pameran yang diselenggarakan di Kota Cirebon. Disamping itu proses penjualan secara *online* dengan menggunakan pemanfaatan media sosial.

Namun, penjualan dengan cara tersebut dirasa masih kurang optimal dalam meningkatkan penjualan produk dan bersaing dengan kompetitor bisnis lainnya. Selain itu dalam proses pencatatan data terkait laporan data kontak pelanggan masih dilakukan secara manual ditulis ke dalam buku catatan, sehingga terkadang terjadi kesalahan pencatatan, tercecer atau hilang.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dapat diusulkan solusi untuk meningkatkan penjualan dan pelayanan bagi pelanggan di UMKM Batik Al Fitri Cirebon dengan menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* dalam sistem penjualan *online* berbasis *website* untuk memudahkan pelanggan dalam mengetahui informasi produk yang tersedia dan dapat *download* katalog produk, melakukan pemesanan secara *online* dan memberikan *review* untuk produk yang telah dipesan, adanya layanan bagi pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran untuk UMKM Batik Al Fitri Cirebon serta mempermudah proses pencatatan dan pengelolaan terkait laporan data pelanggan pada UMKM Batik Al Fitri Cirebon.

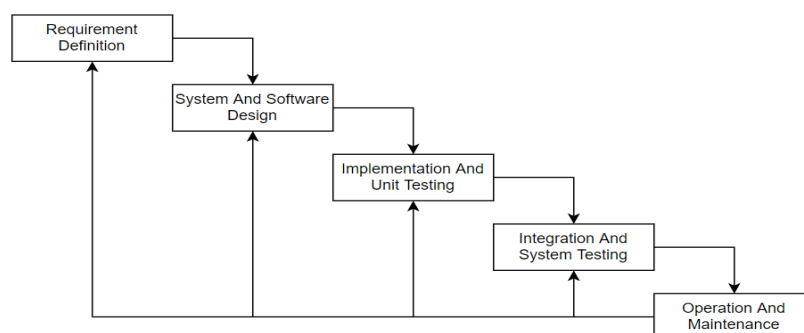
Beberapa penelitian tentang penjualan *online* diantaranya dilakukan oleh (Galih Aji Perkasa) dengan judul penelitian “Rancang Bangun Sistem Penjualan *Online* Berbasis *Web* Dengan Pendekatan *Customer Relationship Management (CRM)* Pada Toko Gadhe”. Hasil dari penelitian ini yaitu untuk merancang suatu aplikasi berbasis *web* untuk pelanggan dapat melakukan transaksi dengan mudah, mempertahankan pelanggan tetap dan menampung masukan saran dari pelanggan untuk memajukan dan meningkatkan kualitas produksi pada Toko Gadhe [1].

Penelitian selanjutnya berjudul “Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Pada Sistem Penjualan *Online* Toko Seliving *Furniture* Berbasis *Web Responsive* yang dilakukan oleh (M. Iqbal Zulfikar Malik dan Andri 2020). Hasil dari penelitian ini yaitu dengan adanya Implementasi *Customer Relationship Management* pada Toko Seliving *Furniture*, perusahaan menjadi lebih mudah dalam mengelola data yang berhubungan dengan penjualan dan pendekatan kepada pelanggan [2].

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka akan dirancang sebuah sistem yang berjudul **“Penerapan *CRM (Customer Relationship Management)* Dalam Sistem Penjualan *Online* Produk Batik (Studi Kasus: UMKM Batik Al Fitri Cirebon)”**

2. Research Method

Prosedur yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode pengembangan perangkat lunak *waterfall*. Metode *Waterfall* merupakan proses pengembangan perangkat lunak secara berurutan atau bertahap yang digambarkan pada gambar 1:



Gambar 1. Metode *Waterfall* [3].

Berikut ini merupakan penjelasan dari masing-masing tahap metode *waterfall*:

1. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak
Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami seperti apa yang dibutuhkan oleh *user*.
2. Desain
Pada tahap perancangan akan dilakukan perancangan sistem yang akan dibuat. Hasil keluaran dari tahapan ini adalah perancangan sistem berupa diagram *UML* yang meliputi *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram*.
3. Pembuatan Kode Program
Hasil desain harus diimplementasikan kedalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.
4. Pengujian
Pengujian dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.
5. Pendukung (*support*) atau Pemeliharaan (*maintenance*)
Tahap pendukung atau pemeliharaan dapat mengulangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak untuk membuat perangkat lunak baru.

Customer Relationship Management (CRM)

Customer Relationship Management (CRM) adalah aplikasi yang menyimpan sejumlah daftar kontak dari para pelanggan pada perusahaan, kemudian dikategorikan berdasarkan kategori yang ada, serta pengelolaan dan manajemen data di dalamnya.

Empat hal yang ada pada *CRM* adalah *sales* (penjualan), *service* (layanan), *support* (dukungan), dan *quality* (kualitas produk/barang kualitas layanan, kepercayaan pelanggan) [4].

A. Penerapan Customer Relationship Management (CRM)

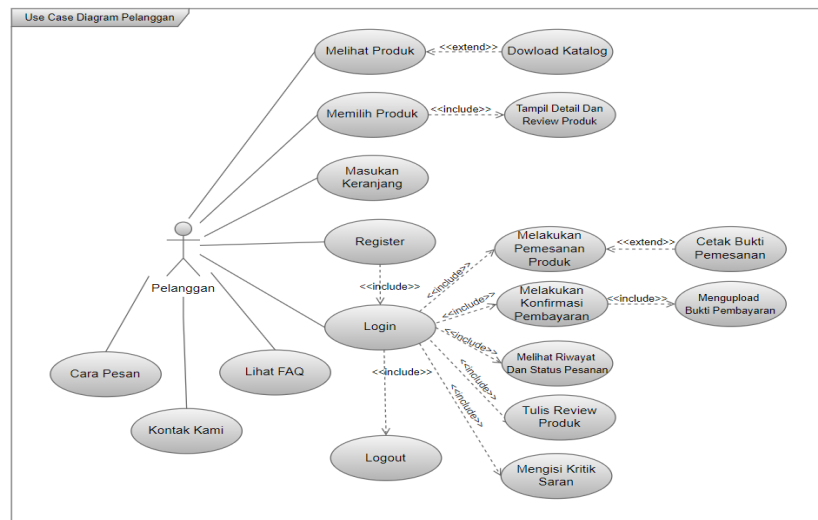
Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* dalam sistem penjualan produk batik pada UMKM Batik Al Fitri Cirebon meliputi:

1. Katalog Produk:
Tersedianya katalog produk untuk mempermudah pelanggan dalam mengetahui informasi mengenai daftar produk yang dijual, harga produk, detail produk dan *mendownload* katalog produk.
2. Pemesanan Produk:
Tersedianya layanan untuk pelanggan melakukan pemesanan produk.
3. Review Produk:
Pelanggan dapat melihat riwayat transaksi pesanan dan memberikan *review* untuk produk yang sudah dipesan.
4. Kritik dan Saran:
Adanya layanan kritik dan saran yang dapat digunakan pelanggan untuk menyampaikan kritik dan saran serta keluhan kepada UMKM Batik Al Fitri.
5. *Frequently Asked Questions (FAQ)*:
Tersedianya menu *Frequently Asked Questions (FAQ)* yang berisi daftar pertanyaan yang sering diajukan pelanggan saat melakukan pemesanan pada *website*. Dengan adanya *FAQ* dapat mempermudah pelanggan mendapatkan jawabannya secara langsung dan cepat tanpa perlu menghubungi kontak UMKM Batik Al Fitri Cirebon.
6. Kontak Kami:
Tersedianya layanan kontak kami sebagai media komunikasi bagi pelanggan untuk menghubungi atau mengirim pesan kepada UMKM Batik Al Fitri Cirebon.

B. Perancangan Sistem

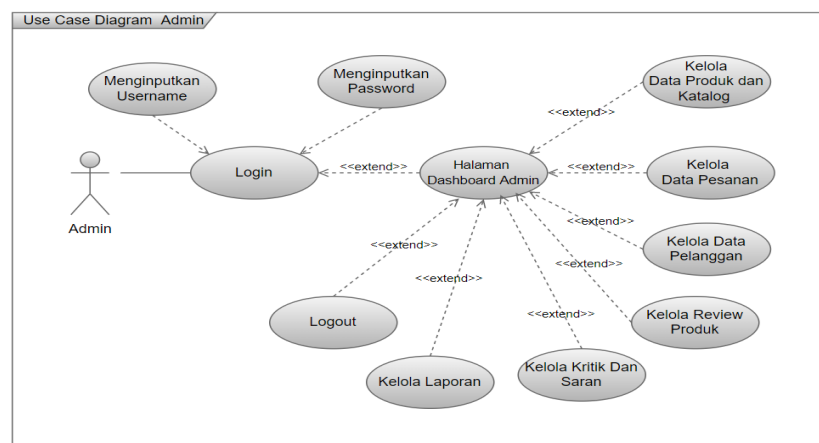
Berikut ini adalah *Use Case Diagram* pada penerapan CRM dalam sistem penjualan produk batik di UMKM Batik Al Fitri Cirebon.

1. *Use Case Diagram* Pelanggan



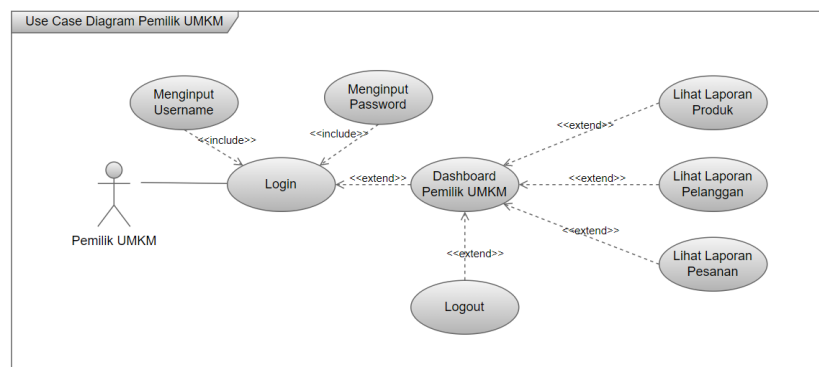
Gambar 2. *Use Case Diagram* Pelanggan

2. *Use Case Diagram* Admin



Gambar 3. *Use Case Diagram* Admin

3. *Use Case Diagram* Pemilik UMKM

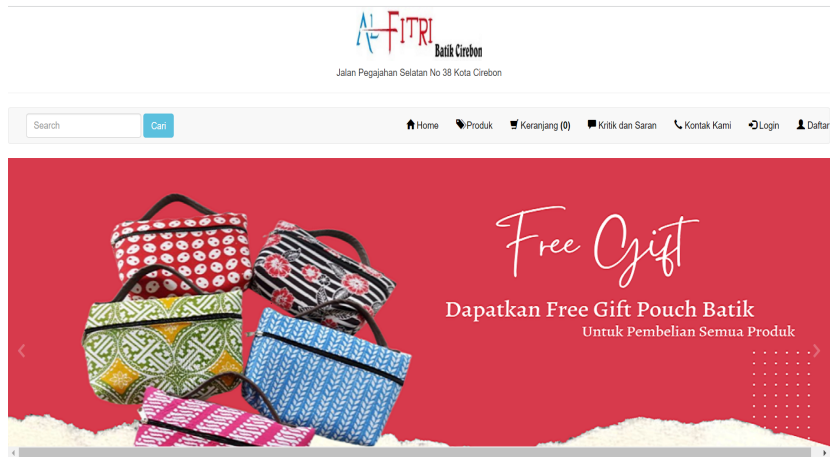


Gambar 4. *Use Case Diagram* Pemilik

3. Result and Analysis

1. Tampilan Halaman Utama Pelanggan

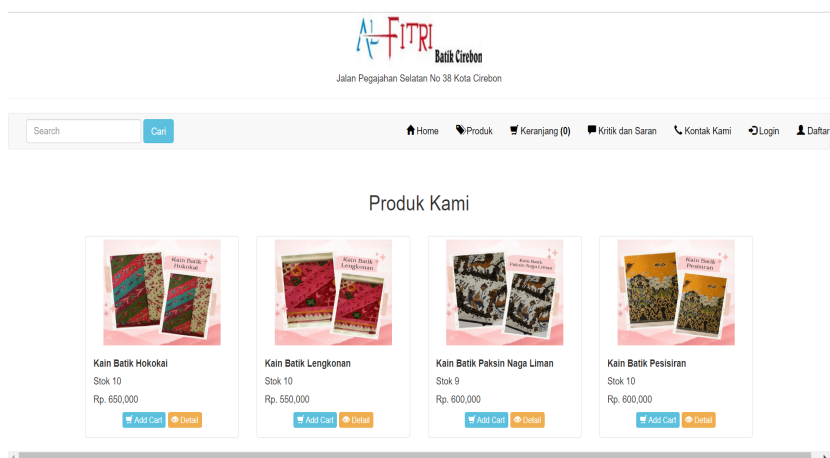
Pada halaman utama pelanggan terdapat berbagai pilihan menu diantaranya menu daftar produk yang dijual menu keranjang belanja, menu kritik dan saran, menu kontak kami, *FAQ*, cara pesan, *login* dan juga *register* bagi pelanggan agar dapat melakukan proses pemesanan produk.



Gambar 5. Tampilan Halaman Utama Pelanggan

2. Tampilan Halaman Produk Pelanggan

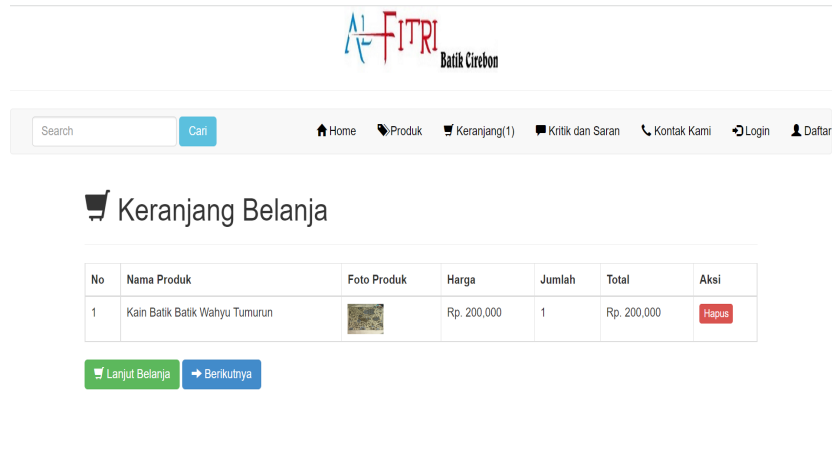
Pada halaman produk terdapat daftar foto produk yang dijual beserta dengan *button add cart* untuk memasukan ke keranjang belanja dan *button detail produk* yang akan menampilkan detail dari produk yang dipilih.



Gambar 6. Tampilan Halaman Produk Pelanggan

3. Tampilan Halaman Keranjang Belanja Pelanggan

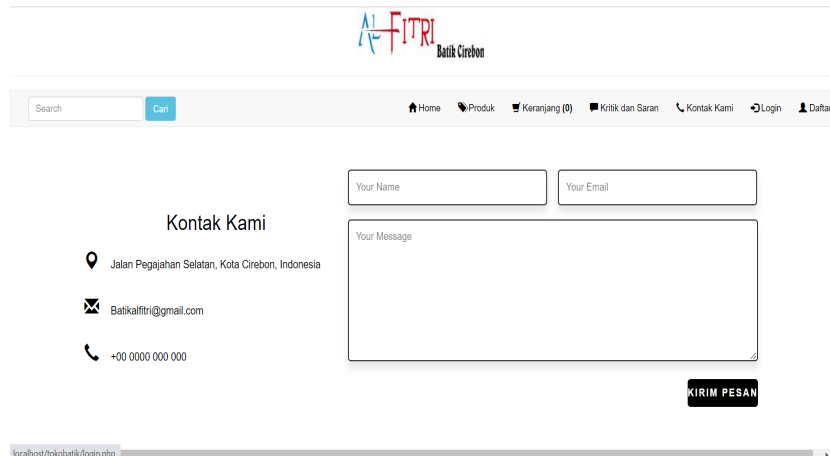
Pada halaman keranjang belanja menampilkan daftar produk yang ingin dipesan beserta total harga yang harus dibayarkan dan juga terdapat *button* untuk lanjut belanja dan akan menampilkan halaman produk, *button* hapus dan *button* berikutnya untuk melanjutkan ke proses buat pesanan. Untuk dapat melakukan pemesanan produk pelanggan terlebih dahulu melakukan proses daftar akun dan jika akun sudah terdaftar maka selanjutnya melakukan login ke sistem.



Gambar 7. Tampilan Halaman Keranjang Belanja Pelanggan

4. Tampilan Halaman Kontak Kami Pelanggan

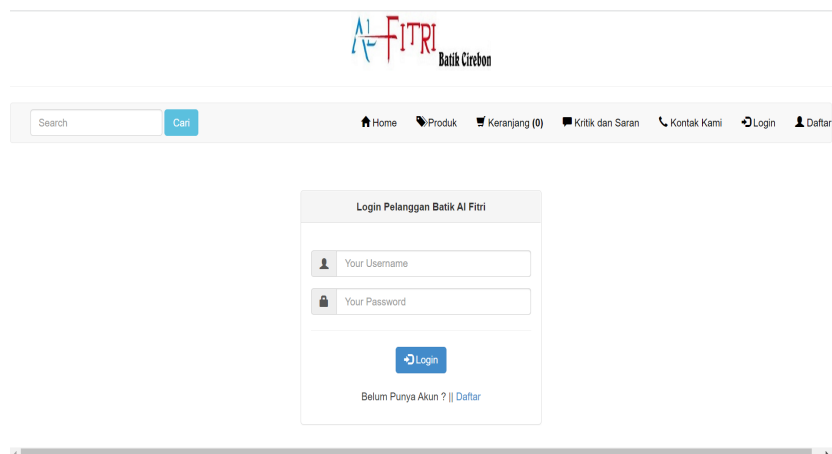
Pada halaman kontak kami berisi *form* yang dapat digunakan pelanggan untuk menuliskan pesan lalu pesan tersebut akan terkirim ke email UMKM Batik Al Fitri Cirebon.



Gambar 8. Halaman Kontak Kami Pelanggan

5. Tampilan Halaman Login Pelanggan

Pada halaman *login* berisi *email* dan *password* yang harus dimasukan oleh pelanggan untuk masuk sistem.



Gambar 9. Halaman Login Pelanggan

6. Tampilan Halaman Kritik Saran Pelanggan

Pada halaman kritik dan saran berisi *form* untuk pelanggan memberikan kritik, saran ataupun keluhan yang ingin disampaikan pelanggan kepada pihak UMKM Batik Al Fitri Cirebon.

Gambar 10. Tampilan Halaman Kritik Saran Pelanggan

7. Tampilan Halaman Login Admin

Pada halaman *login* berisi *email* dan *password* yang harus dimasukan oleh admin untuk masuk sistem.

Gambar 11. Tampilan Halaman Login Admin

8. Tampilan Halaman Kelola Produk Admin

Pada halaman kelola data produk admin dapat melakukan proses *input* data produk, *edit* data, hapus.

No	Nama Produk	Ukuran (M)	Bahan	Harga (Rp)	Stok	Foto Produk	Aksi
1	Kain Batik Hokokai	2,5 M x 1,15 M	Kain Katun Primishima	650000	10		Edit Hapus
2	Kain Batik Lengkongan	2,5 M x 1,15 M	Kain Katun Primishima	550000	10		Edit Hapus
3	Kain Batik Paksin Naga Liman	2,5 M x 1,15 M	Kain Katun Primishima	600000	9		Edit Hapus

Gambar 12. Tampilan Halaman Kelola Produk Admin

9. Tampilan Halaman Kelola Pesanan Admin

Pada halaman kelola data pesanan terdapat *button* untuk melihat detail pesanan, *button* kelola pesanan untuk melihat bukti *transfer* pembayaran pelanggan, ubah status pesanan, cetak bukti pemesanan dan *button* untuk hapus pesanan.

No	Nama Pelanggan	Tanggal	Status Pesanan	Total	Aksi
1	Fitria	2022-08-17	Proses	Rp. 600.000	Lihat Detail Kelola Pesanan
2	Fitria	2022-08-18	Diterima	Rp. 600.000	Lihat Detail Kelola Pesanan

Gambar 13. Tampilan Halaman Kelola Pesanan Admin

10. Tampilan Halaman Kelola Kritik Saran Admin

Pada halaman kelola kritik saran menampilkan data kritik dan saran ataupun keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dan terdapat *button* untuk melakukan aksi balas dan hapus kritik saran.

No	Nama	Email	Tanggal	Kritik Dan Saran	Balasan Kritik Dan Saran	Aksi
1	Fitria	Fitria242000@gmail.com	2022-07-12	Tes kritik dan saran	Baik, terimakasih atas masukannya	Balas Hapus
2	Mewar	Mewar@gmail.com	2022-08-11	Saya bangga berbelanja di toko al fitri	terimakasih	Balas Hapus
3	Fitria	Fitria242000@gmail.com	2022-08-18	tes kritik saran	Baik, terimakasih atas masukannya	Balas Hapus

Gambar 14. Tampilan Halaman Kelola Kritik Saran Admin

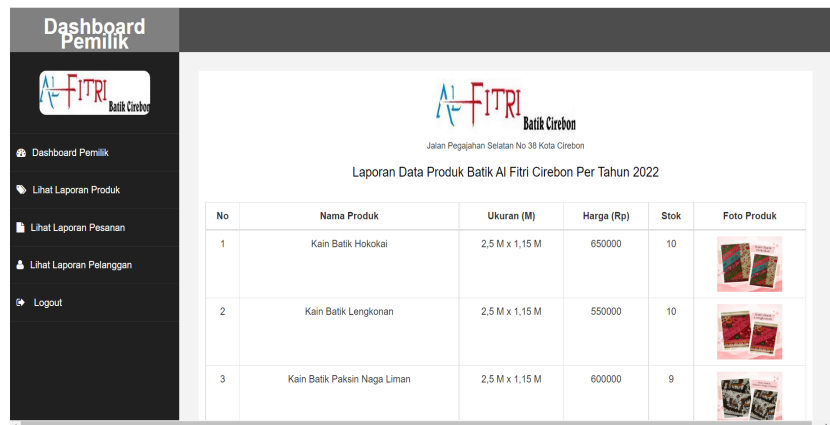
11. Tampilan Halaman Login Pemilik UMKM

Pada halaman *login* berisi *email* dan *password* yang harus dimasukan oleh pemilik UMKM untuk masuk sistem.

Gambar 15. Tampilan Halaman Login Pemilik UMKM

12. Tampilan Halaman Lihat Laporan Produk Pemilik UMKM

Pada halaman lihat laporan produk menampilkan seluruh data produk batik pada UMKM Batik Al Fitri Cirebon.

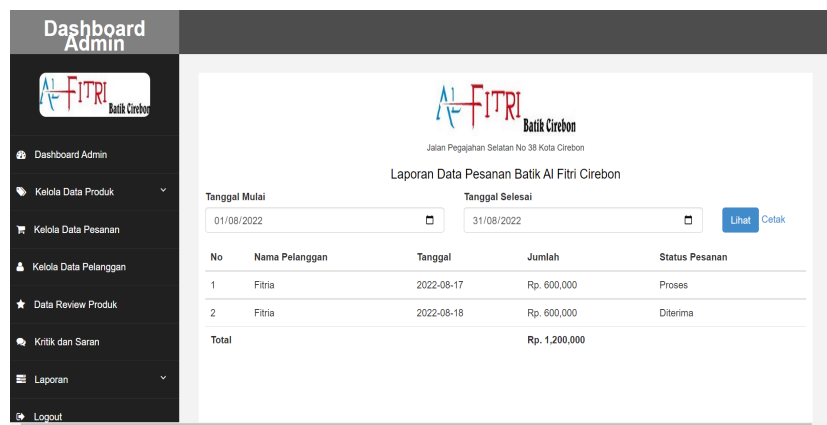


No	Nama Produk	Ukuran (M)	Harga (Rp)	Stok	Foto Produk
1	Kain Batik Hokokai	2,5 M x 1,15 M	650000	10	
2	Kain Batik Lengkonan	2,5 M x 1,15 M	550000	10	
3	Kain Batik Paksin Naga Liman	2,5 M x 1,15 M	600000	9	

Gambar 16. Halaman Lihat Laporan Produk Pemilik UMKM

13. Tampilan Halaman Lihat Laporan Pesanan Pemilik UMKM

Pada halaman lihat laporan pesanan menampilkan data pesanan pelanggan berdasarkan *filter* hari, bulan dan tahun.

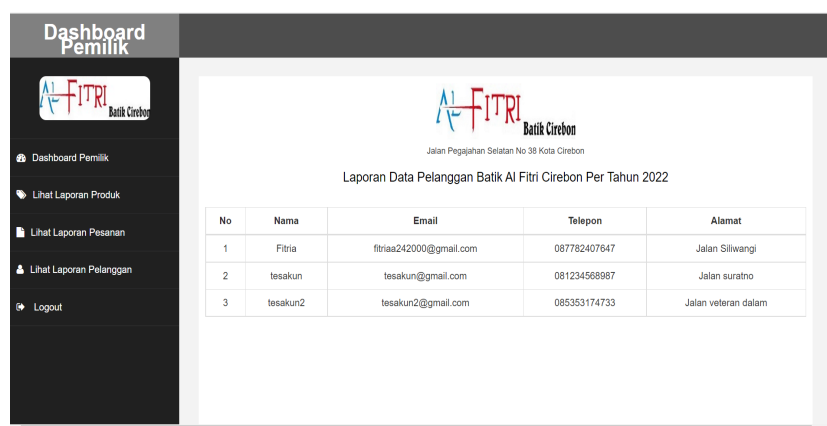


No	Nama Pelanggan	Tanggal	Jumlah	Status Pesanan
1	Fitria	2022-08-17	Rp. 600,000	Proses
2	Fitria	2022-08-18	Rp. 600,000	Diterima
Total			Rp. 1,200,000	

Gambar 17. Tampilan Halaman Lihat Laporan Pesanan Pemilik UMKM

14. Tampilan Halaman Lihat Laporan Pelanggan Pemilik UMKM

Pada halaman lihat laporan daftar kontak pelanggan menampilkan data kontak pelanggan seperti nama, *email* dan nomor telepon dan alamat pelanggan.



No	Nama	Email	Telepon	Alamat
1	Fitria	fitriaa242000@gmail.com	087782407647	Jalan Siliwangi
2	tesakun	tesakun@gmail.com	081234568987	Jalan suratro
3	tesakun2	tesakun2@gmail.com	085353174733	Jalan veteran dalam

Gambar 18. Tampilan Halaman Lihat Laporan Pelanggan Pemilik UMKM

4. Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan bahwa dengan adanya penerapan *CRM (Customer Relationship Management)* pada sistem penjualan *online* berbasis *web* diharapkan dapat membantu mengoptimalkan dan meningkatkan penjualan produk batik pada UMKM Batik Al Fitri Cirebon. Penerapan *CRM (Customer Relationship Management)* pada sisten penjualan *online* untuk memberikan kemudahan dan meningkatkan pelayanan bagi pelanggan dalam memperoleh informasi katalog produk, melakukan pemesanan, menyampaikan *review* produk yang di pesan, menyampaikan kritik saran ataupun keluhan dan layanan kontak kami yang dapat digunakan pelanggan untuk berkomunikasi atau menghubungi pihak UMKM Batik Al Fitri Cirebon. Dengan menggunakan sistem terkomputerisasi dapat mempermudah dalam proses pencatatan terkait data laporan pelanggan.

References

- [1] G. A. Perkasa, "Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Online Berbasis Web Dengan Pendekatan Customer Relationship Management Pada Toko Gadhe," *Skripsi Universitas PGRI Kediri*, 2017.
- [2] M. Iqbal Zulfikar Malik, Andri, "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Penjualan Online Toko Seliving Funiture Berbasis Web Responsive," *Bina Darma Conference On Computer Science*, vol. 1, pp. 662-672, 2019.
- [3] H. S. Rinandi Awan Sagita, "Penerapan Metode Waterfall Pada Sistem Informasi Penjualan Funiture Berbasis Web," *Indonesia Journal on Networking and Security*, vol. 5, pp. 49-55, 2016.
- [4] N. Agustina, "Pengaruh Penjualan Online Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Butik D2 Store Makassar," *Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar*, 2021.