

## CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK PENING-KATAN PENJUALAN HASIL UMKM BADAN USAHA MILIK DESA (BUM-DES)

Yesri Elva<sup>1\*</sup>, Novi Trisna<sup>2</sup>, Riandana Afira<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

<sup>1</sup>email: yesrielva.mkom@gmail.com, <sup>2</sup>email: novi\_trisna@upiyptk.ac.id, <sup>3</sup>email: riandana\_afira@gmail.com

**Abstract:** *Customer Relationship Management is a business strategy designed to optimize profit-ability, revenue and customer satisfaction. With this application, customers with easy access to information on the type of fish and the cost of fish in BUMDES Desa Apar. This application is also designed to facilitate the BUMDES Desa Apar to know which product is more in the interest of consumers, in addition to the customer relationship management is also used to create a relationship between company and customer thus customer loyalty at Store can be maintained and not easy to move to another place.*

**Keywords:** *Application, Customer Relationship Management, BUMDES.*

**Abstrak:** Customer Relationship Management merupakan suatu strategi bisnis yang dirancang untuk mengoptimalkan keuntungan, pendapatan, dan kepuasan konsumen. Dengan adanya aplikasi ini pelanggan dengan mudah mengakses informasi mengenai jenis jenis barang dan biaya dari barang hasil Usaha BUMDES Desa Apar. Aplikasi ini juga dirancang untuk memudahkan pihak BUMDES Desa Apar untuk mengetahui produk mana yang lebih banyak di minati oleh konsumen, selain itu Customer Relationship Management juga digunakan untuk menciptakan hubungan antara pihak perusahaan dan pelanggan dengan demikian kesetiaan pelanggan dapat dipertahankan dan tidak mudah untuk berpindah ke tempat lain.

**Kata kunci:** Aplikasi, Customer Relationship Management, BUMDES.

### PENDAHULUAN

Pada era modernisasi saat sekarang ini perkembangan teknologi komputer telah memberikan manfaat yang besar terhadap pengguna teknologi komputer. Dengan menggunakan internet dapat mempermudah dalam pencarian informasi yang cepat, akurat dan fleksibel serta tidak perlu mengeluarkan biaya yang mahal.

Dalam mengembangkan aplikasi penjualan online disini salah satu contohnya adalah perkembangan aplikasi CRM (Customer Relationship Management). CRM adalah kombinasi dari strategi perusahaan, proses bisnis dan teknologi informasi yang digunakan untuk mempelajari lebih lanjut tentang kebutuhan pelanggan dan perilaku dalam rangka untuk mengembangkan hubungan

yang kuat dengan mereka. Dalam kata lain CRM (Customer Relationship Management) adalah dimaksudkan untuk memberikan pengetahuan untuk mengembangkan dan menerapkan strategi cerdas dan sebagian besar pelanggan untuk memaksimalkan profitabilitas pelanggan.

CRM melingkupi semua aspek yang berhubungan dengan calon pelanggan dan pelanggan saat ini, termasuk di dalamnya adalah pusat panggilan (call center), Dona Marcellina, dkk (2016).

Dari penelitian yang di lakukan oleh Ovi Dyantina<sup>1</sup>, Mira Afrina<sup>2</sup>, Ali Ibrahim (2021) menerapkan sistem Customer Relationship Management (CRM) berbasis web untuk Pemasaran di Toko YEN-YEN.

Yuda Irawan (2019) juga pernah menerapkan CRM untuk Pemesanan

Busana Syar'i .Penelitian terdahulu oleh Shabrina Amatullah1 , dkk (2018) juga mengimplementasikan Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan.

Dalam penelitian ini Toko BUM-DES Desa Apar di Kota Pariaman membutuhkan suatu aplikasi CRM (Costumer Relationship Management ) yang dapat digunakan sebagai alat promosi dan pemasaran produknya agar konsumen dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang produk dan dapat melakukan transaksi langsung secara online.

CRM (Costumer Relationship Management ) berbasis WEB ini dibangun dengan mengacu pada prinsip user, mudah untuk diperbaharui, sehingga ketika suatu saat terjadi penggantian administrator akan mudah dalam menggunakannya. Perawatan dan penggunaan aplikasi CRM (Costumer Relationship Management ) berbasis WEB ini tidak rumit karena sudah disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan atau pengguna website, serta penggunaan dan pengembangan di masa yang akan datang pun akan lebih mudah dilakukan, dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen secara online dimanapun berada sehingga dapat menekan waktu dan biaya,serta proses yang dilakukan lebih cepat dan efisien.

**METODE**



Pada tahap pertama melakukan identifikasi masalah yang berkaitan dengan masalah penelitian kemudian menentukan tujuan dari penelitian

Pada tahap Pengumpulan data adalah mengumpulkan data dengan wawancara kepada pihak Bundes Desa Apar kemudian mencari studi literatur yang berkaitan dengan penelitian.

Pada tahap Analisa dan perancangan sistem menggunakan UML (Unified Modelling Language) yang membantu pendeskripsian dan design sistem perangkat lunak.

Pada tahap implemntasi dan pengujian system membuat sebuah aplikasi E-Commerce dengan menggunakan Bahasa pemogramana PHP dan database MySQL.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

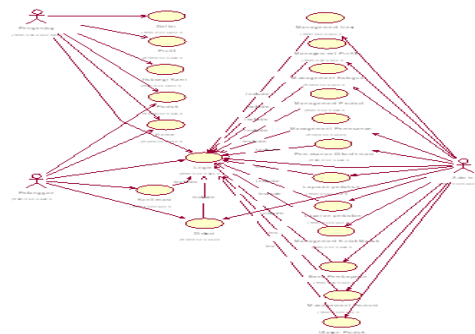
**Analisa Sistem**

Analisa sistem dilakukan bertujuan untuk mengetahui kelemahan-kelemahan yang terjadi pada sistem yang sedang berjalan, sistem lama. Karena dengan dil-akukannya analisa sistem yang sedang berjalan akan dapat memberikan kemu-dahan di dalam perancangan dan pem-bangunan terhadap sistem yang akan dibangun atau sistem baru.

**Perancangan Model**

Perancangan yang digunakan adalah dengan UML (Unified Modelling Lan-guage) dimana UML adalah keluarga no-tasi grafis yang didukung oleh metode tunggal, yang membantu pendeskripsian dan design sistem perangkat lunak. Diagram UML yang dipakai dalam perancangan ini ada 4 diagram, yaitu:

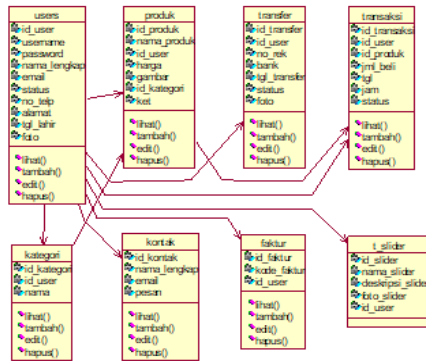
1. Use Case diagram
2. Class diagram
3. Sequence diagram
4. Activity diagram



**Gambar Use Case Diagram**

Class diagram mendeskripsikan jenis-jenis objek dalam sistem dan

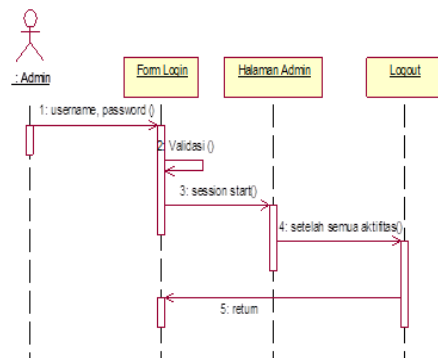
berbagai macam hubungan statis yang terdapat di antara mereka. Class diagram mempunyai nama class, atribut, dan operasinya. Bentuk class diagram pada sistem e-commerce BUMDES Desa Apar dapat dilihat pada gambar:



**Gambar Class Diagram**

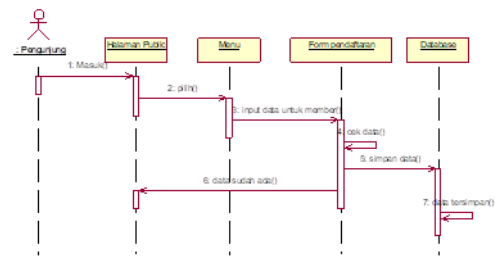
Sequence diagram menjelaskan interaksi antara aktor dan objek (kelas, komponen, subsistem) yang disusun berdasarkan urutan waktu. Secara mudahnya sequence diagram adalah gambaran tahap demi tahap yang seharusnya dilakukan untuk menghasilkan suatu sistem sesuai dengan use case diagram:

1. Sequence Diagram Admin atau Member Masuk/Login



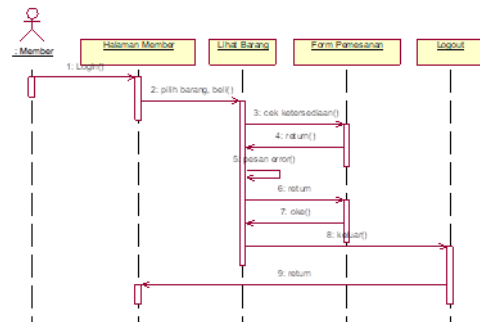
**Gambar Login Admin**

2. Sequence Diagram Pendaftaran Member



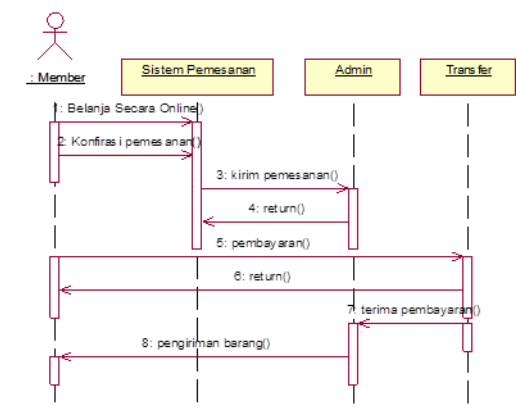
**Gambar Pendaftaran member**

3. Sequence Diagram Member Memesan Barang



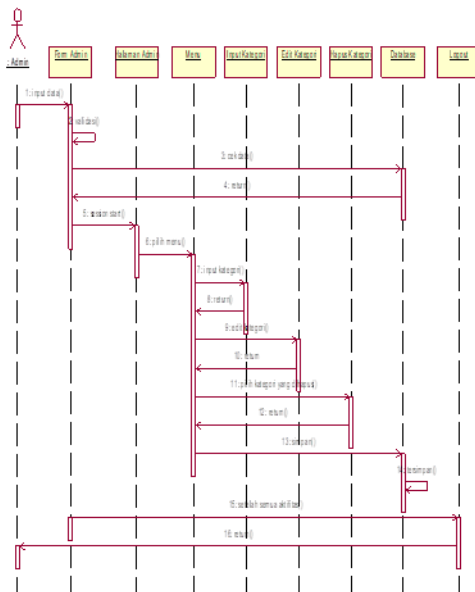
**Gambar Member Memesan Barang**

4. Sequence Diagram Member Melakukan Konfirmasi Pemesanan, Pembayaran, dan Menerima Barang



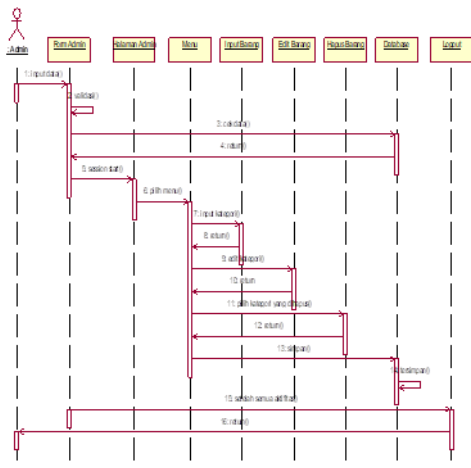
**Gambar Member Konfirmasi Pemesanan**

5. Sequence Diagram Input Kategori pada Admin



Gambar Input Kategori

6. Sequence Diagram Input barang pada Admin

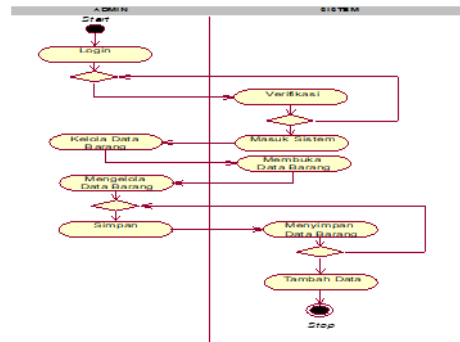


Gambar Input Barang

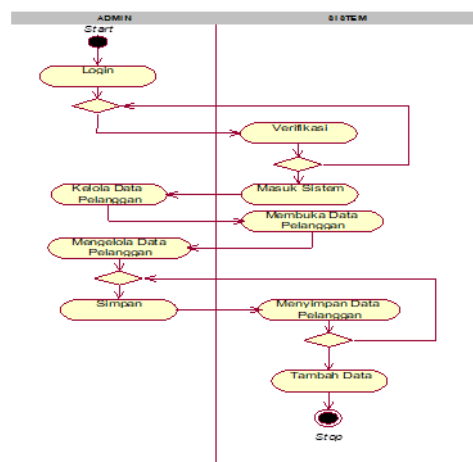
Activity Diagram

Sebuah activity diagram menunjukkan proses bisnis atau proses perangkat lunak sebagai aliran kerja melalui serangkaian tindakan. Orang, komponen perangkat lunak, atau computer dapat melakukan tindakan ini

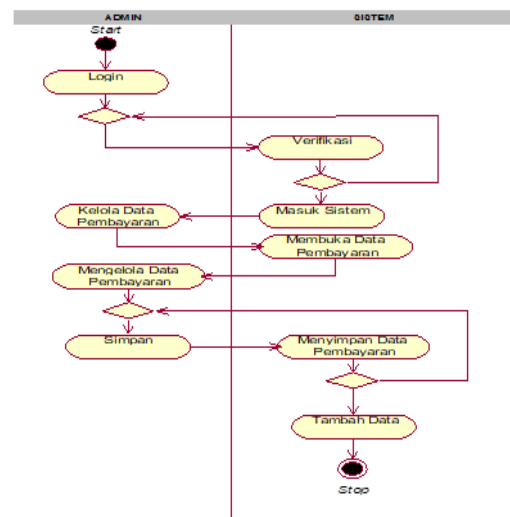
1. Activity Diagram Admin



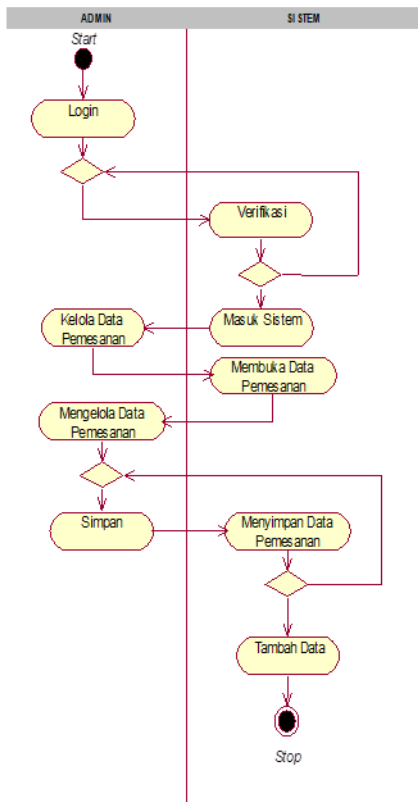
Gambar Admin Mengelola Data Barang



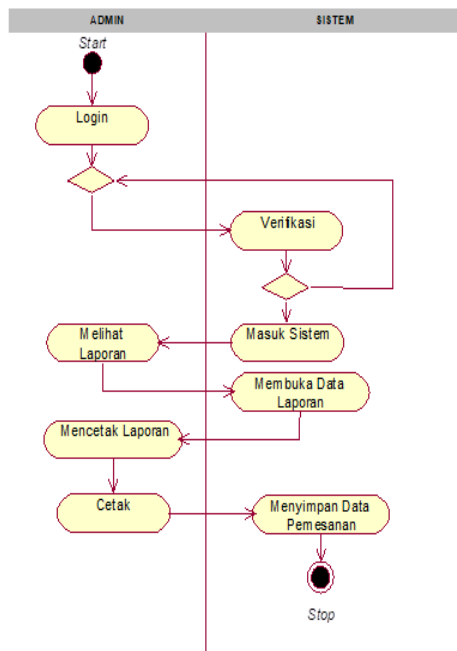
Gambar Admin Mengelola



Gambar Admin Mengelola Data Pembayaran



Gambar Admin Mengelola Data Pemesanan



Gambar Diagram Activity Admin

## 2. Activity Diagram Member

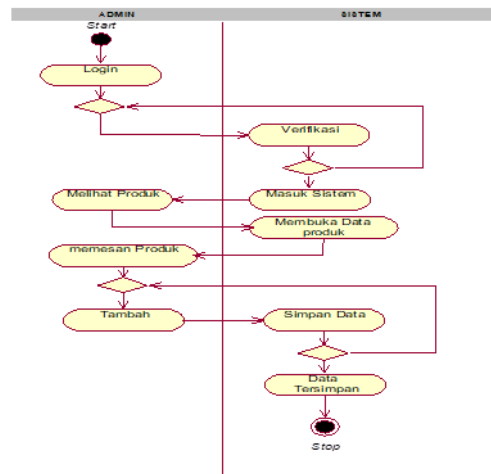


Diagram produk member

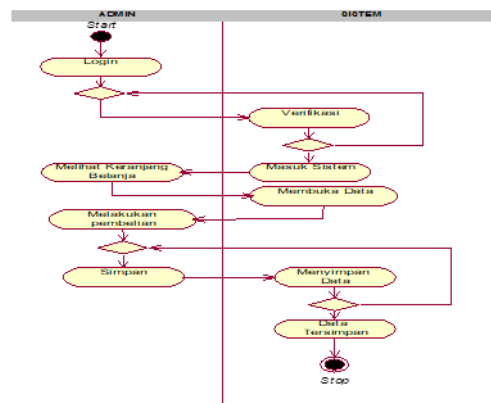


Diagram Belanja member

## Implementasi Sistem

Tahap implementasi sistem (System Implementation) adalah tahap meletakkan sistem supaya siap dioperasikan. Dalam menjalankan kegiatan implementasi perlu dilakukan beberapa hal yaitu : menerapkan rencana implementasi (Implementation plan). Merupakan kegiatan yang di mulai dari tahap implementasi sistem, rencana implementasi dimaksudkan terutama biaya dan waktu yang dibutuhkan, kegiatan implementasi dilakukan dengan dasar kegiatan yang telah direncanakan dalam rencana implementasi, tindak lanjut implementasi dilakukan dengan pengujian penerimaan sistem (System Acceptable Test) terhadap data yang sesungguhnya dalam jangka waktu tertentu yang dilakukan oleh Admin.

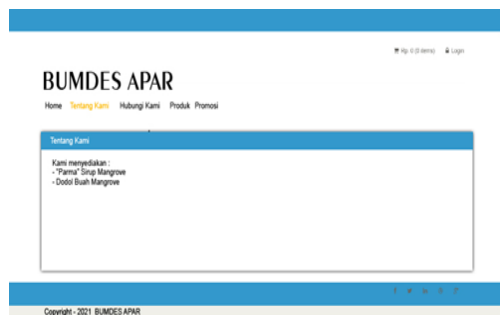
### Tampilan Program

Pengujian tampilan program berisi tampilan dari program seperti dibawah ini



**Gambar Halaman Home**

Halaman Home diatas merupakan interface pertama kali user melakukan pengaksesan terhadap program aplikasi sistem e-commerce ini.



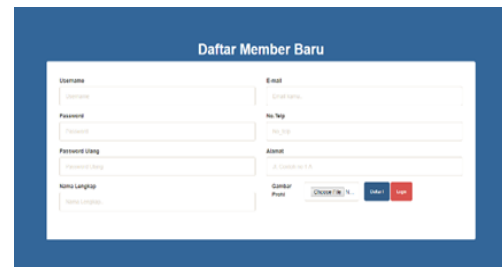
**Gambar Halaman Profil**

Halaman Profil diatas merupakan Halaman Profil yang ingin melakukan konsultasi, dimana form tersebut muncul ketika user mengklik tombol konsultasi.



**Gambar Poduk**

Gambar diatas merupakan interface dari halaman login untuk member masuk ke dalam sistem.



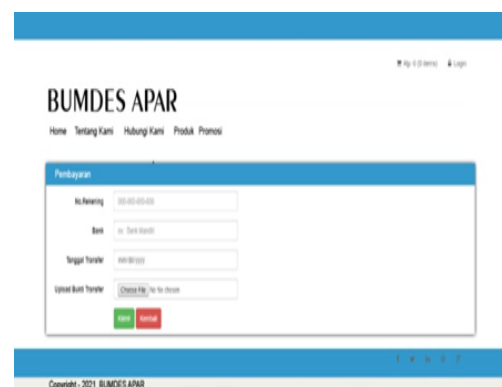
**Gambar Register Member**

Halaman Register diatas merupakan interface dari halaman tempat melakukan pendaftaran bag member.



**Gamabr Halaman Login Member**

Halaman Login Member diatas merupakan interface dari halaman login member untuk mengakses halaman awal member.



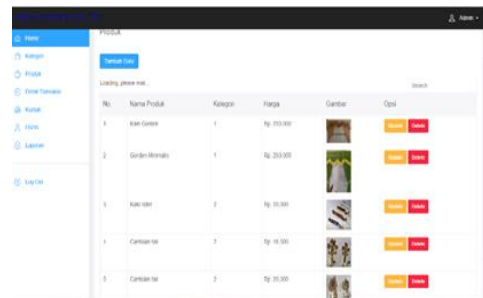
**Gambar Pembayaran**

Gambar Pembayaran diatas merupakan interface dari halaman pembayaran yang dilakukan oleh member



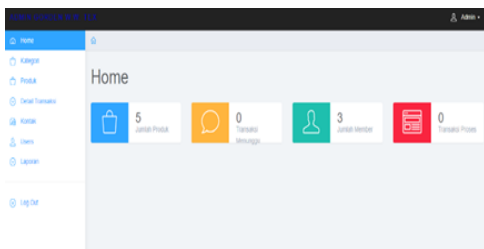
**Gambar Halaman Login Admin**

Gambar Halaman login admin diatas merupakan halaman tempat admin untuk mengakses tampilan halaman admin.



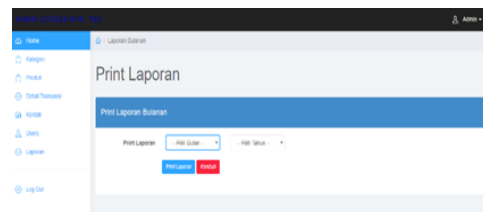
**Gambar Kelola Produk**

Gambar diatas merupakan interface dari halaman untuk mengelola data produk beserta harga dan jumlah stock oleh admin.



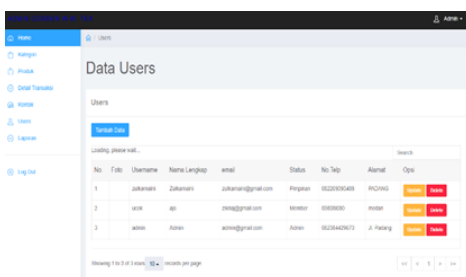
**Gambar Halaman Home Admin**

Gambar di atas merupakan interface halaman awal admin untuk mengelola data admin.



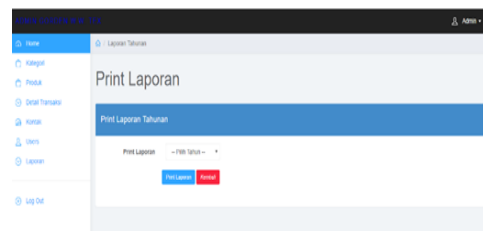
**Gambar Halaman Laporan Bulanan**

Gambar diatas merupakan interface dari halaman Laporan data bulan admin.



**Gambar Halaman Data User**

Gambar Halaman data user di atas merupakan halaman penyimpanan biodata member.



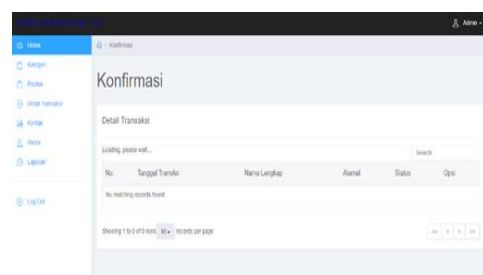
**Gambar Halaman Komentar Produk**

Gambar diatas merupakan interface dari halaman Laporan data tahunan admin.

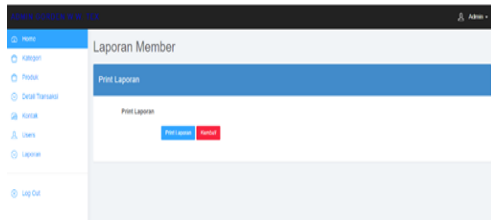


**Gambar Halaman Promosi**

Gambar Halaman promosi diatas merupakan interface dari halaman promosi bagi member



**Gambar Halaman Konfirmasi Pesanan**



**Gambar Halaman Laporan Penjualan member**

### Laporan Penjualan

Gambar di atas merupakan halaman in-formasi data penjualan member pada hal-aman admin.

### SIMPULAN

Berdasarkan dari proses pembangunan aplikasi yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti menarik kesimpulan bahwa Dengan adanya aplikasi ini ,dapat lebih membantu pihak BUMDES DESA APAR untuk melayani customer dengan mudah, cepat, efektif dan efisien. Contohnya pelanggan dapat melihat jenis jenis barang bisa melalui web, tidak perlu datang ke toko tersebut.

1. Dapat membantu para customer untuk dapat lebih mudah mengakses informasi mengenai jenis jenis barang dan biaya yang disediakan oleh BUMDES DESA APAR. Contohnya pelanggan dapat mengetahui biaya produk apakah sesuai dengan yang di-inginkan.
2. Dengan adanya aplikasi ini customer dapat dengan mu-dah memesan barang yang disediakan oleh BUMDES Desa Apar. Contohnya pelanggan dapat memesan ba-rang langsung melalui web yang di diakan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Widjaja. 2008. *Customer Relationship Management*. Reading: Addison Wesley.
- Deni Sutaji. 2001. *Aplikasi Pembangunan PHP dan MYSQL* : Wahana Komputer.
- Dona Marcelina, dkk. 2016. Penerapan E-commerce dengan Metode Costumer Relationship Management (CRM) Berbasis Website (Studi Kasus: Gudang Distro Palembang): Jurnal Sisfokom.
- Rani, dkk. 2013. Aplikasi Customer Relationship Management Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Jurnal EECCIS.
- Jamal Sudirman 2005. Sistem Dasar Penjualan Produk Produk Ekonomi. Bandung: Ekonomi Makro.
- Ovi Dyantina, dkk, 2012. Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN). Jurnal Sistem Informasi.
- Pressman, D, 2010. Penerapan Software Rekayasa erangkat Lunak. Bandung: Rekayasa Sains
- Rossa,dkk.2013. Rekayasa Perangkat Lunak. Semarang: Wahana Komputer.
- Yuda Irawan. 2019. Sistem Informasi Pemasaran Busana Syar'i Dengan Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web. Journal of Information Technology and Computer Science.