

Penerapan Customer Relationship Managaement (CRM) dalam Perancangan Sistem Informasi Penjualan Produk Kebutuhan Pokok pada Toko Budiman Berbasis Web dengan Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan Database MySQL

Radius Prawiro[✉], Annisak Izzaty Jamhur², Vicky Ariandi³

^{✉23} Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

Corresponding Author: Radius Prawiro E-Mail: rcradius2210@gmail.com
received: September 23, 2024 And Accepted For Publication: September 30, 2024
Published: November 01, 2024

ABSTRAK

Toko Budiman merupakan toko penjual kebutuhan pokok yang berada di Jl. Lubuk Begalung, Kec. Lubuk Begalung, Kota Padang, Sumatera Barat. Toko Budiman sudah memiliki banyak *customer* yang tidak hanya di wilayah Jl. Baginda Suaduon, Toko Budiman memiliki *customer* dari daerah lain bahkan kecamatan lain. Pada saat ini, Toko Budiman dalam melakukan pencatatan transaksi masih manual yaitu dicatat dalam buku besar sehingga terkadang terjadi kesalahan dalam pelaporan penjualan yang disebabkan karena *human error*. Selain itu, penjualan di Toko Budiman masih dilakukan secara face to face yaitu dengan berkunjung langsung ke toko. Selain itu, Toko Budiman belum memiliki sebuah sistem yang dapat meningkatkan hubungan dengan para customer sehingga belum dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan CRM operasional yang dapat memfasilitasi pelayanan kepada konsumen. Pada penelitian ini dibuat sistem yang mengimplementasikan CRM operasional untuk membantu pemilik Toko Budiman dalam penjualan dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada customer bahkan bisa menarik customer lain. Adapun fitur CRM operasional yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah fitur diskon, pengelolaan data pelanggan, informasi toko dan pelayanan pemesanan secara online. Sistem terlebih dahulu dirancang dengan membuat diagram konteks, Data Flow Diagram (DFD), Entity Relationship Diagram (ERD) dan membuat relasi antar tabel. Selanjutnya hasil dari perancangan tersebut diimplementasikan menjadi sebuah sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Hasil akhir dari implementasi tersebut adalah aplikasi berbasis web. Aplikasi akan memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan pemesanan barang. Aplikasi ini akan membantu manajemen dalam mengatur sistem pemesanan yang diterapkan di perusahaan, terutama pada aspek pelayanan informasi pada pelanggan.

Kata Kunci : Suaduon, *Costumer Relationship Management*, Sistem Informasi, PHP, MySQL

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Melihat kondisi yang ada pada saat ini perkembangan teknologi informasi memiliki peranan yang sangat penting dalam mewujudkan segala keinginan manusia. Persaingan bisnis yang begitu ketat akan membuat para pembisnis berupaya untuk meningkatkan potensi kemampuan dan keunggulan agar dapat mengembangkan kemampuan dan ketertarikan dalam meningkatkan pemasaran produk yang dipasarkan agar lebih inovatif dan kreatif dalam mengelola Toko sehingga akan memperoleh banyak manfaat dan keuntungan yang lebih baik dengan adanya pemanfaatan dari media teknologi.

Oleh karena itu, seiring berkembangnya teknologi informasi, maka perlu diterapkannya suatu strategi yang baik dengan cara mengimplementasikan suatu produk teknologi komunikasi informasi yang dapat membantu usaha ini menjadi lebih efektif dalam meningkatkan layanan marketing dan customer support, serta dapat menunjang pengambilan keputusan yang lebih baik bagi pemilik usaha. Salah satu keunggulan dalam peningkatan layanan adalah dengan penerapan konsep manajemen Hubungan Pelanggan atau Customer Relationship Management (CRM). CRM merupakan strategi yang digunakan untuk mempelajari lebih lanjut kebutuhan dan sifat pelanggan dalam mengembangkan hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan. CRM juga dapat diartikan sebagai fungsi terintegrasi dan strategi penjualan, pemasaran dan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pelanggan. Selain itu CRM juga berkaitan dengan pelanggan dalam suatu perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan akses yang juga lebih cepat dan kualitas dari suatu proses bisnis yang melibatkan beberapa bidang yaitu bidang pemasaran (marketing), bidang pemasaran (order), dan pelayanan konsumen (Cutomers Service).

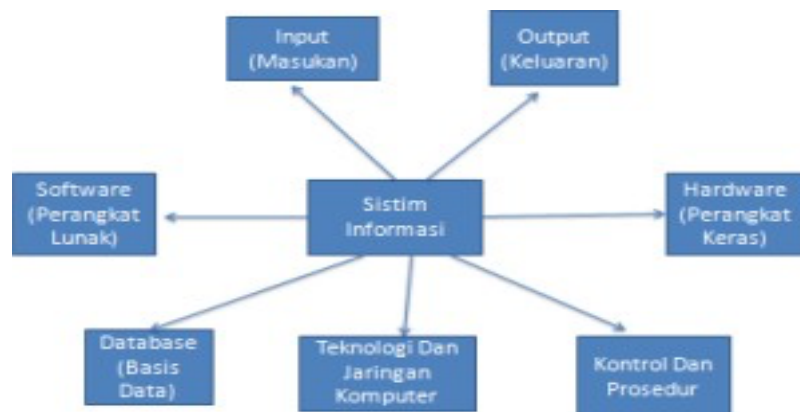
Toko Budiman berkecimpung pada lapangan pemasaran kebutuhan pokok dan keperluan sehari-hari lainnya yang berlokasi di Jl. Baginda Suaduon Sibuhuan Julu. Saat ini metode penjualan yang digunakan di Toko Budiman masih memanfaatkan cara sederhana yaitu penjual melayani langsung pada pelanggan tanpa adanya pemesanan khusus pelanggan. Sehingga dalam kinerjanya tidak ada pembeda antara pelanggan dan konsumen, dan data yang beraneka ragam membuat penjual terkadang sering terjadi kesalahan dalam pengolahan data penjualan, serta terjadinya penimbunan stok barang di toko atau habisnya stok barang yang paling diminati pelanggan karena kebutuhan pasar tidak diimbangi dengan persediaan barang.

Melihat permasalahan yang ada di Toko Budiman, maka dibutuhkan sebuah sistem informasi yang berimplementasi CRM, hal ini sangat penting karena sistem tersebut dapat meringankan kendala yang dialami. Tidak hanya itu, dengan sistem tersebut juga bisa memanfaatkannya menjadi media promosi untuk memudahkan penggunaan Toko Budiman melakukan promosi barang dagangan. Dengan memanfaatkan implementasi CRM juga dapat

membantu penjual untuk menaikkan kualitas layanan dan otomatisasi operasi bisnis bagi pelanggan serta lebih memahami minat beli pelanggan dan perilaku pemasaran pelanggan.

1. Konsep Dasar Sistem Informasi

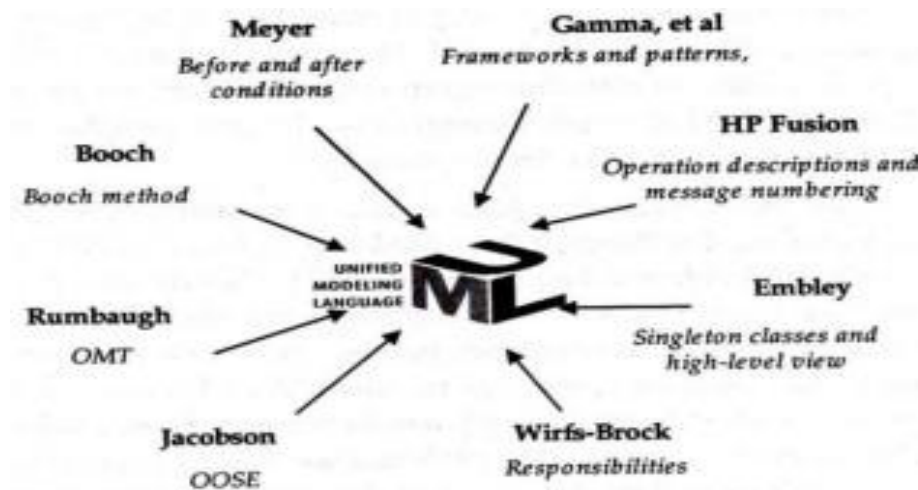
Konsep dasar dalam sistem informasi ini sangat penting untuk mewujudkan keberhasilan bisnis di era digital. Dengan memiliki sistem informasi yang baik, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi, inovasi, dan daya saing bisnis secara menyeluruh. Kumpulan elemen-elemen pembentuk sistem yang mempunyai hubungan antar elemennya dan tujuan menghasilkan informasi dalam suatu bidang tertentu disebut sistem informasi. Suatu sistem informasi harus memenuhi persyaratan tertentu, seperti dapat beradaptasi, berhasil, dan efisien. Membangun platform produktif untuk komunikasi bisnis-ke-bisnis adalah tujuan dari sistem informasi. Sistem informasi yang memanfaatkan komputer dan jaringan komputer secara maksimal adalah yang berbasis internet. Sistem informasi yang berbasis internet merupakan suatu sistem dimana komunikasi antara komputer dan manusia sangatlah penting.



Gambar 2.1:Komponen-Komponen Dalam Sistem Informasi

2. UML (*Unified Modeling Language*)

Unified Modeling Language atau yang biasa dikenal dengan singkatan UML, adalah bahasa standar yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan membangun perangkat lunak. Ini merupakan metode dalam pengembangan sistem berbasis objek yang juga berfungsi sebagai alat bantu dalam proses pengembangan sistem. Beberapa alat bantu yang digunakan dalam perancangan berbasis objek dengan menggunakan UML meliputi diagram *use case*, *activity diagram*, *sequence diagram*, dan *class diagram*



Gambar 2.2: Unsur-unsur pembetukan UML

3. Customer Relationship Management

CRM (Customer Relationship Management) adalah integrasi dan strategi yang digunakan perusahaan untuk menangani interaksi dengan pelanggan. Melalui CRM ini kita dapat mengetahui informasi terkini mengenai pelanggan, mulai dari keluhan, permintaan produk, dan jenis layanan yang perlu ditingkatkan. Saat ini banyak sekali pelaku usaha yang mencoba aktif di media sosial agar bisa lebih dekat dengan pelanggannya, CRM ini dulunya merupakan layanan pelanggan yang terhubung melalui telepon, namun sekarang sudah berbentuk aplikasi yang juga bisa dihubungkan ke media sosial agar lebih mudah dan tidak perlu kehilangan jejak, fungsinya pun lebih fleksibel.

4. PHP

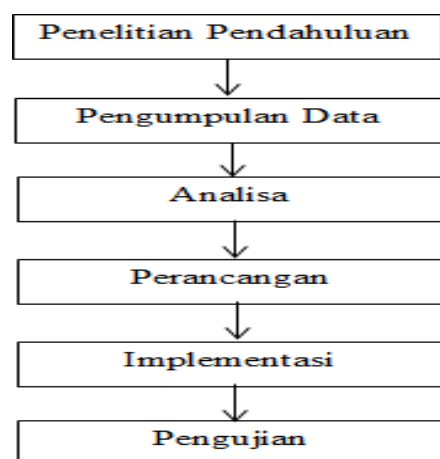
PHP adalah bahasa server side scripting yang menyatu dengan HTML untuk membuat halaman web yang dinamis. Maksud dari server-side scripting adalah sintaks dan perintah-perintah yang akan diberikan akan sepenuhnya dijalankan diserver tetapi disertakan pada dokumen HTML. Pembuatan web ini merupakan kombinasi antara PHP sendiri sebagai bahasa pemrograman dan HTML sebagai pembangun halaman web.

5. Database MySQL

MySQL adalah Sebuah program database server yang mampu menerima dan mengirimkan datanya sangat cepat, multi user serta menggunakan perintah *dasar SQL (Structured Query Language)*. *MySQL* merupakan dua bentuk lisensi, yaitu FreeSoftware dan Shareware. *MySQL* yang biasa kita gunakan adalah *MySQL* FreeSoftware yang berada dibawah Lisensi GNU/GPL (General Public License). *MySQL* Merupakan sebuah database server yang free, artinya kita bebas menggunakan database ini

untuk keperluan pribadi atau usaha tanpa harus membeli atau membayar lisensinya. *MySQL* pertama kali dirintis oleh seorang programmer database bernama Michael Widenius. Selain database server, *MySQL* juga merupakan program yang dapat mengakses suatu database *MySQL* yang berposisi sebagai Server, yang berarti program kita berposisi sebagai Client. Jadi *MySQL* adalah sebuah database yang dapat digunakan sebagai Client maupun server instalasi ketiga produk tersebut. Selain paket instalasi instant *XAMPP* versi 1.6.4 juga memberikan fasilitas pilihan penggunaan *PHP4* atau *PHP5*. Untuk berpindah versi *PHP* yang ingin digunakan juga sangat mudah dilakukan dengan menggunakan bantuan *PHP-Switch* yang telah disertakan

METODE PENELITIAN



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Penelitian ini diawali dengan tahap pendahuluan yang bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi secara cepat agar dapat memberikan solusi yang optimal. Permasalahan utama yang ditemukan adalah pengolahan data penjualan barang yang masih dilakukan secara manual menggunakan buku atau kertas. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam memperoleh data saat dibutuhkan serta meningkatkan risiko kesalahan dalam pencatatan dan pengolahan data penjualan.

Dalam proses pengumpulan data, dilakukan observasi langsung di Toko Kebutuhan Pokok Suadun serta wawancara dengan pemilik Toko Budiman. Peneliti juga membawa surat pengantar dari Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang untuk mendukung validitas penelitian. Data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara kemudian dianalisis untuk menemukan solusi yang paling tepat guna menghindari munculnya permasalahan baru. Salah satu solusi yang diusulkan

adalah penerapan sistem informasi penjualan yang dapat membantu pengolahan data secara lebih aman, cepat, dan mudah dikelola, sehingga memberikan manfaat bagi pelanggan dan pemilik toko. Setelah analisis dilakukan, tahap berikutnya adalah perancangan sistem yang dimulai dengan menganalisis sistem yang sedang berjalan serta merancang program yang akan diterapkan. Perancangan ini dilakukan secara sistematis agar sistem yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan toko. Selanjutnya, sistem diimplementasikan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL dengan metode Customer Relationship Management (CRM). Implementasi bertujuan untuk mengonfirmasi bahwa modul-modul yang telah dirancang dapat berfungsi dengan baik dan memungkinkan pengguna memberikan masukan untuk penyempurnaan sistem.

Setelah tahap implementasi selesai, dilakukan proses pengujian terhadap aplikasi yang telah dikembangkan. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa sistem berjalan dengan baik dan sesuai dengan rancangan awal. Jika ditemukan kekurangan atau kesalahan, perbaikan akan dilakukan sebelum sistem diterapkan secara penuh agar dapat berfungsi secara optimal dalam membantu pengolahan data penjualan di toko.

HASIL DAN PEMBAHASAN

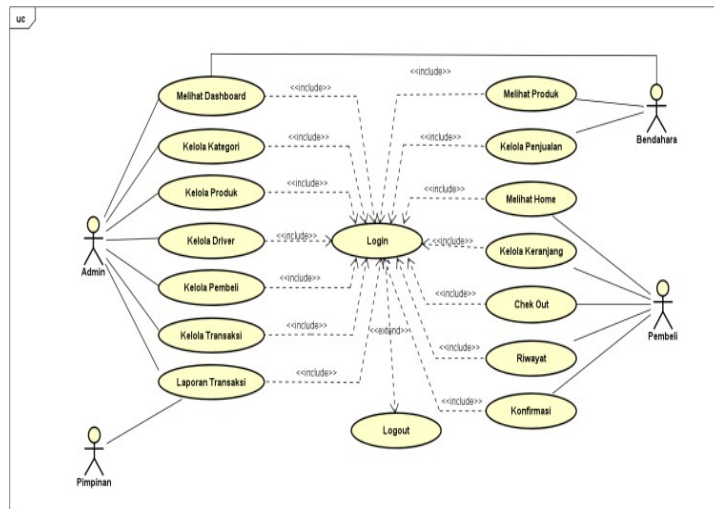
1. Analisa Sistem

Analisis Sistem merupakan langkah awal dalam perancangan dan pengembangan suatu sistem yang akan dirancang, karena pada tahap ini kinerja dari sistem yang dirancang akan diukur dan dievaluasi. Untuk melakukan Analisis Sistem, pertama-tama perlu mengetahui dan memahami sistem yang ada. Analisis sistem memerlukan data dari sistem yang akan dianalisis. Data yang diperlukan adalah elemen-elemen yang dibutuhkan untuk mendefinisikan data. Dengan mendefinisikan data-data tersebut, masalah-masalah yang ada dapat diidentifikasi dan langkah-langkah perancangan yang diperlukan dapat dibuat, sehingga hasil rancangan sesuai dengan yang diharapkan. Merencanakan perancangan terhadap sistem pendaftaran online yang akan dibangun diharapkan dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan yang terjadi. Oleh karena itu, perlu dilakukan Analisis Sistem mengenai bagaimana prosedur aliran informasi datanya.

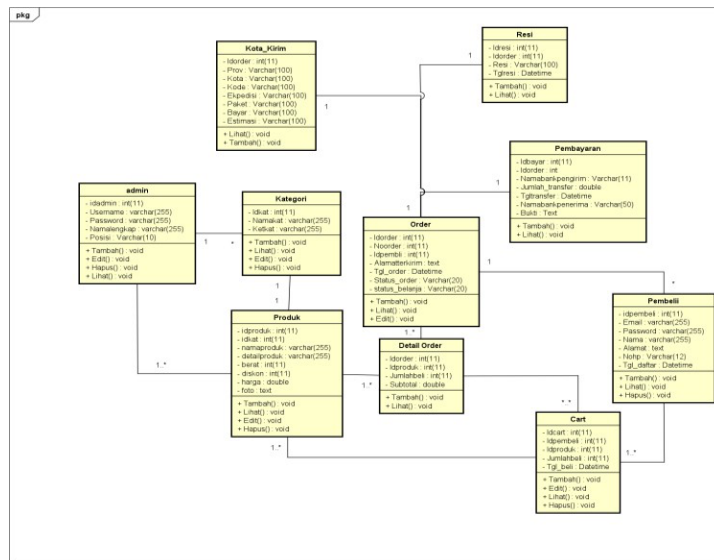
2. Analisa Sistem Baru

Pada tahapan analisis terbaru, penulis akan merancang dan membangun suatu sistem implementasi *Customer Relationship Management* dengan bantuan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL akan mempermudah pemakai dalam proses transaksi. Dalam perancangan ini ada 4 diagram yaitu diagram *use case*, *activity diagram*, *sequence diagram*, dan *class diagram*.

Gambar 4.1 Use Case Diagram

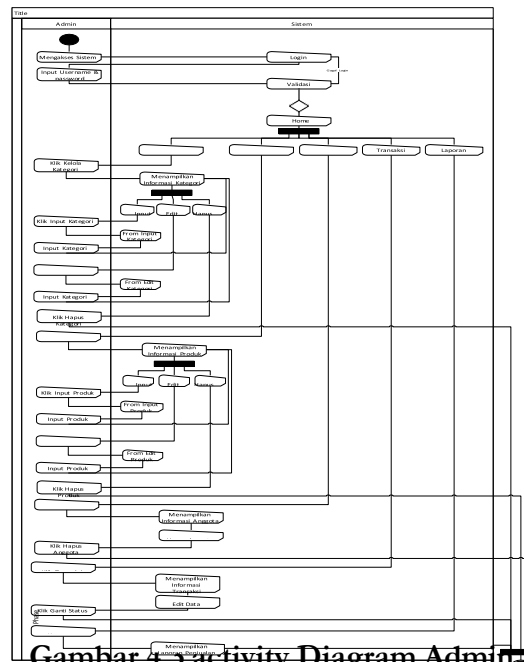


Gambar di atas merupakan bentuk dari *Use Case* dari sistem yang akan dibangun, dimana terlihat apa saja yang bisa dilakukan oleh Admin dan user selaku aktor.



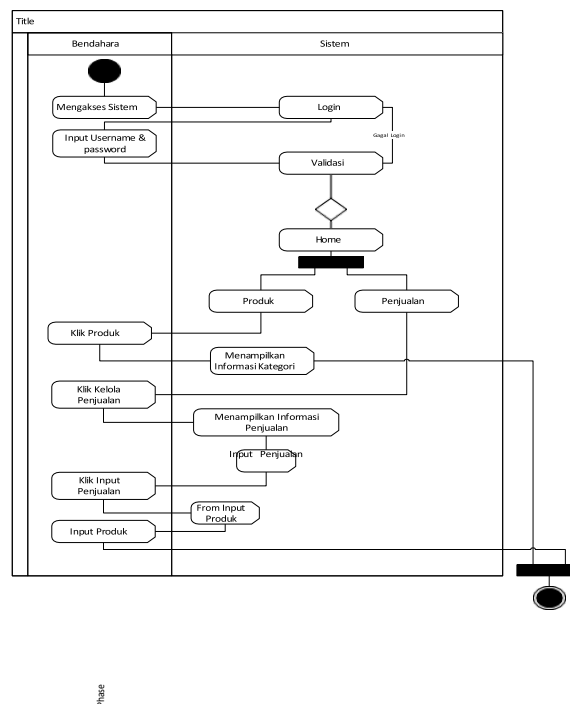
Gambar 4.2 Class diagram

Pada gambar diatas dapat disimpulkan terdapat kelas-kelas yang dapat dijalankan oleh seorang aktor. Masing-masing memiliki fungsi yang berbeda-beda dan menjadi ketentuan dalam kelas lainnya. Dalam file tersebut terdiri dari beberapa *record*, *record* terbagi atas beberapa *field*, setiap *record* akan menampung data untuk menghasilkan informasi.



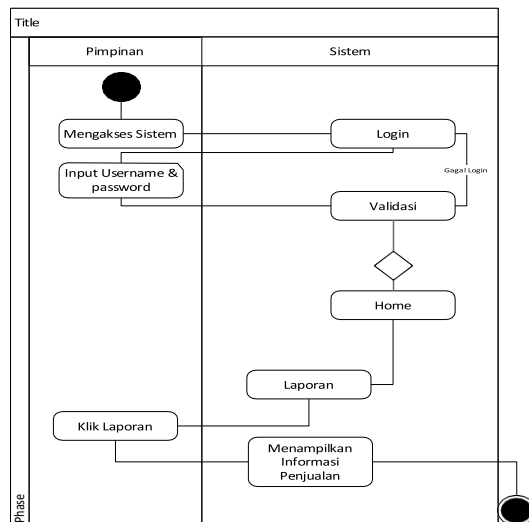
Gambar 4.3 activity Diagram Admin

Diagram aktivitas diatas ini menggambarkan berbagai aktivitas yang dilakukan oleh Admin dalam sistem. Proses dimulai ketika Admin membuka halaman login dan mengelola data.



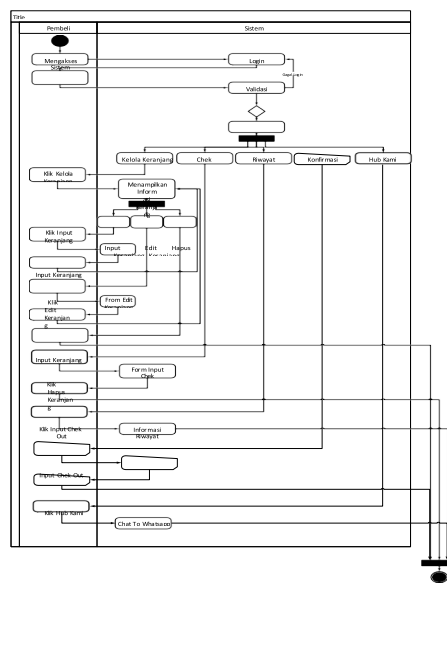
Gambar 4.4 Activity Diagram Bendahara

Diagram aktivitas diatas ini menggambarkan berbagai aktivitas yang dilakukan oleh Bendahara dalam sistem.



4.5 Activity Diagram Pimpinan

Diagram aktivitas diatas ini menggambarkan berbagai aktivitas yang dilakukan oleh Pimpinan dalam sistem.



Gambar 4.6 Activity Diagram Pembeli

Tampilan home ini merupakan bentuk tampilan awal pada saat aplikasi diaktifkan dengan menuliskan localhost/GROSIR/ sehingga akan tampil halaman

Daftar Member

Input Email Anda
atkuah@gmail.com

Input Password

Input Nama Lengkap
atkuah

Input Jenis Kelamin
☐ Laki-Laki
 ☒ Perempuan

Input Tanggal Lahir
04/01/2002

Input Alamat
Mekapallem

Input No Hp
0822334455

[DAFTAR SEKARANG](#)

Copyright © 2021-2023 TOKO SODOLUN

Gambar 4.8 Halaman Daftar Member

Pada halaman daftar ini pembeli harus melakukan registrasi terlebih dahulu agar dapat melakukan login dengan mengklik register pada halaman home.

Keranjang Belanja

Foto	Produk	Price	Quantity	Total
	MINYAK GORNG...	Rp 24.650 -15% Rp 20.950	1	Rp 24.650
	BERAS...	Rp 13.950 -7% Rp 12.935	1	Rp 13.950
	BIHUN JAGUNG...	Rp 23.750 -5% Rp 22.562	1	Rp 23.750
Total				Rp 62.350

[CONTINUE SHOPPING](#)
[UPDATE CART](#)
[PROCEED TO CHECKOUT](#)

Gambar 4.9 Halaman Keranjang Belanja Pembeli

Tampilan halaman keranjang merupakan halaman yang akan menampung produk- produk yang akan dibeli oleh pelanggan sebelum diproses ke halamn *checkout*. Pada halaman ini juga pelanggan dapat menambahkan *quantity* yang diinginkan.

Gambar 4.10 Halaman Proses Check Out

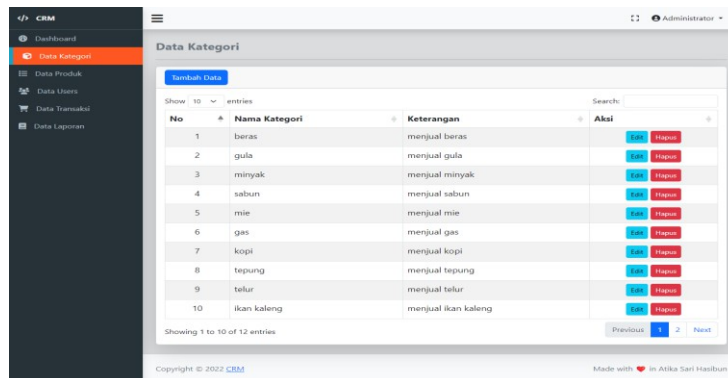
Setelah produk-produk yang ingin dibeli dimasukkan ke keranjang pelanggan dapat langsung melakukan checkout untuk melanjutkan proses pemesanan. Pada halaman ini pembeli harus menginputkan nama, alamat serta ekspedisi yang diinginkan.

Gambar 4.11 Halaman Konfirmasi Pembayaran

Halaman konfirmasi pembayaran merupakan halaman untuk melakukan pembayaran pemesanan pelanggan. Pada halaman ini pelanggan harus menginputkan bukti pembayaran dalam bentuk gambar.

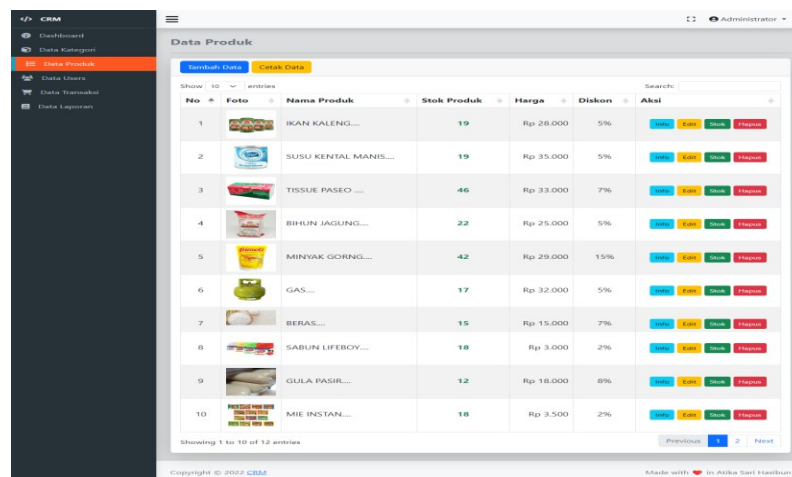
Gambar 4.12 Halaman Login Admin

Halaman login merupakan halaman yang akan ditampilkan pertama kali masuk ke menu. Halaman ini berisikan menu login yang akan digunakan admin untuk masuk ke dalam sistem dengan perintah localhost/GROSIR/admin dan admin harus menginputkan username dan password terlebih dahulu.



Gambar 4.13 Halaman Data Kategori

Halaman data kategori merupakan halaman yang memuat data kategori apa saja yang tersedia pada toko kebutuhan pokok suadun. Pada halaman ini admin dapat melakukan tambah data kategori, edit data kategori dan cetak data kategori.



Gambar 4.14 Halaman Data Produk

Halaman data produk merupakan halaman yang menampilkan data produk apa saja yang tersedia pada toko kebutuhan pokok suaduon. Pada halaman data produk ini admin bisa menambah produk, cetak data produk, edit produk, hapus produk, dan menambah stok produk.

Data User

Cetak Data

Show: 10 entries

No	Nama Lengkap	Alamat	Email	Nomor Hp	Aksi
1	jisoo	jl. imam bonjol	jisoo@gmail.com	0822445566	[Edit] [Hapus]
2	jennie	surakarta	jennie@gmail.com	087766554433	[Edit] [Hapus]
3	lisa	jl. sejahtera	lisa@gmail.com	08776544	[Edit] [Hapus]
4	rose	jl. soekarno	rose@gmail.com	082345679	[Edit] [Hapus]
5	mawar	handil	mawar@gmail.com	0843567823	[Edit] [Hapus]
6	ina	medan	ina@gmail.com	08008877	[Edit] [Hapus]
7	aldi	jakarta selatan	aldi@gmail.com	08556677	[Edit] [Hapus]
8	sari	panam	sari@gmail.com	0866778899	[Edit] [Hapus]
9	rara	medan	rara@gmail.com	0899008877	[Edit] [Hapus]
10	ray	sibuhuan	ray@gmail.com	08123456	[Edit] [Hapus]

Showing 1 to 10 of 11 entries

Previous 1 2 Next

Copyright © 2022 CRM

Made with ❤️ in Atika Sari Hasibun

Gambar 4.15 Halaman Data User

Halaman data *user* adalah halaman yang menampilkan informasi tentang pembeli seperti nama, alamat, email dan nomor hp.

TRANSAKSI SEMULA Status Order: Baru Lunas Dikirim Overdue

NO. ORDER #20240808071330 Dikirim Overdue

Nama: atika
Jalan marapalam raya no. 22,
Provinsi Kota, Kota Padang (25112)
anika@gmail.com
0822334455
Alamat : marapalam

Ekspedisi Pengiriman
Nama : TIKI
Jenis : REG (3 Hari)
Harga : Rp 37.000 / Kg
Nomor Resi : 625555

No	Nama Produk	Harga	Banyak	Berat	Total
1	MINYAK GORENG	Rp 24.650	1	1 Kg	Rp 24.650
2	BERAS	Rp 13.950	1	1 Kg	Rp 13.950
3	BIHUN JAGUNG	Rp 23.750	1	1 Kg	Rp 23.750
Total Berat				3 Kg	Rp 111.000
Total Bayar					Rp 173.350

Bukti Dibayar
Cetak Bukti Bayar

Previous 1 2 3 4 Next

Copyright © 2022 CRM

Made with ❤️ in Atika Sari Hasibun

Gambar 4.16 Halaman Data Transaksi

Halaman data transaksi adalah halaman yang menampilkan data-data pembelian yang dilakukan oleh pelanggan.

No	No Order	Identitas Pembeli	Detail Pembelian	Total Belanja	Status Belanja	Tanggal
1	20240814063836	Nama : jessi Alamat : Jl. Sreng No. Telp : 0822443596	• GULU KENTAL MARIS (5) * Rp 35.000 = Rp 175.000 • MI INSTAN (1) * Rp 3.500 = Rp 3.500 • BERAS JAGUNG (1) * Rp 25.000 = Rp 25.000	Rp 424.660	Online	2022-04-09 11:38:36
2	20240808071339	Nama : erika Alamat : Marapattan No. Telp : 082234455	• MINYAK GORONG (1) * Rp 29.000 = Rp 29.000 • BERAS (1) * Rp 15.000 = Rp 15.000 • BERAS JAGUNG (1) * Rp 25.000 = Rp 25.000	Rp 173.350	Online	2022-04-09 12:13:39
3	20240813062502	Nama : ira Alamat : Medan No. Telp : 08008877	• IGAN KALENG (2) * Rp 28.000 = Rp 56.000 • BERAS (1) * Rp 15.000 = Rp 15.000	Rp 141.150	Online	2022-04-09 14:25:02
4	20240808083847	Nama : dodi Alamat : jakarta selatan No. Telp : 08556677	• SABUN LIPSOV (2) * Rp 5.000 = Rp 10.000 • MI INSTAN (8) * Rp 5.500 = Rp 44.000 • BERAS JAGUNG (1) * Rp 25.000 = Rp 25.000 • MINYAK GORONG (1) * Rp 29.000 = Rp 29.000	Rp 197.400	Online	2022-11-10 13:38:47
5	20240808082614	Nama : rani Alamat : medan No. Telp : 089008977	• MI INSTAN (3) * Rp 3.500 = Rp 10.500 • TELUR AYAM (1) * Rp 30.000 = Rp 30.000 • MINYAK GORONG (1) * Rp 29.000 = Rp 29.000	Rp 93.400	Online	2023-09-18 13:26:14
6	20240814060104	Nama : maswar Alamat : Pandan No. Telp : 0882347823	• MI INSTAN (10) * Rp 3.500 = Rp 35.000 • CUKA PASIR (3) * Rp 18.000 = Rp 54.000 • TERUNG GANDURUM (2) * Rp 13.000 = Rp 26.000	Rp 109.430	Online	2023-05-18 13:01:04
7	20240814063049	Nama : penise Alamat : sarakerta No. Telp : 08776834433	• BERAS (2) * Rp 15.000 = Rp 30.000 • BERAS JAGUNG (1) * Rp 25.000 = Rp 25.000	Rp 156.650	Online	2023-05-18 13:06:49
8	20240808082823	Nama : erika Alamat : Marapattan No. Telp : 082234455	• GULU KENTAL MARIS (1) * Rp 35.000 = Rp 35.000 • CUKA PASIR (1) * Rp 18.000 = Rp 18.000 • TERUNG GANDURUM (1) * Rp 13.000 = Rp 13.000	Rp 103.310	Online	2023-10-07 13:28:43
9	20240814063800	Nama : maswar Alamat : Pandan No. Telp : 0882347823	• IGAN KALENG (1) * Rp 28.000 = Rp 28.000 • GULU KENTAL MARIS (1) * Rp 35.000 = Rp 35.000 • BERAS (3) * Rp 15.000 = Rp 45.000 • MINYAK GORONG (1) * Rp 29.000 = Rp 29.000 • IGAN KALENG (1) * Rp 28.000 = Rp 28.000 • BERAS JAGUNG (2) * Rp 25.000 = Rp 50.000	Rp 650.350	Online	2023-12-23 10:58:06
10	20240814062449	Nama : Rini Alamat : Jl. Sepuluh No. Telp : 087768344	• BERAS (3) * Rp 15.000 = Rp 45.000 • BERAS JAGUNG (1) * Rp 25.000 = Rp 25.000 • IGAN KALENG (1) * Rp 28.000 = Rp 28.000 • BERAS JAGUNG (1) * Rp 25.000 = Rp 25.000	Rp 101.700	Online	2023-12-23 11:28:49

Gambar 4.17 Halaman Data Laporan

Halaman data laporan merupakan halaman yang digunakan admin untuk melihat dan mencetak data pembeli yang sudah melakukan transaksi pada Toko Budiman.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pengamatan dan analisa yang telah dilakukan pada Implementasi Customer Relationship Managaement Dalam Perancangan Sistem Informasi Penjualan Kebutuhan pokok Pada Toko Budiman Berbasis Web Dengan Menggunakan Bahasa Pemrograman Php Dan Database Mysql dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Strategi *Customer Relationship Management (CRM)* mampu meningkatkan penjualan kebutuhan pokok di Toko Budiman dengan menggunakan pendekatan yang berfokus pada pemahaman pelanggan, pengelolaan interaksi, dan penyampaian layanan.
2. Penerapan *customer relathionship management (CRM)* dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Toko Budiman dengan memanfaatkan teknologi dan strategi untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara lebih baik seperti memudahkan pelanggan yang ingin melakukan pemesanan dari jarak jauh, sehingga tidak mengharuskan konsumen untuk datang langsung ke toko.
3. Mempromosikan Toko Budiman kepada konsumen melalui website agar konsumen dapat memperoleh informasi yang efektif dan efisien dengan cara mencantumkan foto produk yang tersedia pada toko beserta detail produk seperti nama produk, harga, berat, stok dan diskon untuk mempermudah pelanggan memperoleh informasi.
- 4.

DAFTAR PUSTAKA

Ayu Binangkit, C. A., Voutama, A., & Heryana, N. (2023). Pemanfaatan Uml (Unified Modeling Language) Dalam Perencanaan Sistem Pengelolaan Sewa Alat Musik Berbasis Website. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(2), 1429–1436. <https://doi.org/10.36040/jati.v7i2.6858>

Putri Nabillah Yusri Sirait, Afrisawati, A., & Mardalius, M. (2023). Proses CRM Untuk Memberikan Pelayanan Terbaik Pada Toko Eka Putri Sidomukti. *Journal Of Computer Science And Technology (JOCSTEC)*, 1(2), 57–68. <https://doi.org/10.59435/jocstec.v1i2.58>

Radius Prawiro, Novi Trisna, A. I. J. (2020). *Machine Translated by Google JURNAL IPTEKS TERAPAN BRANDING USAHA LAUAK BADA DI KAWASAN PARIWISATA MANDEH*

Radius Prawiro¹, Novi Trisna², Annisak Izzaty Jambur³ LLDIKTI Wilayah X Dikirim : 27 Agustus 2020 – Diterima : 25 Sep 2020 – Diterbitkan : 13 Okt 2. 3, 234–238.

Riyansyah, A. (2021). Perancangan Sistem Informasi Penggajian Berbasis Web Menggunakan Php Dan Mysql Di Lion Parcel Cisokan Kota Bandung. INFOTECH Journal, 29–35. <https://doi.org/10.31949/infotech.v7i2.1373>

Saleh, S., Indera, & Novia Basri, C. (2022). Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) dan Analisa Tingkat Loyalitas Pelanggan pada Toko Swalayan. *Ijccs*, 15, No 01(x), 45–53.

Basri, C. N. (2020). Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) dan Analisa Tingkat Loyalitas Pelanggan pada Toko Swalayan. IIB Darmajaya.
Implementasi CRM pada Sistem Informasi Penjualan Sembako Toko Amaliah Pasar Panji. (2023). Nuansa Informatika.

Author Information:

Radius Prawiro

Emai: rcradius2210@gmail.com Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang Indonesia