

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI E-COMMERCE PENJUALAN PERABOT
JATI JEPARA MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) PADA TOKO CV.CAHAYA FURNITURE DENGAN BAHASA
PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL**

Jihan Anisa

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

Jihananisa0342@gmail.com

Abstract— CV. Cahaya Furniture is a CV engaged in furniture crafts such as guest chairs, cupboards, dining tables, beds and others. CV. Cahaya Furniture finds it difficult to manage product data and transactions and ordering or purchasing goods. With e-commerce to promote various -various Jepara teak furniture at CV.Cahaya Furniture makes it easy for users by not meeting in person to make transactions but simply using a computer connected to the internet and also an ordering information system that can use the PHP programming language and MySQL database in making transactions and can make it easier for employees to check and preparing reports. The existence of a marketing strategy based on efforts to create relationships between the company and customers, better known as *Customer Relation Management*, is expected to be able to make customers loyal to the company so that the relationship that occurs is not only the relationship between the seller and the customer. sales and buyers, but more towards a partner relationship, and *Customer Relationship Management* can increase sales and competitiveness.

Keywords— E-Commerce, CRM, PHP, MySQL, Furniture.

Abstrak— CV. Cahaya Furniture merupakan sebuah CV yang bergerak dibidang kerajinan perabot seperti kursi tamu, lemari, meja makan, tempat tidur dan lainnya.CV.Cahaya Furniture merasa kesulitan dalam mengelola data produk dan transaksi dan pemesanan atau pembelian barang.Dengan adanya e-commerce untuk mempromosikan macam-macam perabot jati jepara pada CV.Cahaya Furniture memberikan kemudahan bagi pengguna dengan tidak bertemu langsung untuk bertransaksi namun cukup menggunakan komputer yang terhubung ke internet dan juga sistem informasi pemesanan dapat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL dalam melakukan transaksi dan dapat mempermudah karyawan dalam pengecekan dan pembuatan laporan.Adanya Strategi pemasaran yang berbasis pada upaya menciptakan hubungan antara pihak perusahaan dengan pelanggan lebih di kenal dengan *Customer Relatioship Management* diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi setia kepada perusahaan sehingga hubungan yang terjadi tidak hanya hubungan antara penjual dan pembeli,tetapi lebih mengarah kepada suatu hubungan mitra,dan *Customer Relatioship Management* dapat meningkatkan penjualan dan daya saing.

Kata kunci— E-Commerce, CRM, PHP, MySQL, Furniture.

I.Pendahuluan

E-Commerce saat ini menjadi platform penjualan yang mendominasi terutama pada masa pandemi covid-19. Saat ini tren pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia terbilang cukup tinggi yakni berada di angka 78% dan masuk ke dalam 10 negara dengan pertumbuhan *e-commerce* tertinggi. *E-commerce* memberi kemudahan

bagi pengguna dengan tidak perlu bertemu langsung untuk bertransaksi namun cukup dengan menggunakan komputer yang terhubung ke internet (Isa, 2021). Menjalinkan hubungan yang baik dengan pelanggan adalah lebih penting dibanding menjadikan mereka target penjualan. Jika hubungan perusahaan baik maka apapun yang ditawarkan perusahaan, pelanggan akan lebih

memilih perusahaan yang sudah mereka yakin kepuasannya. Oleh karena itu, seiring berkembangnya teknologi informasi, maka perlu diterapkan suatu strategi yang lebih 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 (Syabania & Rosmawani, 2021).

Dengan ini banyak perusahaan dagang terkemuka yang mempunyai *website* berbasis *e-commerce* untuk mempromosikan produk, karena dengan adanya *e-commerce* jalannya sebuah kegiatan perniagaan dapat dilakukan dari rumah tanpa harus mengeluarkan biaya dan waktu lebih. Maka dengan adanya *e-commerce* ini dimanfaatkan oleh penulis untuk mempromosikan macam-macam perabot jati jepara pada CV. Cahaya Furniture. Strategi pemasaran yang berbasis pada upaya menciptakan hubungan antara pihak perusahaan dengan pelanggan lebih dikenal dengan istilah *Customer Relationship Management (CRM)*. Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)*, diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi setia kepada perusahaan sehingga hubungan yang terjadi tidak hanya hubungan antara penjual dan pembeli, tetapi lebih mengarah kepada suatu hubungan mitra.

CV. Cahaya Furniture merupakan sebuah CV yang bergerak dibidang kerajinan perabot seperti kursi tamu, lemari, meja makan, tempat tidur dan lainnya. Saat ini pada sistem penjualan yang digunakan oleh CV. Cahaya Furniture, dimana konsumen mendatangi CV. Cahaya Furniture untuk melihat-lihat, memilih dan memesan atau membeli barang-barang furniture kemudian diproses secara manual. Admin CV. Cahaya Furniture merasa kesulitan dan membutuhkan waktu yang lama dalam mengelola data produk dan transaksi secara manual. Misalnya ada seorang konsumen yang ingin memesan atau membeli barang furniture, admin mencatat tanggal pemesanan, jenis barang yang dipesan, jumlah uang muka yang diberikan, waktu barang dikirim dan menyimpan dokumen tersebut kedalam berkas.

Dalam memberikan informasi CV Cahaya Furniture hanya bisa mempromosikan sekitar wilayah Kota Padang dengan cara penawaran manual dari mulut kemulut dalam hal penjualan. Kurangnya informasi kepada calon konsumen membuat CV. Cahaya Furniture kurang dikenal. Selain itu konsumen membutuhkan waktu yang lama dalam proses pemesanan atau pembelian barang secara manual. Dengan adanya sistem baru diharapkan dapat mempermudah admin dalam mengelola data barang, data penjualan, pembuatan laporan dan mempermudah penyebaran informasi yang lebih luas serta mempermudah konsumen dalam melakukan transaksi pembelian.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mencoba untuk menganalisis dan mengkaji serta mengadakan penelitian dan merancang suatu sistem informasi penjualan dengan metode *Customer Relationship Management (CRM)* yang berbasis web. Agar ruang lingkup penelitian ini semakin jelas, maka penulis membatasi ruang lingkup dengan judul “**Perancangan Sistem Informasi E-Commerce Penjualan Perabot Jati Jepara Menggunakan Metode Customer Relationship Management (CRM) Pada Toko CV. Cahaya Furniture Dengan Bahasa Pemrograman PHP dan Database MySQL**”.

II. Tinjauan Umum Objek Penelitian

Tinjauan umum merupakan sebuah gambaran umum yang meliputi beberapa cakupan pada perusahaan tersebut seperti sejarah berdirinya dan struktur organisasi. Disini penulis akan menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah dan struktur organisasi.

• Sejarah Objek Penelitian

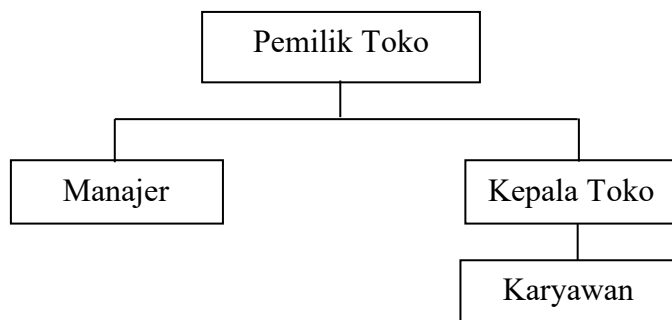
CV. Cahaya Furniture merupakan sebuah CV yang bergerak dibidang kerajinan perabot seperti kursi tamu, lemari, meja makan, tempat tidur dan lainnya. CV. Cahaya Furniture didirikan pada Tanggal 12 Agustus 2013, awal nya perusahaan ini didirikan dengan modal pinjaman dari bank, dari pinjaman inilah CV. Cahaya Furniture berkembang dari toko yang dulunya kecil sekarang sudah menjadi toko yang besar.

• Struktur Organisasi

Struktur organisasi secara umum merupakan kerangka antar hubungan satu organisasi yang didalamnya terdapat tugas serta wewenang, masing-masing memiliki peranan tertentu dalam kesatuan yang utuh. Dalam organisasi tersebut akan diketahui dengan jelas pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap individu dalam suatu organisasi.

Dari uraian diatas, dapat di simpulkan bahwa struktur organisasi pada Toko CV. Cahaya Furniture dapat terlihat pada Gambar 1.1 sebagai berikut:

Struktur Organisasi Toko CV. Cahaya Furniture.



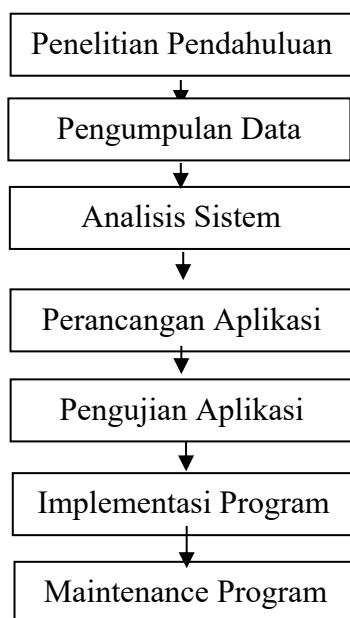
(Sumber: CV. Cahaya Furniture, 2022)

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko CV. Cahaya Furniture

III. Metode Penelitian

• Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka penelitian merupakan konsep atau tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian. Agar langkah-langkah yang diambil penulis dalam perancangan ini tidak melenceng dari pokok pembahasan, maka urutan langkah-langkah penelitian akan dibuat secara sistematis sehingga dapat dijadikan pedoman yang jelas. Adapun kerangka penelitian yang penulis lakukan dalam penelitian yang akan diuraikan pada Gambar 3.1 berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka Kerja Penelitian

1. Uraian Kerangka Kerja Penelitian

Pada tahapan penelitian ini, menjelaskan bagaimana langkah-langkah dalam melakukan penelitian agar memudahkan dalam pembuatan aplikasi ini. Adapun tahap-tahap dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah yang diambil peneliti di awal *riset*. Peneliti melakukan identifikasi masalah dengan menjelaskan permasalahan apa yang ditemukan dalam pengolahan data bagaimana masalah tersebut diukur dan dihubungkan dengan prosedur penelitian. Tahap ini juga merupakan tahap awal dalam melakukan penelitian.

3. Penelitian pendahuluan

Dalam tahap ini penulis mendapatkan data dari berbagai sumber dimana penelitian ini diperoleh dari berbagai artikel-artikel dan diperoleh dari referensi lain. Tujuan dari studi literatur pada penelitian ini adalah memperkuat teori serta metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dan sebagai dasar teori dalam melakukan studi.

4. Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penulis mendapatkan data dari berbagai sumber, seperti penelitian ini diperoleh dari artikel-artikel, dan diperoleh dari referensi lain. Dan penelitian ini juga dilakukan dengan menerapkan metode wawancara secara langsung terhadap karyawan.

5. Analisis Sistem

Pada tahapan analisis sistem ini merupakan tahapan yang sangat kritis dan sangat penting, karena kesalahan pada tahapan analisis sistem akan menyebabkan juga kesalahan ditahap selanjutnya. Tahapan analisis sistem merupakan dasar dalam merancang dan merencanakan sistem yang akan dibuat, analisa sistem dilakukan untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh sistem.

Analisis sistem ini dilakukan untuk merancang sistem yang akan dibangun, rancangan tersebut meliputi perancangan tampilan *user*, merancang basis data untuk sistem tersebut agar manajemen *file* lebih teratur. Dimana sistem yang akan dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database MySQL*.

6. Perancangan Aplikasi

Perancangan program yang dirancang ini dapat digunakan oleh pihak perusahaan nantinya dikelola oleh Admin, dimana admin dapat melakukan akses login, serta mengelola data dan laporan.

Perancangan UML (*Unified Modelling Language*) sebagai *tools* dalam menjalankan alur analisa model program. Adapun UML yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Use Case Diagram

Use Case Diagram merupakan rancangan yang menggambarkan bagaimana interaksi yang dilakukan oleh satu aktor atau lebih. Perancangan ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang bisa diakses oleh *user*.

2. Class Diagram

Class Diagram menggambarkan kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem dan menggambarkan relasi antar suatu kelas dengan kelas lainnya.

3. Activity Diagram

Activity Diagram merupakan rancangan yang menggambarkan alur aktivitas yang dilakukan oleh aktor dalam sebuah sistem yang dibangun.

4. Sequence Diagram

Sequence Diagram menggambarkan kegiatan aktor dalam melakukan kegiatan secara teratur pada sistem. Kegiatan yang digambarkan akan dijelaskan proses per kegiatan yang dilakukan oleh aktor.

5. Implementasi Program

Implementasi sistem merupakan tahap meletakkan sistem sehingga siap untuk dioperasikan. *Implementasi* bertujuan untuk mengkonfirmasi modul-modul perancangan, sehingga pengguna dapat memberi masukan kepada pengembangan aplikasi. Pada tahap ini perancangan aplikasi dilakukan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database MySQL*.

6. Maintenance Program

Maintenance atau pemeliharaan adalah merupakan serangkaian aktivitas untuk menjaga fasilitas dan peralatan agar senantiasa dalam keadaan siap pakai untuk melaksanakan produksi secara efektif dan efisien sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan berdasarkan standar dengan tujuan untuk peningkatan produktifitas sebuah perusahaan atau instansi yang menggunakan sistem tersebut.

IV..Hasil Dan Pembahasan

Analisa sistem dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi semua permasalahan-permasalahan dan hambatan-hambatan yang terjadi.

Pada tahap ini sangat penting untuk dilakukan dengan teliti karena tahap ini merupakan tahap kritis pengembangan suatu sistem dan tahap ini juga

merupakan dasar dari tahap selanjutnya. Jika pada tahap ini terjadi kesalahan analisa maka pada tahap berikutnya dapat dipastikan akan terjadi kesalahan.

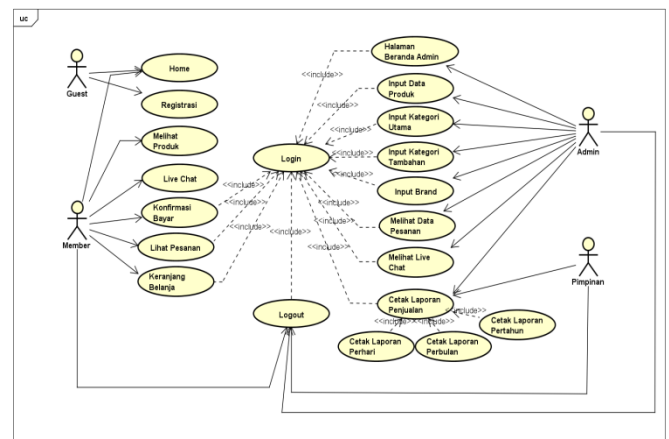
Agar lebih memahami kelemahan-kelemahan yang ada pada sistem yang sedang berjalan dapat mempermudah dalam melakukan antisipasi dan melakukan perbaikan-perbaikan sistem. Itu semua perlu untuk mengetahui apakah sistem yang kita bangun nantinya akan layak untuk diimplementasikan.

1. Diagram use case

yang ditampilkan akan digunakan untuk menjelaskan fitur-fitur yang dapat digunakan oleh pengguna atau *user*. Diagram ini juga digunakan untuk verifikasi apakah seluruh fungsi yang dijelaskan didalam *use case* telah diimplementasikan ke dalam sistem tersebut.

Model *use case* berfungsi untuk menggambarkan kebutuhan fungsional dan menggambarkan kelakuan (*behavior*) sistem yang akan dibuat serta mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem yang akan dibuat. *Use case* berisi apa yang dilakukan oleh sistem atau apa yang terjadi pada sistem, bukan bagaimana sistem melakukan.

Adapun interaksi antara pengguna dengan sistem yang akan dibangun dapat dilihat pada Gambar 4.2.

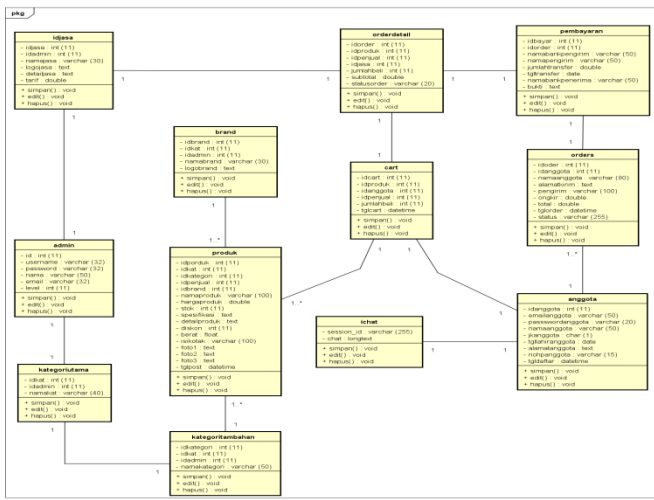


Gambar 4.2 Use Case Diagram

2. Class Diagram

Class diagram menampilkan eksistensi atau keberadaan dari *class-class* dan hubungan (*relationship*) dalam desain logikal dari sebuah sistem. *Class* adalah sebuah spesifikasi yang jika diinstansiasi akan menghasilkan sebuah objek dan merupakan inti dari pengembangan dan desain berorientasi objek.

Berikut ini adalah *class diagram* pada sistem yang akan dibangun dapat dilihat pada Gambar 4.3.



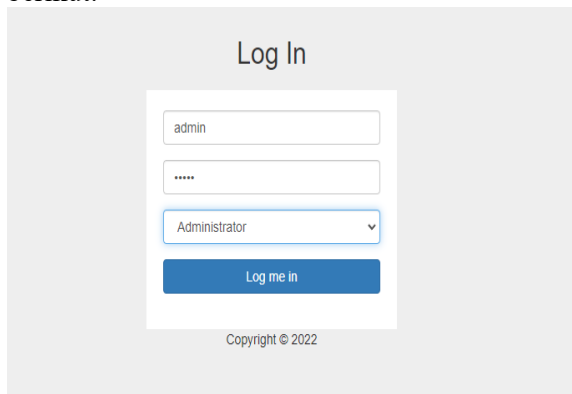
Gambar 4.3 Class Diagram

Implementasi Sistem

Implementasi sistem dilakukan untuk mengetahui bagaimana aplikasi yang telah di bangun dapat di implementasikan ke dalam sebuah sistem, serta apakah aplikasi ini dapat memberi manfaat kepada pengguna, implementasi juga dilakukan untuk mengetahui batasan dari sistem yang telah terancang dan di perlukan dalam menjalankan aplikasi ini.

1. Login

Di dalam login terdapat menu *username* dan *password*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 5.8 berikut:

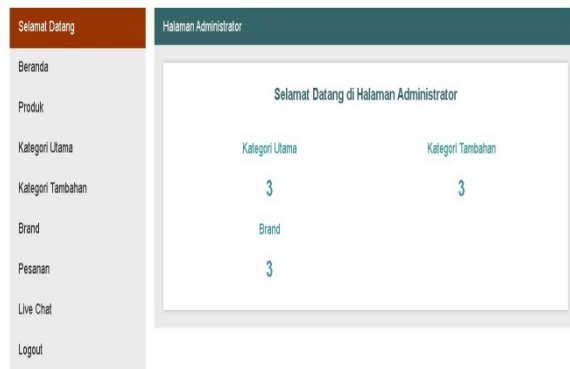


Gambar 5.8 Login

Pada form login digunakan untuk masuk kehalaman administrator. Agar dapat masuk ke halaman administrator maka user harus melakukan penginputan *username*, *password*, dan pengguna. Adapun *username*, *password* dan pengguna aplikasi adalah admin.

Menu Utama Admin

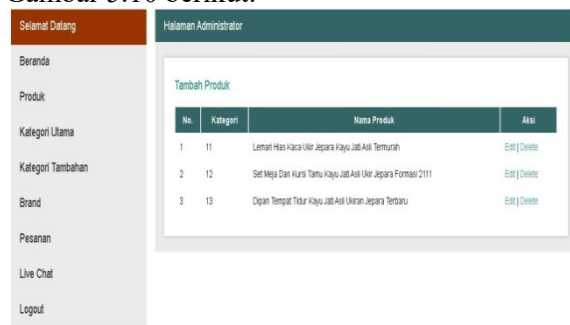
Di dalam menu utama admin terdapat menu *entry*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 5.9 berikut:



Gambar 5.9 Halaman Menu Utama Admin

Halaman Input Data Produk

Pada halaman ini informasi data produk dapat ditambah, edit dan hapus. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 5.10 berikut:

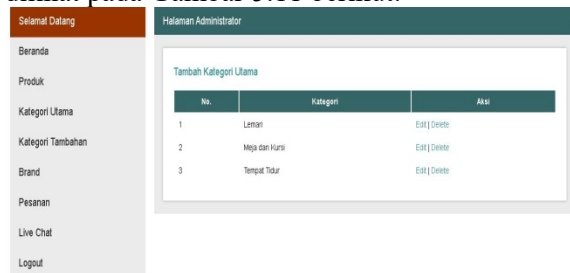


Gambar 5.10 Halaman Input Data Produk

Dari Gambar 5.10 diatas, admin dapat menambahkan data produk seperti kategori utama, kategori tambahan, brand, nama produk, harga produk, stok produk, spesifikasi produk, detail produk, diskon, dan gambar.

Halaman Input Kategori Utama

Pada halaman ini informasi data kategori utama dapat ditambah, edit dan hapus. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 5.11 berikut:



Gambar 5.11 Halaman Input Data Kategori Utama

Dari Gambar 5.11 diatas, admin dapat menambahkan data kategori tambahan seperti nama kategori utama.

Halaman Input Kategori Tambahan

Pada halaman ini informasi data kategori tambahan dapat ditambah, edit dan hapus. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 5.12 berikut:

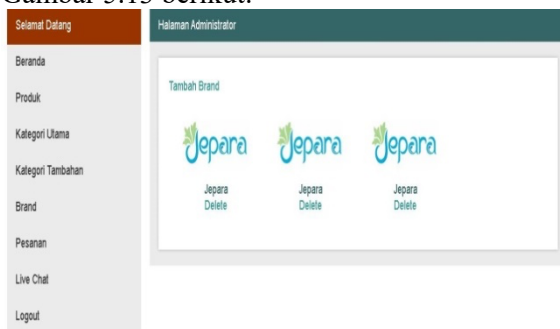


Gambar 5.12 Halaman Input Data Kategori Tambahan

Dari Gambar 5.12 diatas, admin dapat menambahkan data kategori tambahan seperti nama kategori utama dan nama kategori tambahan.

Halaman Input Brand

Pada halaman ini informasi data brand dapat ditambah, edit, dan hapus. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 5.13 berikut:

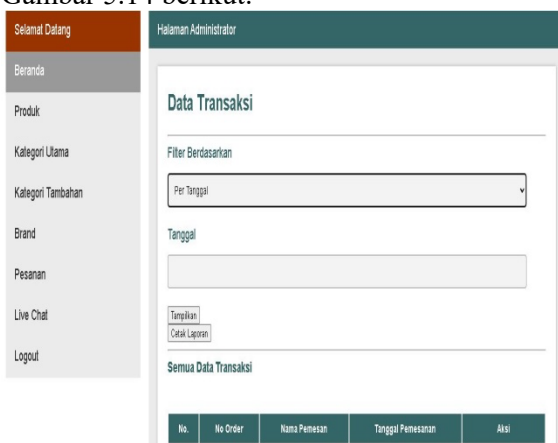


Gambar 5.13 Halaman Input Data Brand

Dari Gambar 5.13 diatas, admin dapat menambahkan data brand seperti nama kategori utama, nama brand dan gambar.

Halaman Cetak Laporan

Pada halaman ini informasi data pesanan dapat dilihat dan dicetak. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 5.14 berikut:

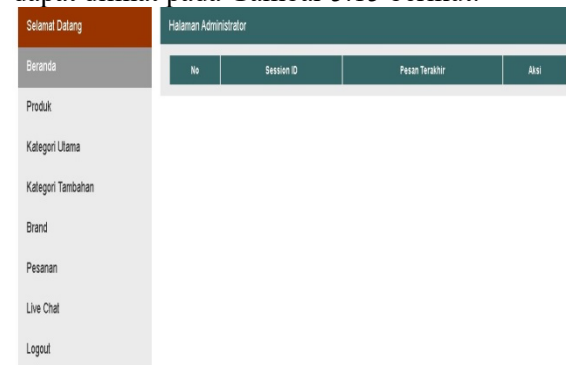


Gambar 5.14 Halaman Cetak Laporan

Dari Gambar 5.14 diatas, admin dapat menambahkan mencetak data transaksi seperti laporan per tanggal, laporan per bulan dan laporan pertahun.

Halaman Live Chat

Pada halaman ini informasi data Live Chat dapat dilihat dan mengobrol secara real-time. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 5.15 berikut:



Gambar 5.15 Halaman Live Chat

V. Kesimpulan

Berdasarkan atas uraian dan penjelasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Beberapa kesimpulan yang dapat dikemukakan antara lain:

1. Dengan adanya penerapan metode *Customer Relationship Management (CRM)* pada sistem informasi pemesanan dan penjualan dalam bentuk *website*, dapat meningkatkan penjualan dan daya saing.
2. Dengan adanya sistem informasi pemesanan dan penjualan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL pada Toko CV. Cahaya Furniture dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi.
3. Dengan adanya sistem informasi pemesanan dan penjualan pada Toko CV. Cahaya Furniture diharapkan dapat mempermudah karyawan dalam pengecekan dan pembuatan laporan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Isa, I. G. T. (2021). Perancangan aplikasi e-commerce penjualan kayu pada pt. sekar gayanti utama berbasis web. *Jurnal Sistem Informasi (JASISFO)*, 2(1).

Syabania, R., & Rosmawarni, N. (2021). Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Penjualan Barang Pre-Order Berbasis Website. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 10(1), 44-49.