

## **PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN AROFA MOSLEM WEAR MENGGUNAKAN METODE RATIONAL UNIFIED PROCESS (RUP)**

**Reynaldo Apriansyah<sup>1</sup>, Novri Hadinata<sup>2</sup>**

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Email : Aldoapriansyah7@gmail.com<sup>1</sup>, Novri\_hadinata@binadarma.ac.id<sup>2</sup>

### **ABSTRAK**

*Customer relationship management (CRM) adalah salah satu cara untuk menjalin hubungan antara pelanggan dan perusahaan, saat ini banyak perusahaan memanfaatkan strategi customer relationship management (CRM) guna menjalin hubungan dengan pelanggan. Dengan menggunakan strategi CRM dapat meningkatkan kualitas layanan sehingga Perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan pelanggan dan diperlukan pelanggan, metode yang digunakan oleh penulis ialah rational unified process (RUP), metode (RUP) memiliki 4 fase untuk mempertahankan pelanggan. Fase inception adalah dimana kita memodelkan proses bisnis yang dibutuhkan dan mendefinisikan kebutuhan akan sistem yang akan dibuat, fase elaboration lebih memfokuskan kepada perencanaan arsitektur sistem, fase construction mengembangkan komponen dan fitur sitem, dan fase transition dimana kita deployment atau Instalasi sistem agar dapat dimengerti oleh user. Setiap perusahaan memiliki strategi CRM masing-masing agar terciptanya kesetiaan pelanggan kepada perusahaan tersebut sehingga kita dapat mempertahankan pelanggan dan pelanggan tidak mudah berpindah ke produk lain atau merek lainnya*

**Kata Kunci** : Sistem Informasi, Customer Relationship management, Website

### **ABSTRACT**

*Customer relationship management (CRM) is one way to establish relationships between customers and companies, now many companies take advantage of customer relationship management (CRM) strategies to establish relationships with customers. By using CRM strategies can improve service quality so that the Company will know what customers expect and need customers, the method used by the author is rational unified process (RUP), method (RUP) has 4 phases to maintain customers. The inception phase is where we model the business processes needed and define the need for the system to be created, the elaboration phase focuses more on planning the system architecture, the construction phase develops the system components and features, and the transition phase where we deploy or install the system to be understood by the user. Every company has its own CRM strategy to create customer loyalty to the company so that we can maintain customers and customers not easily move to other products or other brands*

**Keywords:** Information System, Customer Relationdhip Management, Website

### **1. PENDAHULUAN**

Menjalankan suatu usaha harus bisa memenuhi kebutuhan yang diinginkan konsumen. Oleh itu karena pelaku usaha harus bisa berpikir mengenai strategi yang harus dilakukan yang bertujuan ke arah faktor – faktor potensial yang bisa memenuhi kebutuhan serta kepuasan pelanggan. Pelaku usaha harus bisa memahi kondisi persaingan bisnis yang terjadi dan mencermati target pasar yang ditujunya serta meningkatkan kualitas produk, jasa dan kualitas layanannya. Sehingga jika ada pelaku bisnis yang mengalami kesalahan dalam memilih lokasi, tentu ini dapat dimanfaatkan oleh pelaku bisnis lain untuk membuka bisnis yang serupa dengan lokasi yang tepat dan lebih mendekati pada konsumen, karena konsumen tentunya akan memilih lokasi yang mudah dijangkau.

Sekarang ini perkembangan usaha di Indonesia sudah semakin berkembang terlebih jenis usaha berbagai macam jenis-jenis pakaian muslim yang trend untuk kalangan remaja. Banyak yang memasarkan

berbagai macam produk secara online dengan harga yang terjangkau oleh konsumen dibandingkan di pasar tempat para konsumen melakukan jual beli. Sekarang ini konsumen banyak menggunakan HP untuk mempermudah dalam membeli kebutuhan mereka tanpa harus repot-repot langsung ke pasar, mall, supermarket. Disinilah para pengusaha harus pintar bagaimana cara dalam menjalankan dan mengembangkan bisnis mereka. Maka dari itu perlu menerapkan suatu strategi dengan cara mengimplementasikan suatu produk teknologi komunikasi informasi agar menjadi lebih efektif dalam meningkatkan layanan. Dengan cara menerapkan konsep manajemen hubungan pelanggan dan penjual atau *customer relationship management*

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Metode penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variabel satu dengan yang lain[2]

### 2.1 Metode Pengembangan Sistem

Tahapan pengembangan sistem dalam perancangan sistem informasi penjualan ini dengan menggunakan metodologi. *Rational Unified Process*. *Rational Unified Process* (RUP) adalah pendekatan pengembangan perangkat lunak yang dilakukan berulang - ulang (*iterative*), fokus pada arsitektur (*architecture - centric*), lebih diarahkan berdasarkan penggunaankasus (*use case driven*). RUP menyediakan pendefinisian struktur yang baik untuk alur hidup proyek perangkat lunak. Metode RUP mempunyai empat fase, yaitu[1]

- 1) Fase *inception* Tahap dimana kita memodelkan proses bisnis yang dibutuhkan (*business modeling*) dan mendefinisikan kebutuhan akan sistem yang akan dibuat (*requirements*).
- 2) Fase *elaboration* Tahap ini lebih difokuskan pada perencanaan arsitektur sistem. Tahap ini lebih pada analisis dan desain sistem.
- 3) Fase *construction* Tahap dimana kita mengembangkan komponen dan fitur - fitur sistem. Implementasi dan pengujian sistem yang fokus pada implementasi perangkat lunak pada kode program.
- 4) Fase *transition* Tahap dimana kita deployment atau Instalasi sistem agar dapat dimengerti oleh user. Aktifitas pada tahap ini termasuk pada pelatihan user dan pemeliharaan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 HASIL

Dengan tahapan-tahapan pengembangan sistem yang telah dilakukan menggunakan metode *Rational Unified Process* (RUP) sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Adapun hasil yang diperoleh dari tahapan-tahapan tersebut dalam bentuk sistem informasi penjualan dengan pendekatan *customer relationship management* berbasis web, dengan dikembangkannya sistem ini dapat membantu *customer* dalam melakukan aktifitas pembelian barang secara online melalui sistem tanpa harus datang ke tokoh sehingga memberikan keuntungan bagi arofa moslem wear.

Adapun hasil dari penelitian ini berupa website yang bisa diakses melalui jaringan internet. Adapun yang dapat diberikan oleh sistem berupa :

TABEL 3.1 Hasil

Menu	Keterangan
	Halaman pengunjung
Home index	ketika user mengakses website arofa maka akan muncul tampilan menu utama dan pelanggan bisa melihat produk arofa
Regristasi	Regristasi ini digunakan untuk pelanggan yang belum terdaftar atau belum menjadi member
Login user	Tampilan login user untuk customer yang telah terdaftar menjadi member setelah melakukan regristasi

<b>Halaman admin</b>	
<b>Login admin</b>	Digunakan untuk mengakses kedalam sistem dan mengelola sistem website arofa
<b>Menu admin</b>	Tampilan menu utama pada admin ketika sudah melakukan login
<b>Data produk</b>	Untuk mengelola data produk yang akan di input

### 3.2 PEMBAHASAN

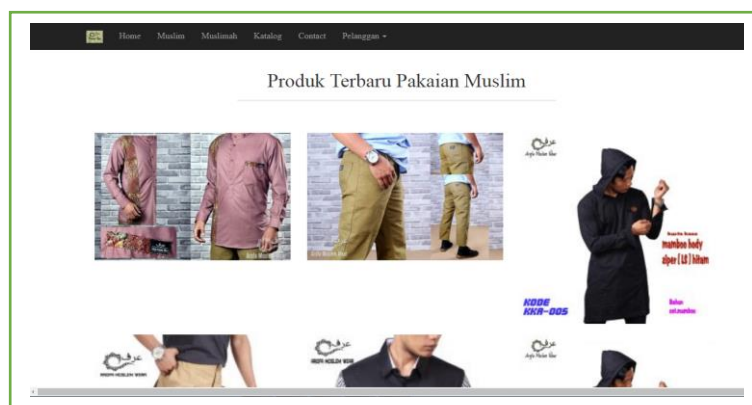
Pada pembahasan ini sistem penjualan website arofa moslem wear menggunakan konsep customer relationship management. Adapun didalam sistem yang dikembangkan ini terdapat dua user yaitu *customer* sebagai pengguna sistem dan admin sebagai pengelola sistem.

Dari sistem yang dikembangkan ini *customer* hanya dapat mengakses menu *home*, pada menu muslim terdapat informasi produk muslim, dalam menu muslimah *customer* akan mendapatkan informasi tentang produk muslimah, dalam menu katalog pengguna akan mendapatkan informasi detail produk yang terdapat pada arofa, dan menu contact terdapat informasi untuk menghubungi pihak admin melalui whatsapp atau sms dan juga via media sosial seperti instagram dan facebook

Sedangkan admin dapat mengelola sistem untuk menginput atau mengupdate produk, pada menu kategori admin bisa mengelola data jenis produk, didalam menu wilayah dan ongkir ini admin mengelola untuk menginput nama propinsi, kota dan ongkos kirim, pada menu pemesanan admin bisa melihat data pemesanan customer, dan pada menu laporan admin bisa mengetahui laporan data penjualan.

#### 3.2.1 Halaman Home Index

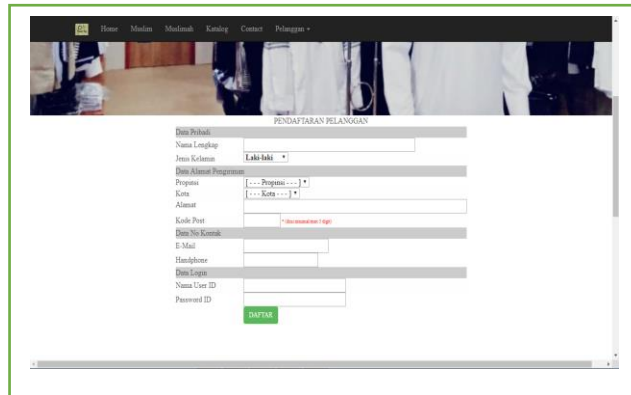
Halaman yang akan tampil ketika user mengakses website arofa sehingga pelanggan bisa melihat semua produk arofa, untuk melihat detail barangnya pelanggan cukup mengklik bagian gambarnya



Gambar 3.1 home index

### 3.2.2 Regristasi Pelanggan

Halaman registasi ini untuk pelanggan yang belum terdaftar atau belum menjadi member arofa. Pelanggan bisa mengisi data-datanya untuk menjadi member arofa

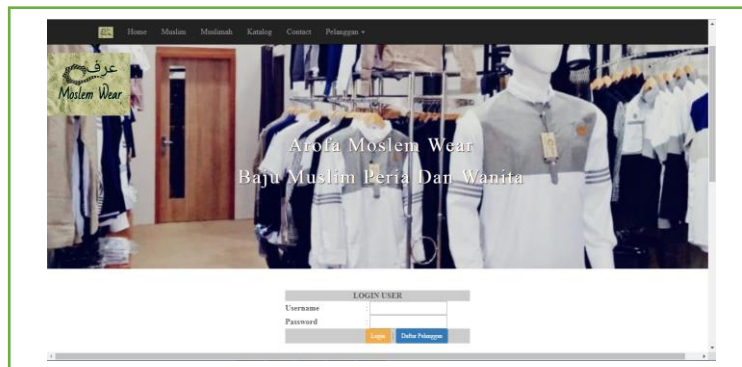


The screenshot shows a web page titled "PENDAFTARAN PELANGGAN" (Customer Registration). The form is divided into several sections: "Data Pribadi" (Personal Data) with fields for Name, Gender (set to "Laki-laki"), and Date of Birth; "Data Alamat Pengiriman" (Shipping Address) with fields for Province, City, and Address; "Kode Pos" (Postal Code); "Data No. Kontak" (Contact No.) with fields for E-Mail and Handphone; and "Data Login" (Login Data) with fields for Username and Password. A green "DAFTAR" (Register) button is at the bottom.

Gambar 3.2 Regristasi Pelanggan

### 3.2.3 Login User

Halaman login user untuk pelanggan yang telah mendaftar pada website arofa

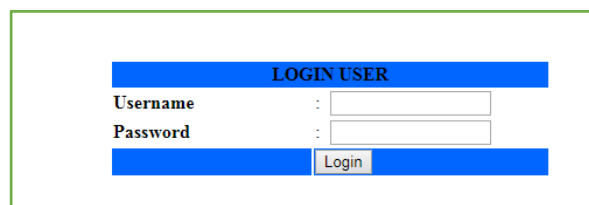


The screenshot shows a web page with a background image of a clothing store. The text "Arofa Moslem Wear" and "Baju Muslim Pria Dan Wanita" is overlaid. Below the image is a "LOGIN USER" form with fields for "Username" and "Password", and a "Login" button. There is also a "Daftar Pelanggan" (Register Customer) link.

Gambar 3.3 Login User

### 3.2.4 Login Admin

Pada tampilan login admin digunakan untuk mengakses kedalam web arofa guna mengelola sistem arofa

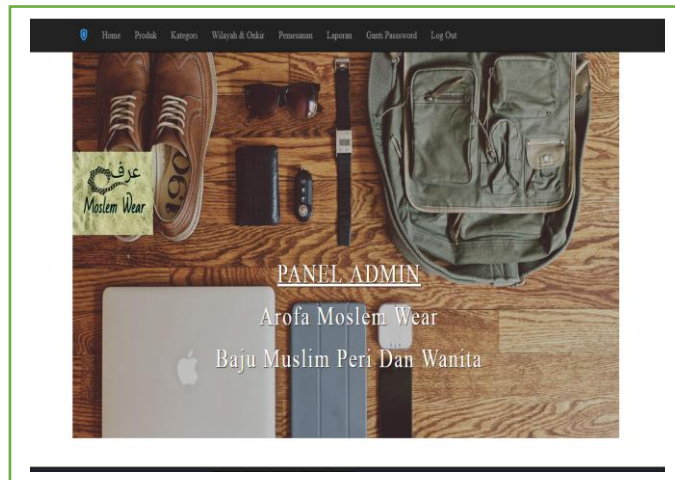


The screenshot shows a simple login form with a blue header "LOGIN USER". Below the header are two rows: "Username" with a text input field, and "Password" with a password input field. At the bottom is a blue "Login" button.

Gambar 3.4 Login Admin

### 3.2.5 Menu Admin

pada tampilan menu admin terhubung dengan menu yang lainnya. Digunakan untuk mengelola sistem arofa seperti melihat data produk, kategori, wilayah, pemesanan dan laporan



Gambar 3.5 Menu Admin

### 3.2.6 Data Produk

Pada tampilan ini untuk melihat atau menambahkan data produk, stok produk, ukuran produk dan bisa menambahkan produk yang ingin di input

No	Nama	Kategori	Harga	Diskon	Aksi
1	Jacinto 3-4 batam-sha	Bussana Muslim	190000	0%	STOK & UKURAN Share DETAIL EDIT HAPUS
2	Manisoo Hood	Bussana Muslim	195000	0%	STOK & UKURAN Share DETAIL EDIT HAPUS
3	Kendoo Strip New	Bussana Muslim	112000	0%	STOK & UKURAN Share DETAIL EDIT HAPUS
4	Servat Jeger Khalis	Bussana Muslim	160000	0%	STOK & UKURAN Share DETAIL EDIT HAPUS
5	Manisoo Hood Hiam	Bussana Muslim	190000	0%	STOK & UKURAN Share DETAIL EDIT HAPUS
6	Servat Dream Hiam	Bussana Muslim	156000	0%	STOK & UKURAN Share DETAIL EDIT HAPUS
7	Kelaa Maroon Luar Bank	Bussana Muslim	172000	0%	STOK & UKURAN Share DETAIL EDIT HAPUS
8	Gemas Nibras Buat Uapn Mula	Bussana Muslimah	208000	0%	STOK & UKURAN Share DETAIL EDIT HAPUS
9	HalHui	Bussana Muslimah	28500	23%	STOK & UKURAN Share DETAIL EDIT HAPUS
10	Maklana Cemb Hadira	Bussana Muslimah	285000	10%	STOK & UKURAN Share DETAIL EDIT HAPUS

Gambar 3.6 Data Produk

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pembahsan-pembahsan yang telah dijabarkan dari bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. hasil dari penelitian ini menghasilkan sebuah produk dalam bentuk sistem informasi penjualan dengan pendekatan *Customer Relationship Management* berbasis web
2. penerapan CRM pada sistem informasi penjualan dengan pendekatan CRM pada tool *arofa moslem wear* dapat memberikan kemudahan dalam sistem penjualan dan meningkatkan hubungan kepada customer sehingga dapat menghasilkan relasi antara tool *arofa* dengan *customer*

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Usman Ependi, Yesi Novaria Kunang, and Seva Novifika. Implementasi metode rational unified process pada mobile digital library. *JURNAL MATRIK*, 16(1):35–44, 2014.
- [2] Wala Siti Nurlaela. Pengaruh good government governance dan akuntabilitas terhadap kinerja instansi pemerintah survei pada dinas skpd kabupaten ciamis. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2015.