

# PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN PADA TOKO SANTORINA FASHION PADANG MENGGUNAKAN CRM (COSTOMER RELATIONSHIP MANAJEMEN) DENGAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP MYQL

Oleh :

**Perra Budiarti Rahayu Putri<sup>1)</sup>, Richi Andrianto<sup>2)</sup>, Fery Irawan<sup>3)</sup>**

<sup>123</sup>Fakultas Ilmu Komputer, Institut Teknologi dan Sains PALUTA

[perrabudiartirahayuputri97@gmail.com](mailto:perrabudiartirahayuputri97@gmail.com)

[richiandrianto28@gmail.com](mailto:richiandrianto28@gmail.com)

[fery.irawan1922@gmail.com](mailto:fery.irawan1922@gmail.com)

## Abstrak

Pesatnya perkembangan Teknologi Informasi yang terjadi sekarang ini khususnya di negara kita Indonesia, Teknologi tidak lagi menjadi barang yang aneh, bahkan sangat diperlukan untuk mendukung kinerja dari suatu organisasi. Untuk saat ini tanpa dukungan teknologi informasi sebuah perusahaan mungkin sangat mustahil untuk dapat berkembang. Dalam konteks ini, informasi dapat dikatakan menjadi kunci untuk mendukung dan meningkatkan manajemen perusahaan agar dapat memenangkan persaingan yang semakin lama akan semakin meningkat. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan peningkatan pelayanan maupun promosi kepada pelanggan adalah dengan CRM yaitu Customer Relationship Management, Toko Santorina Fashion adalah toko yang bergerak dibidang Fashion dengan banyak pelanggan sangat membutuhkan proses sistem yang sangat cepat dan tepat sehingga Pelanggan akan mendapatkan kepuasan dalam pelayanan administrasi dan informasi yang akurat, dari permasalahan tersebut dibuatkan sistem CRM berbasis UML untuk melakukan transaksi pelanggan.

**Kata Kunci:** sistem informasi, CRM, pelayanan.

## 1. PENDAHULUAN

Santorina Fashion merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa yang menawarkan produk seperti Baju Kaos, Long Dress, Mini Dress, Switer, Jumpsuit, Celana Jeans, Celana Kulot dan peralatan aksesoris seperti Tas, Kalung, Gelang, Jedai, Coker lain-lain. Toko ini memerlukan perluasan dalam pelayanan terhadap pelanggan yang masih menggunakan sistem manual dalam melakukan transaksi. Oleh sebab itu Toko Santorina Fashion ini mempunyai permasalahan belum adanya sistem komputerisasi dalam bertransaksi dengan pelanggannya.

Saat ini internet telah menjadi salah satu infrastruktur komunikasi yang termurah dan jangkauan penerimaan yang luas dan tanpa batas, maka internet-pun sering digunakan sebagai media alternatif untuk menjalankan suatu usaha maupun bisnis. Selain digunakan sebagai media informasi dan komunikasi, internet juga dapat digunakan sebagai media informasi yang lengkap.

Santorina Fashion cabang Padang belum menerapkan pelayanan secara online dalam melakukan transaksi dan belum memiliki situs dalam mempromosikan produk apa saja yang ditawarkan oleh Santorina Fashion, untuk itu Santorina Fashion ingin mengubah sistem manual dan membangun sistem pelayanan secara

komputerisasi agar mudah dalam melakukan transaksi dan menginputkan data pelanggan sehingga meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dan membuat situs tentang jasa yang di tawarkan agar pelanggan tetap bertahan dengan jasa yang diberikan perusahaan.

Untuk dapat mengimbanginya salah satu cara yaitu Santorina Fashion harus memanfaatkan teknologi komputer dengan cara membangun sistem komputerisasi yang dapat melayani pelanggan dengan mudah sehingga data yang di dapatkan lebih efisien. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis berusaha melakukan pengembangan "Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Pada Toko Santorina Fashion Dengan Metode CRM (Customer Relationship Manajemen) Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP MYSQL"

## 2. METODE PENELITIAN

Adapun kerangka kerja dalam metodologi penelitian ini dilakukan dalam penyelesaian suatu penelitian, agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih terstruktur dan terarah.



Gambar 1 kerangka kerja penelitian

Berdasarkan kerangka kerja pada Gambar 1. Maka masing-masing langkahnya dapat diuraikan seperti di bawah ini :

- 2.1 Mengidentifikasi masalah merupakan tahapan awal dalam sebuah penelitian. Peneliti melakukan perumusan masalah dari masalah yang ditemukan pada toko santorina fashion dan memberikan batasan masalah agar penelitian lebih terarah atau terstruktur.
- 2.2 Menganalisa masalah Pada tahap kedua ini peneliti melakukan analisa masalah agar dapat memahami masalah yang telah ditentukan dan batasan masalah dalam penelitian.
- 2.3 Menentukan tujuan penelitian Tujuan penelitian merupakan suatu hal yang akan dicapai dalam penelitian yang dilakukan. Tujuan penelitian ditentukan diawal sebelum penelitian dilakukan. Menentukan tujuan penelitian sangat diperlukan agar penelitian yang dilakukan dapat bermanfaat bagi para penggunanya.
- 2.4 Perancangan sistem Pada tahapan ini merupakan kegiatan merancang dan menentukan cara mengelola sistem informasi dari hasil analisa sistem sehingga dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna dengan menggunakan alat bantu perancangan yaitu Unified Modelling Language (UML).
- 2.5 Implementasi sistem Pada tahapan implementasi ini dilakukan pengujian terhadap data yang telah diolah dengan menggunakan CRM (Customer Relationship Manajemen) dengan bahasa pemrograman PHP MySQL.
- 2.6 Pengujian sistem Pada tahapan ini dilakukan untuk menguji apakah sistem yang dirancang dapat bermanfaat bagi pengguna.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Analisa sistem

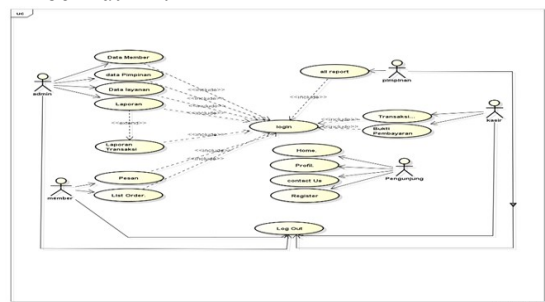
Analisa sistem dilakukan untuk mengetahui dan menentukan masalah yang dihadapi oleh sistem yang sedang diterapkan. Analisa sistem penting dilakukan karena merupakan dasar dalam merencanakan dan merancang sistem yang baru, dimana sistem yang lama akan dijadikan sebagai perbandingan terhadap sistem baru yang akan diterapkan.

#### 3.2 Perancangan sistem menggunakan UML

Dalam penelitian ini alat bantu yang digunakan dalam perancangan sistemnya adalah menggunakan Unified Modeling Language (UML). Berikut merupakan penjabaran dari analisa proses sistem yang akan dibangun.

##### 1. Use Case Diagram

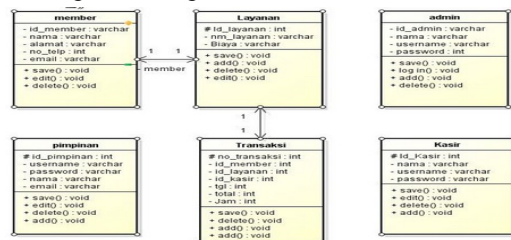
Use case diagram pada sistem pelayanan Santorina Fashion dapat dilihat pada Gambar 2 berikut ini :



Gambar 2 Use case Diagram

##### 2. Class Diagram

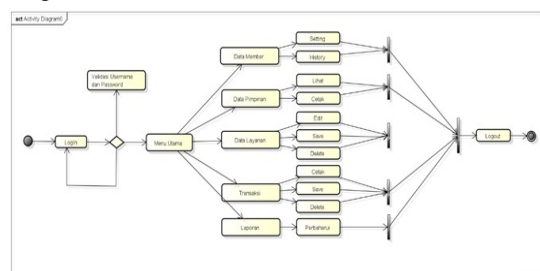
Class diagram pelayanan Santorina Fashion dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini :



Gambar 3 Class Diagram Pelayanan Santorina Fashion

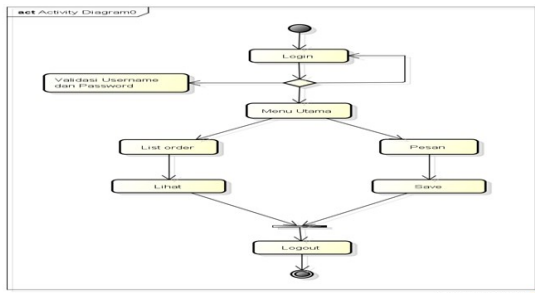
##### 3. Activity Diagram Admin

Model activity diagram admin dapat dilihat pada Gambar 4 berikut ini:



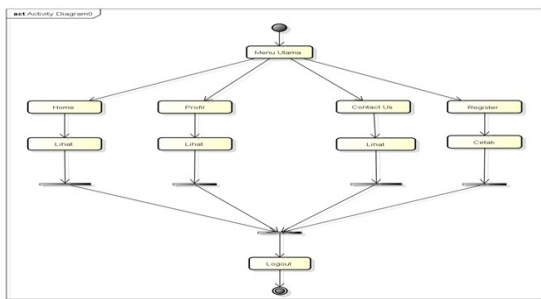
Gambar 4 Activity Diagram Admin

Model Activity diagram pada member atau anggota dapat dilihat pada Gambar 5 berikut ini :



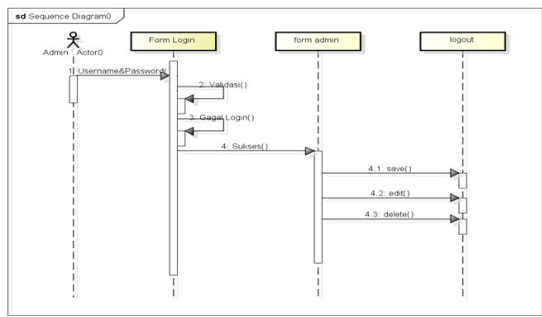
Gambar 5 Activity diagram member

Model activity diagram pada pengunjung tersebut dapat dilihat pada Gambar 6 berikut ini :



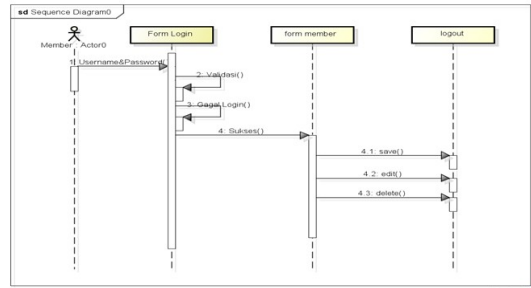
Gambar 6 activity diagram Pengunjung

4. Sequence diagram Pada Admin
- Sequence diagram pada admin menggambarkan urutan event dan waktu saat admin melakukan akses ke sistem. Sequence diagram pada admin dapat dilihat pada Gambar 7 berikut ini :



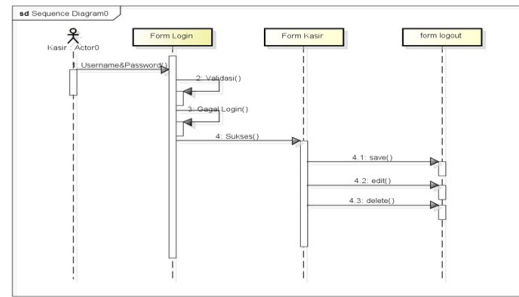
Gambar 7 Sequence diagram Pada Admin

Sequence diagram pada member dapat dilihat pada Gambar 8 berikut ini :



Gambar 8 Sequence diagram pada member

Sequence diagram pengunjung dapat dilihat pada Gambar 9 berikut ini :



Gambar 9 Sequence diagram pengunjung

### 3.3 Desain input pimpinan

Input data pimpinan merupakan desain input yang digunakan untuk menginputkan data pimpinan, dengan bentuk rancangan seperti Gambar 10 berikut ini :

Gambar 10 Desain input pimpinan

### 3.4 Desain Input Transaksi

Input data Transaksi merupakan desain input yang digunakan untuk menginputkan data Transaksi, dengan bentuk rancangan seperti Gambar 11 berikut ini :

Gambar 11 Desain Input Transaksi

3.5 Pengujian sistem

Pengujian terhadap sistem dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sistem informasi yang dirancang dapat mengatasi masalah, serta untuk mengetahui hubungan antar komponen sistem.

1. Layout menu

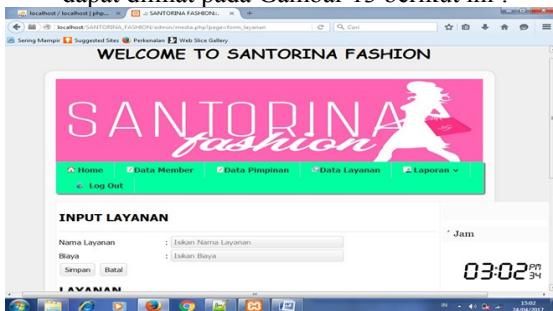
Layout home merupakan halaman yang pertama kali muncul saat alamat situs diakses. Berikut layout home yang dapat dilihat pada Gambar 12 berikut ini :



Gambar 12 layout home

2. Layout Layanan

Pada layout ini menampilkan layout layanan, dimana layout ini berguna untuk menampilkan semua layanan yang ada di Santorina Fashion, dapat dilihat pada Gambar 13 berikut ini :



Gambar 13 layout layanan

3. Layout transaksi

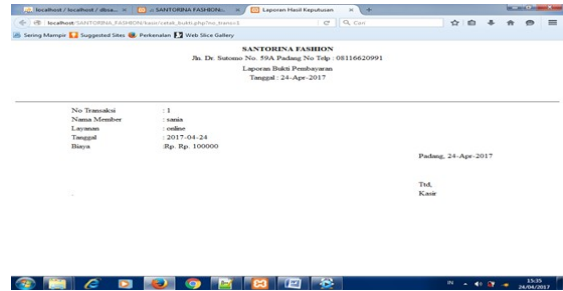
Layout transaksi dapat dilihat pada Gambar 14 berikut ini:



Gambar 14 layout transaksi

4. Layout laporan bukti pembayaran

Layout laporan bukti pembayaran dapat dilihat pada Gambar 15 berikut ini:



Gambar 15 layout laporan transaksi pembayaran

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada Santorina Fashion, dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut :

1. Dari uraian di atas mengenai perancangan sistem informasi pelayanan pada Santorina Fashion dengan metode CRM yaitu, bahwa aplikasi website dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan menggunakan database MYSQL dapat mempermudah untuk member maupun pengunjung mengetahui informasi yang terbaru terdapat pada Santorina Fashion tersebut.
2. Program aplikasi pengelolaan data yang dibangun dapat memudahkan pengaksesan data layanan dan transaksi, serta dapat memberikan layanan terbaik untuk kepuasan seluruh pengguna sistem atau yang membutuhkan informasi terkait pengelolaan sistem informasi pada Santorina Fashion Padang

Pada aplikasi yang dibangun ini, penulis menyadari bahwa aplikasi ini masih jauh dari kesempurnaan, dan untuk itu perlu dilakukan pengembangan sistem agar didapatkan hasil yang lebih baik lagi kedepannya.

5. REFERENSI

[1] Bachtiar, M. I., Puspitasari, D., Honggo, H., & Hartati, E. (n.d.). *PERANCANGAN CRM BERBASIS WEB PADA PT PELAYARAN SAKTI INTI MAKMUR*. 1–12.

[2] Customer, M., Management, R., Website, B., Testtube, P., Printing, C., Permatasari, D., Program, K., Sistem, S., Universitas, I., Indonesia, K., No, D. U., Email, I., Clothing, A. T., Printing, D., Management, C. R., Diagram, E. R., Diagram, D. F., Clothing, T., Pendahuluan, D. P. I., & Perkembangan, L. B. (n.d.). *No Title*. 1–9.

- [3] Dyantina, O., Afrina, M., & Ibrahim, A. (2012). *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN) 1,2,3. 4(2)*, 516–529.
- [4] Helling, L. S., & Akutansi, K. (2018). *Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Pada Citra Laundry Bogor. 2(1)*, 68–78.
- [5] Hidayat, R. (2014). *Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan. 4(2)*.
- [6] Jtik, J., Teknologi, J., Irsandi, J. S., Fitri, I., & Nathasia, N. D. (2021). *Sistem Informasi Pemasaran dengan Penerapan CRM ( Customer Relationship Management ) Berbasis Website menggunakan Metode Waterfall dan Agile. 5(4)*.
- [7] Loyalitas, T., XI, P., Sampang, A., Maulana, W., Lestari, D., Putri, P., & Madura, U. (2018). *ISSN 1412-2936 EISSN 2549-7308 ISSN 1412-2936 EISSN 2549-7308. 3(2)*, 225–238.
- [8] Luh, N., Sugiarni, M., Pramana, D., Nyoman, N., & Puspita, H. (n.d.). *Implementasi CRM ( Customer Relationship Management ) Pada Sistem Informasi Travel X Berbasis Web*.
- [9] Rahayu, F., & Irawan, H. (2011). *PERANCANGAN SISTEM ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ( E-CRM ) GUNA MEMBANTU MENINGKATKAN PELAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS: LEMBAGA PENDIDIKAN KUMON. 205–212*.
- [10] Ummah, L. D. (2018). *RANCANG BANGUN E-COMMERCE PADA TOKO KERUDUNG NURI COLLECTION BERBASIS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT Linda Durotul Ummah. 12*, 10–17.