

Pengembangan Teknologi Tepat Guna Toko Bunga dengan Penerapan Metode CRM Toko Risky Flower Sampit

Seprianson Eliyesser, Dwi Tjahjo Seabtian*

Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Darwan Ali, Kota Sampit, Indonesia

Email: ¹Seprianson.e@gmail.com, ^{2,*}dwiraked17@gmail.com

Abstrak—Pada era teknologi sekarang ini, perkembangan sistem dan teknologi informasi menjadi hal yang sangat penting. Hal yang berbeda dari pembangunan sebuah sistem adalah dari fungsi dan kebutuhan sistem itu sendiri. Disisi lain sebagian besar masyarakat sudah menggunakan perangkat keras komputer yang sudah memiliki sistem yang dapat mengakses semua informasi secara cepat dan tepat, sebagian besar sudah memiliki spesifikasi yang tinggi yang dapat memberikan sebuah informasi yang lebih cepat disaat pengguna membutuhkan informasi tersebut untuk digunakan, maka pengguna sistem akan lebih mudah didalam pengerjaannya. Risky Flower adalah sebuah toko yang menyediakan beberapa jenis dan ukuran papan bunga untuk keperluan pesta dan acara yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Pemesanan yang dilakukan selama ini masih kurang cepat dikarenakan membutuhkan waktu yang sangat lama, dimana pelanggan harus berkomunikasi langsung ketempat penjualan papan bunga tersebut dengan memilih jenis dan ukuran yang akan digunakan untuk acara yang akan diadakan sesuai kebutuhan pelanggan. Dengan adanya sebuah Sistem diharapkan dapat membantu proses pemesanan papan bunga dan dapat memberikan informasi mengenai apa saja yang nantinya dibutuhkan oleh pelanggan didalam menentukan pilihan mereka dengan cepat tanpa harus ketempat penjualan papan bunga tersebut. Sistem yang diajukan ini sepenuhnya menggunakan metode Customer Relationship Management (CRM) berbasis web.

Kata Kunci: Teknologi Informasi (TI); Teknologi Tepat Guna; Metode *Customer Relationship Manajemen* (CRM)

Abstract—In today's technological era, the development of systems and information technology is very important. What is different from building a system is the function and requirements of the system itself. On the other hand, most people already use computer hardware that already has a system that can access all information quickly and precisely, most of them already have high specifications that can provide information faster when the user needs the information to be used, then the system user it will be easier to do. Risky Flower is a shop that provides several types and sizes of flower boards for parties and events to suit their individual needs. Orders made so far are still not fast because it takes a very long time, where customers must communicate directly to the place of sale of the flower board by choosing the type and size that will be used for the event to be held according to customer needs. With the existence of a system, it is hoped that it can help the process of ordering flower boards and can provide information about what customers will need in making their choices quickly without having to go to the place where the flower board is sold. The proposed system fully uses the web-based Customer Relationship Management (CRM) method.

Keywords: Information Technology (IT); Appropriate Technology; Method of Customer Relationship Management (CRM)

1. PENDAHULUAN

Pada era teknologi sekarang ini, perkembangan sistem dan teknologi informasi menjadi hal yang sangat penting. Hal yang berbeda dari pembangunan sebuah sistem adalah dari fungsi dan kebutuhan sistem itu sendiri. Disisi lain sebagian besar masyarakat sudah menggunakan perangkat keras komputer yang sudah memiliki sistem yang dapat mengakses semua informasi secara cepat dan tepat, sebagian besar sudah memiliki spesifikasi yang tinggi yang dapat memberikan sebuah informasi yang lebih cepat disaat pengguna membutuhkan informasi tersebut untuk digunakan, maka pengguna sistem akan lebih mudah didalam pengerjaannya.

Risky Flower adalah sebuah toko yang beralamat di Jln.Suprpto, Sampit. Risky Flower menyediakan beberapa jenis dan ukuran papan bunga untuk keperluan pesta dan acara yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Adapun jenis dan ukurannya antara lain:

1. Bunga Duka dengan tiga ukuran yaitu 50cm x 75cm, 100cm x 150cm dan 100cm x 200cm
2. Papan Wedding dengan dua ukuran yaitu 100cm x 200cm dan 200cm x 300cm
3. Papan Grand Opening dengan tiga ukuran yaitu 100cm x 150cm, 100cm x 200cm dan 200cm x 300cm
4. Papan Pelantikan dengan satu ukuran yaitu 200cm x 300cm

Dengan beberapa jenis dan ukuran di atas pelanggan dapat memilih sesuai kebutuhan.

Pemesanan yang dilakukan selama ini masih kurang cepat dikarenakan membutuhkan waktu yang sangat lama, dimana pelanggan harus berkomunikasi langsung ketempat penjualan papan bunga tersebut dengan memilih jenis dan ukuran yang akan digunakan untuk acara yang akan diadakan sesuai kebutuhan pelanggan. Bahkan untuk pelanggan yang berada diluar daerah sangat sulit untuk memesan karena tidak memiliki waktu yang cukup untuk langsung datang ke lokasi dan memilih papan bunga. Disamping itu, selama ini pelanggan masih sulit dalam menyampaikan keluhan terhadap pemilik toko papan bunga tersebut sehingga pengelola toko belum mengetahui apa saja keluhan dari pelanggan yang harus diperbaiki. Selain pengolahan data yang kurang efektif didalam pelaksanaan pemesanan papan bunga, Pemilik toko papan bunga juga masih kesulitan dalam mendapatkan laporan dan informasi penjualan setiap bulannya untuk jumlah papan bunga yang dipesan oleh pelanggan. Sistem yang dibutuhkan oleh pemilik toko dan pelanggan adalah sistem yang mempermudah semua pelanggan didalam mendapatkan suatu informasi yang cepat dan tanpa harus ke lokasi pemesanan papan bunga tersebut.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Pengumpulan Data

- 1 Wawancara
Dilakukan dengan mengadakan wawancara secara langsung dengan salah satu pemilik usaha yang mengelola toko pemesanan papan bunga Risky Flower Sampit, agar sistem yang dibuat sesuai dengan kebutuhan pemilik toko tersebut.
- 2 Pengamatan/Observasi
Metode ini dilakukan dengan menggunakan pengamatan secara langsung terhadap proses kerja yang ada dalam kasus yang sedang diamati.
- 3 Studi Pustaka
Pada tahap ini penulis mempelajari literatur-literatur yang mendukung dan berhubungan dengan pokok pembahasan penulisan yang dikaji, serta berupaya untuk menemukan teori dan konsep yang relevan yang dapat dijadikan landasan dalam pelaksanaan penulisan ini.

2.2 Metode Pengembangan Sistem

1. Analisa
Menganalisa data yang sudah didapat dari hasil wawancara serta mengimplementasikan data tersebut menjadi sebuah sistem.
2. Perancangan dan Desain *Input / Output*
Merancang tampilan *input output* sesuai kebutuhan analisa kebutuhan sistem dengan menggunakan bagan alir dan diagram alir atau *Data Flow Diagram* (DFD).
3. Pemrograman
Membuat program hasil dari perancangan desain berbasis web.
4. Pengujian Sistem
Menguji hasil dari pemrograman berdasarkan dari perancangan desain.
5. Implementasi
Menerapkan sistem pemrograman yang menjadi alat penghubung antara pengguna dengan sistem yang telah dirancang dan di uji menjadi sebuah sistem yang telah terkomputerisasi.

2.3 Teknologi

Teknologi adalah berbagai keperluan serta sarana berbentuk aneka macam peralatan atau sistem yang berfungsi untuk memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi manusia. Teknologi berasal dari kata *tecnologia* (bahasa Yunani) *techno* artinya 'keahlian' dan *logia* artinya 'pengetahuan'. Pada awalnya makna teknologi terbatas pada benda-benda berwujud seperti peralatan- peralatan atau mesin. Seiring berjalannya waktu makna teknologi mengalami perluasan. ia tidak terbatas pada benda berwujud, melainkan juga benda tak berwujud. semisal perangkat lunak, metode pembelajaran, metode bisnis, pertanian dan lain sebagainya [1].

2.4 Pemesanan

Pemesanan adalah suatu aktifitas yang dilakukan oleh konsumen sebelum membeli. Untuk mewujudkan kepuasan konsumen maka perusahaan harus mempunyai sebuah sistem pemesanan yang baik [2].

Tujuan pemesanan yaitu :

1. Memaksimalkan pelayanan bagi konsumen
2. Meminimumkan investasi pada persediaan
3. Perencanaan kapasitas
4. Pengesahan produksi dan pengendalian produksi
5. Persediaan dan kapasitas

2.5 Diagram Alir atau Data Flow Diagram (DFD)

Diagram alir data atau *data flow diagram* (DFD) diperkenalkan pada akhir 1970 dan dipopulerkan sebagai alat desain dan analisis sistem aplikasi oleh Gane dan Sarson atau Yoarn dan Coad pada tahun 1979. Diagram alir data menunjukkan setiap alur data pada entitas luar pada sebuah sistem, begitu pula pergerakan data dari proses yang satu ke proses yang lainnya pada media penyimpanan logika. Diagram alir data digunakan untuk menggambarkan suatu sistem yang baru akan dikembangkan secara logika, tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut mengalir. Salah satu keuntungan menggunakan diagram aliran data tersebut adalah memudahkan pemakai atau komputer untuk menerti sistem yang akan dikerjakan. user yang kurang menguasai bidang .[3]

2.6 Entity-Relationship Diagram (ERD)

Entity-Relationship Diagram (ERD) adalah suatu model jaringan yang menggunakan susunan data yang disimpan dalam sistem secara abstrak [4]. ERD juga menguntungkan bagi profesional sistem, karena ERD memperlihatkan hubungan antar data store pada DFD.

2.7 Costumer Relationship Manajemen (CRM)

CRM (*Customer Relationship Management*) adalah alat, strategi, atau proses apa pun yang membantu bisnis mengelola dan mengakses data pelanggan dengan lebih baik. Pada awalnya CRM mengandalkan tulisan tangan dan Rolodex, tetapi dengan kemunculan teknologi digital, alat ini akhirnya berkembang menjadi *database* yang disimpan di komputer individu, dan kemudian definisinya pun berkembang menjadi sesuatu yang jauh lebih kompleks [3].

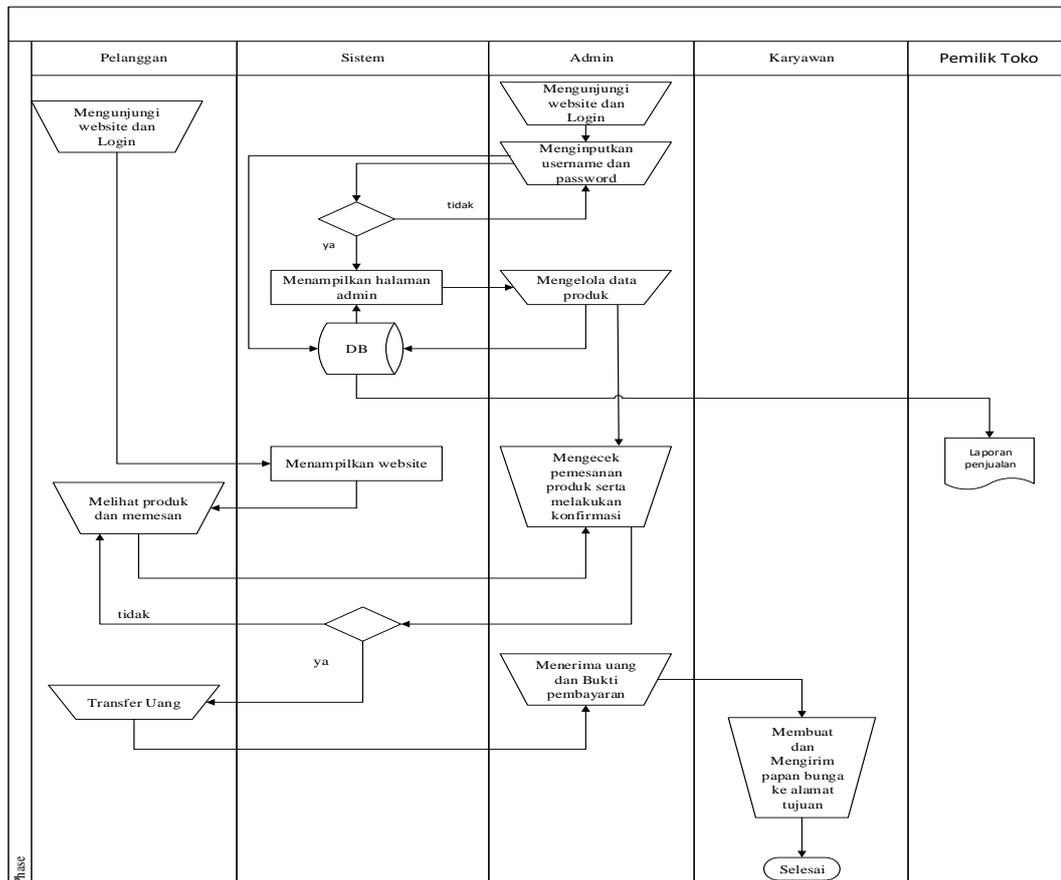
Adapun langkah-langkah metode CRM secara garis besar mempunyai 3 tahapan yaitu :

1. Mendapatkan pelanggan baru, dapat dicapai dengan menyediakan akses informasi yang mudah bagi calon pelanggan. Serta perusahaan dapat menyediakan inovasi dan layanan yang menarik sehingga dapat menarik para pelanggan baru.
2. Mempertahankan pelanggan, dengan cara mendapatkan loyalitas pelanggan dapat dilakukan dengan berusaha memenuhi ekspektasi para pelanggan tersebut.
3. Meningkatkan hubungan dengan pelanggan, dalam meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang sudah ada, dapat melakukannya dengan memberikan pelayanan terbaik. misalnya dengan jalan menerima dan menangani keluhan pelanggan serta memberi reward bagi para pelanggan setianya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Sistem Yang Di Usulkan

Pada gambar di bawah ini merupakan sistem yang di usulkan.



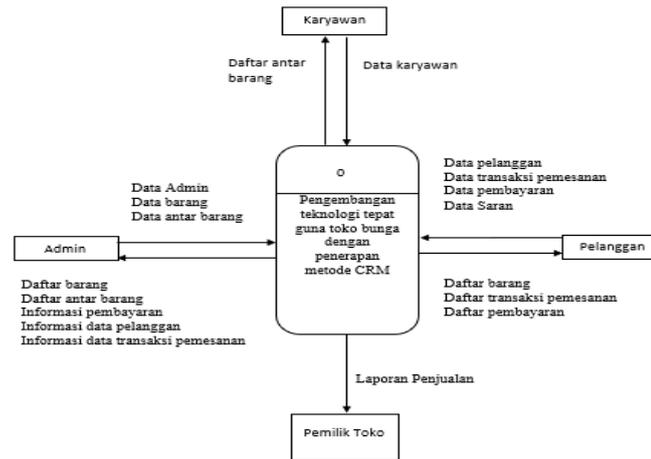
Gambar 1. Analisis Sistem Yang Di Usulkan

3.2 Permodelan Sistem

Model dari sistem informasi yang dirancang dalam bentuk logika. Permodelan tersebut digambarkan dalam beberapa bagan, diantaranya bagan konteks diagram (*Context Diagram*), bagan berjenjang (*Level Diagram*), bagan arus data (*Data Flow Diagram*).

a. Bagan Konteks Diagram (*Context Diagram*)

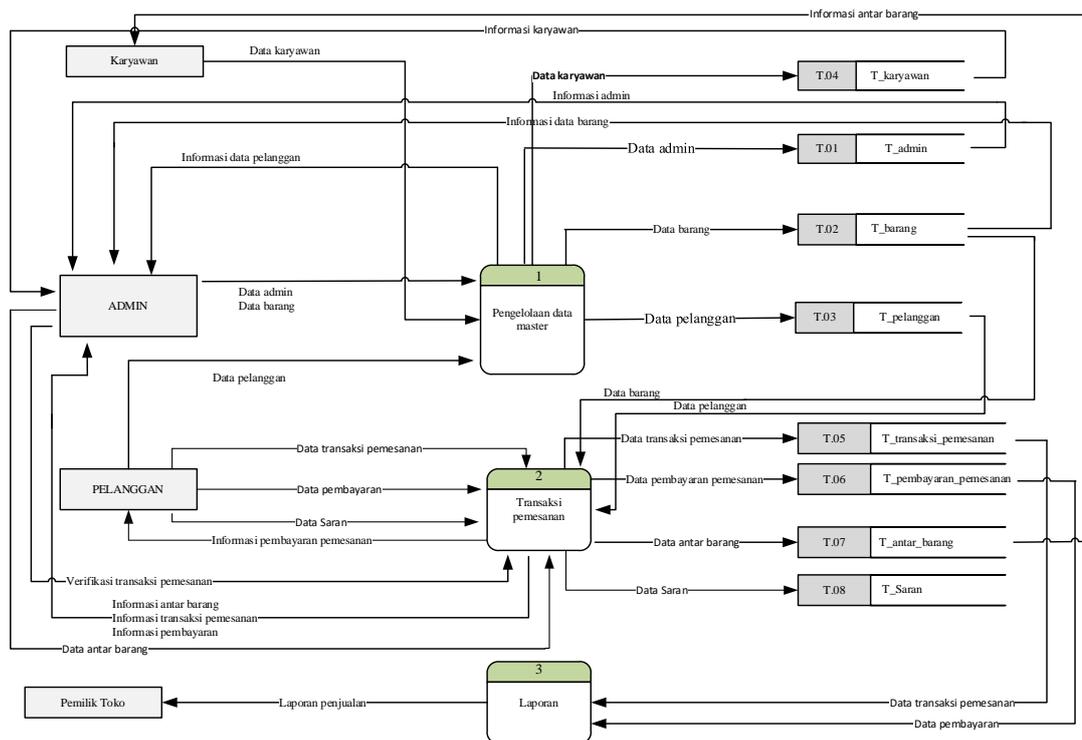
Diagram ini dibuat untuk menggambarkan sumber serta tujuan data yang akan diproses atau dengan kata lain diagram tersebut digunakan untuk menggambarkan sistem secara umum atau global dari keseluruhan sistem yang ada.



Gambar 2. Bagan Konteks Diagram (*Context Diagram*)

b. DFD Level 0

Data flow diagram level 0 merupakan alat yang digunakan pada metodologi pengembangan sistem yang terstruktur (structured Analysis and design). Data flow diagram merupakan representasi alur data yang digambarkan dalam bentuk grafik untuk menggambarkan isi atau data dari sebuah sistem informasi.



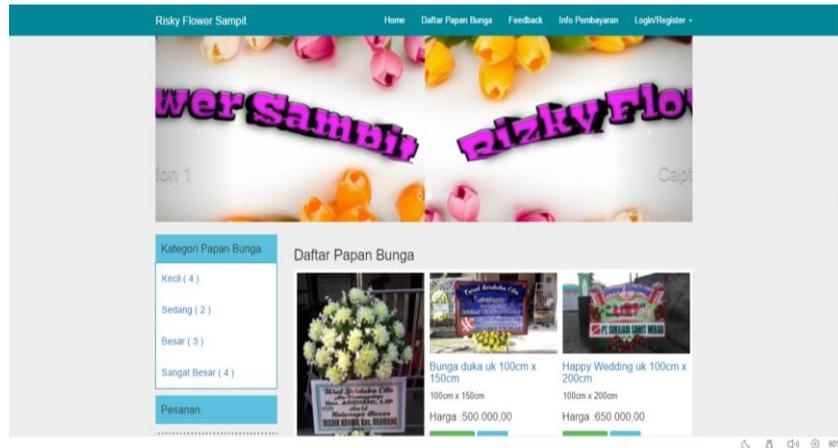
Gambar 3. DFD Level 0

3.3 Implementasi Program

Implementasi Program merupakan cara menerapkan sistem dan menjalankan program aplikasi yang telah dibuat. Proses pertama saat program ini dijalankan akan tampil sebuah form login admin seperti tampak pada gambar berikut:

1. Halaman Utama

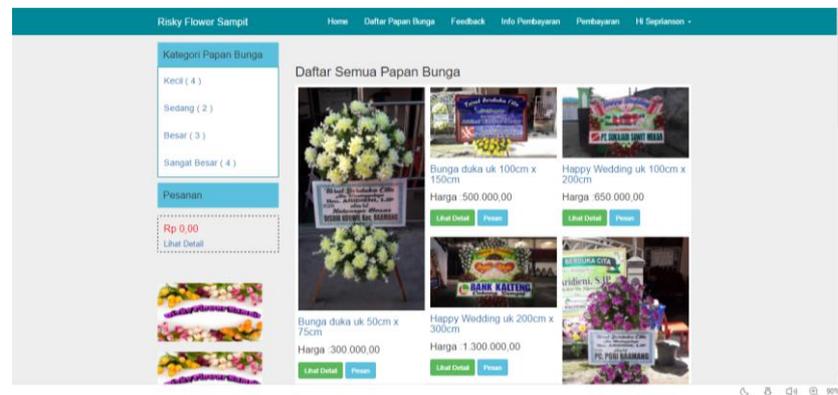
Halaman utama merupakan tampilan pertama pada saat program dijalankan, dalam pembuatan program pengembangan teknologi tepat guna toko bunga dengan penerapan metode CRM, halaman utama dibuat dengan nama `index.php` yang disimpan didalam `folder` `papan_bunga` untuk menjalankan halaman utama ini dapat menggunakan `Mozilla Firefox/UC Browser` dengan alat `http://localhost/papan_bunga/index.php`. Berikut ini tampilan menu utama pada sistem pemesanan papan bunga ditoko risky flower sampit.



Gambar 4. Halaman Utama

2. Halaman Daftar Produk

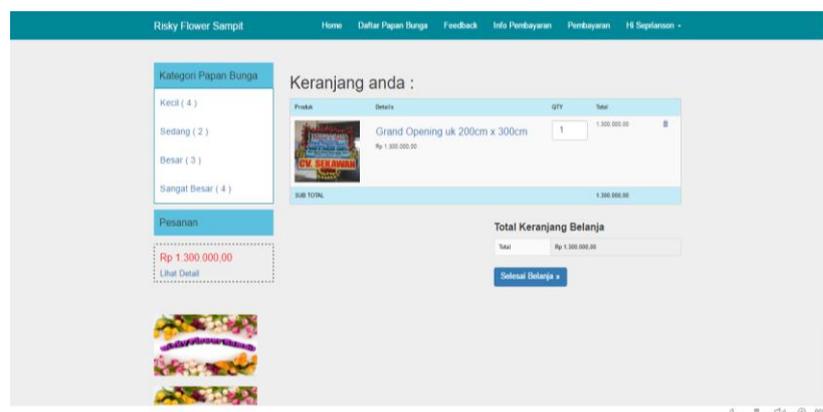
Halaman daftar produk merupakan sebuah halaman yang menampilkan semua produk yang ada didalam *website*. Pelanggan juga dapat melihat jenis dan ukuran yang tertera didalam web dengan mengklik *button* detail.



Gambar 5. Halaman Daftar Produk

3 Halaman Pemesanan Order

Pada halaman pemesanan order ini menampilkan data keranjang belanja yang dimana pada halaman ini menunjukkan bahwa pelanggan sudah melakukan data transaksi pemesanan. Dan pelanggan juga dapat menambah maupun menghapus produk yang dipesan tersebut.



Gambar 6. Halaman Pemesanan Order

5. KESIMPULAN

Pembuatan *system* pemesanan papan bunga ditoko Risky Flower Sampit berbasis web ini, dapat disimpulkan yaitu: Pembuatan fitur pemesanan papan bunga berbasis web dapat menjadi wadah untuk mempermudah dan mempercepat pelanggan dalam melakukan pemesanan sehingga lebih optimal, dan dapat meningkatkan penjualan. Dengan adanya fitur

unggah bukti pembayaran, dapat memudahkan proses pembayaran dan mengefisiensi waktu karena pelanggan tidak perlu datang ke toko untuk melakukan pembayaran. Fitur laporan dibuat untuk memudahkan perhitungan pendapatan hasil penjualan yang terkomputerisasi sehingga menghasilkan data yang terstruktur dan valid. Dengan adanya fitur feedback, dapat memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan, masukan dan saran terhadap pihak pengelola toko tersebut.

REFERENCES

- [1] I. W. J. I Ketut Suarta, "DAMPAK PENGGUNAAN TEKNOLOGI TEPAT GUNA PADA UKM BUNGA KERING DI DESA RENON DENPASAR," 2017.
- [2] R. Hadi, "'Pemesanan,'" 2009.
- [3] L. B. Nurul Wahidah, Eka Prasetyaningrum, "Pengembangan Teknologi ERP Modul Customer Relationship Management Studi Kasus Rumah Makan Nasi Uduk 'BABE,'" pp. 1–7, 2020.
- [4] Y. S. Agus Prayitno, "Pemanfaatan Sistem Informasi Perpustakaan Digital Berbasis Website Untuk Para Penulis," *AMIK BSI Jakarta*, 2015.
- [5] F. Soulfritri, "PERANCANGAN DATA FLOW DIAGRAM UNTUK SISTEM INFORMASI SEKOLAH (STUDI KASUS PADA SMP PLUS TERPADU)," 2019.
- [6] A.-B. bin Ladjamudin, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.
- [7] S. Hanum, "PEMANFAATAN APLIKASI PENGGAMBAR DIAGRAM ALIR (FLOWCHART) SEBAGAI BAHAN AJAR UNTUK MATA KULIAH SISTEM AKUNTANSI DI FAKULTAS EKONOMI PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA DI KOTA MEDAN," 2017.
- [8] Megawaty, "ANALISIS PERANGKAT AJAR RELATIONAL DATABASE MODEL BERBASIS MULTIMEDIA INTERAKTIF," 2015.
- [9] G. W. Sasmito, "Penerapan Metode Waterfall Pada Desain Sistem Informasi Geografis Industri Kabupaten Tegal," 2017.
- [10] ANSOR, "SISTEM INFORMASI E-COMMERCE PENJUALAN SONGKET PADA TOKO CEK ILA PALEMBANG BERBASIS WEB," 2016.