

# APPLICATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT METHODS FOR CURTAINS SALES AT NUEL JAYA CURTAINS WEB-BASED

## PENERAPAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PENJUALAN GORDEN PADA NUEL JAYA GORDEN BERBASIS WEB

Yohana Dela Vega<sup>1</sup>, Afrisawaty<sup>2</sup>, Chitra Latiffani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Royal Kisaran, I. Imam Bonjol No.179, Teladan, Kisaran, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara, Indonesia

*yohanadelavega634@gmail.com<sup>1</sup>, afrisawaty@gmail.com<sup>2</sup>, latiffaniartihc@gmail.com<sup>3</sup>*

**Abstract** - Web-based curtain sales information system by implementing Customer Relationship Management (CRM) is needed to maintain the stability of existing customers and expand new customers so that sales can continue to increase. This study aims to analyze how the application of customer Relationship Management methods at Nuel Jaya Curtains effectively and efficiently in managing relationships with customers, so as to increase sales and customer loyalty. This study uses a qualitative approach with data collection techniques, namely observation, interviews and literature studies, this study evaluates how CRM can make it easier for customers to see products, purchase products, manage customer data, carry out promotional activities, increase more sales, increase profitability at Nuel Jaya Curtains, provide satisfaction to customers about the products offered and features that make it easier for customers. The results showed that the implementation of a web-based CRM system increases the efficiency of managing customer data, improves communication, and supports a more effective sales strategy. Continuous development of CRM systems is essential to maintain competitiveness in a competitive market. In business practice, this means that companies must continuously innovate and adapt their CRM systems to changing customer needs and preferences.

**Keywords** - CRM, Curtains Sales, Customer Loyalty, Qualitative Method.

**Intisari** – Sistem informasi penjualan gorden berbasis web dengan menerapkan Customer Relationship Management (CRM) sangat dibutuhkan untuk menjaga kestabilan pelanggan yang sudah ada serta memperluas pelanggan yang baru agar penjualan dapat terus meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan metode CRM pada Nuel Jaya Gorden secara efektif dan efisien dalam mengelola hubungan dengan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan penjualan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan studi pustaka, penelitian ini mengevaluasi bagaimana CRM dapat mempermudah pelanggan dalam melihat produk, melakukan pembelian produk, melakukan pengelolaan terhadap data pelanggan, melakukan kegiatan promosi, meningkatkan penjualan yang lebih banyak, meningkatkan profitabilitas pada Nuel Jaya Gorden, memberikan kepuasan kepada pelanggan mengenai produk yang ditawarkan dan fitur yang memudahkan para pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem CRM berbasis web meningkatkan efisiensi pengelolaan data pelanggan, memperbaiki komunikasi, dan mendukung strategi penjualan yang lebih efektif. Pengembangan sistem CRM secara berkelanjutan sangat penting untuk mempertahankan daya saing di pasar yang kompetitif. Dalam praktik bisnis, hal ini berarti bahwa perusahaan harus terus berinovasi dan menyesuaikan sistem CRM mereka dengan perubahan kebutuhan dan preferensi pelanggan.

**Kata Kunci** - CRM, Penjualan Gorden, Loyalitas Pelanggan, Metode Kualitatif.

## I. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman di era globalisasi saat ini, perkembangan ilmu teknologi dan pengetahuan tentang komputer khususnya sistem informasi sangat berpengaruh terhadap kemajuan bisnis di berbagai perusahaan [1]. Sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu dalam operasi bisnis perusahaan, tetapi juga sebagai kebutuhan untuk meningkatkan kinerja sebuah perusahaan di tengah persaingan antar perusahaan semakin ketat [2]. Perusahaan harus dapat mempertahankan bisnisnya dengan menerapkan sistem informasi pada perusahaannya yang memudahkan pelanggan dalam melakukan sebuah transaksi [3]. Sistem informasi menawarkan kemudahan bagi individu, terutama dalam membeli secara online. Melalui cara ini, masyarakat cenderung mendukung dan cenderung secara konsisten menggunakan sistem informasi tersebut untuk berbelanja. [4], [5]. Salah satu pendekatan strategis untuk mencapai tujuan ini adalah dengan menerapkan CRM. CRM memungkinkan perusahaan untuk membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan melalui manajemen data yang lebih efektif, serta personalisasi layanan yang lebih tepat sasaran.

Nuel Jaya Gorden merupakan usaha yang bergerak dibidang penjualan gorden. Perusahaan dagang ini berdiri pada awal tahun 2006 berlokasi di Jalan, Jalak, Kisaran Timur. Berdasarkan hasil penelitian yang telah saya lakukan pada toko Nuel Jaya Gorden ditemukan beberapa kendala yaitu penjualan produk dilakukan secara offline dengan cara pelanggan harus datang langsung ke toko untuk melihat produk dan untuk melakukan pembelian, kegiatan promosi masih terbatas karena tidak adanya pengelolaan data pelanggan yang dapat memberikan informasi kepada pelanggan ketika pihak Nuel Jaya Gorden melakukan kegiatan promosi seperti adanya diskon dan launching produk baru, Nuel Jaya Gorden kesulitan untuk melakukan penjualan yang lebih banyak, karena hanya mengharapkan pelanggan yang datang saja, serta pelanggan kesulitan untuk bertanya mengenai produk yang akan dibeli dan memberikan ulasan atau komentar mengenai produk yang telah dibeli.

Berdasarkan hasil observasi ditemukan bahwa jumlah penjualan kepada pelanggan pada Juli 2023 - Desember 2023 mengalami kenaikan dan penurunan jumlah pelanggan yang membeli produk. Dengan kondisi yang mengalami ketidakstabilan, maka Nuel Jaya Gorden dituntut untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada serta memperluas pelanggan yang baru agar penjualan dapat terus meningkat.

Sistem pemasaran yang diadopsi selama periode ini telah menyebabkan pemilik bisnis untuk bersaing dengan pesaing mereka untuk mendapatkan sebanyak mungkin klien baru dan mempertahankan yang sudah ada dengan mendorong komunikasi yang efektif. Selain itu, ekspansi perusahaan tirai telah melonjak, meningkatkan tingkat persaingan sedemikian rupa sehingga operator bisnis Nuel Jaya Gorden harus mencari strategi bisnis yang tepat untuk menghadapi persaingan di sektor ini untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan penjualannya.

CRM adalah pendekatan penjualan, pemasaran, dan layanan yang memanfaatkan teknologi informasi yang berfokus pada pelanggan untuk meningkatkan proses bisnis dengan lebih efisien. Salah satu manfaat dalam meningkatkan layanan adalah penerapan gagasan CRM.[6].

Dengan diterapkannya metode CRM pada toko Nuel Jaya Gorden, maka akan mampu menjalin hubungan yang lebih erat dengan para pelanggan. Sebagaimana pendapat Kamil (2022) pemanfaatan perangkat lunak CRM memfasilitasi peningkatan interaksi yang erat dengan klien, sehingga berkontribusi pada retensi pelanggan setia dalam konteks ini [7] Para pelanggan tidak lagi datang secara langsung ketempat penjualan, melainkan pelanggan dapat melakukan pembelian secara online melalui aplikasi CRM yang dimiliki oleh Nuel Jaya Gorden, lalu pemanfaatan CRM yang dikombinasikan dengan teknologi berbasis web yang meliputi fitur CRM seperti undang teman, gratis ongkos kirim, poin, diskon, voucher, rating, ulasan dan live chat yang akan menghasilkan suatu garis sasaran pemilik usaha untuk menghadapi persaingan.

## II. SIGNIFIKANSI STUDI

### A. Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah suatu sistem yang terorganisasi untuk pengumpulan, organisasi, penyimpanan, dan komunikasi informasi. Sistem ini digunakan orang dan organisasi untuk mengumpulkan, menyaring, memproses, membuat, dan mendistribusikan data menjadi informasi

### B. CRM

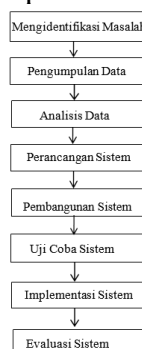
CRM saat ini merupakan salah satu strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk lebih mengetahui dan memahami pelanggannya, sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta membina hubungan jangka panjang yang lebih baik dengan pelanggannya [8].

### C. UML

UML merupakan kumpulan diagram yang sudah mempunyai standar untuk pembangunan *software* berbasis objek. UML mempunyai banyak *diagram*, diantaranya *Use Case Diagram*, *activity diagram*, *Class Diagram*, dan *Sequence Diagram*. UML mempunyai kelebihan, diantaranya dapat memberikan bahasa pemodelan visual atau gambar bagi *developer* dari berbagai macam pemrograman maupun proses umum rekayasa, menyatukan informasi-informasi terbaik yang ada dalam pemodelan, memberikan suatu gambaran model atau sebagai bahasa pemodelan visual yang *ekspresif* dalam pengembangan sistem, dapat memodelkan sistem berorientasi objek, mempermudah *developer* untuk membaca suatu sistem, serta berguna sebagai *blueprint* yang nantinya dapat menjelaskan informasi yang lebih detail dalam perancangan berupa *coding* suatu program[9].

### D. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui 9 tahapan diantaranya, yaitu:



Gambar 1. Diagram Tahapan Penelitian

Pada tahap pertama melakukan identifikasi masalah di Nuel Jaya Gorden yaitu kurangnya sistem untuk pemasaran online, pencatatan stok, dan laporan penjualan yang belum terkomputerisasi untuk kemudian ditentukan tujuan dari penelitian. Kedua, pengumpulan data. Pengumpulan data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi untuk menganalisis proses persediaan bahan baku. Ketiga, data yang diperoleh dianalisis untuk mendukung penelitian dan dikaitkan dengan studi literatur. Keempat, sistem dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna, termasuk desain user interface, alur kerja, dan model menggunakan UML [10]. Kelima, kelanjutan dari tahap perancangan sistem dimana sistem dibangun berdasarkan desain yang telah dibuat menggunakan PHP dan MySQL [11]. Keenam, tahap uji coba sistem adalah tahap Sistem diuji untuk memastikan berfungsi sesuai rancangan dan menangani masalah yang ada [12]. Ketujuh, tahap implementasi adalah tahapan penerapan sistem yang telah dibangun. Kedelapan, tahap evaluasi sistem adalah tahap untuk menilai kinerja sistem yang dibangun.

#### *E. Tahapan Penelitian*

Penelitian ini dilakukan Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dalam pengambilan keputusan. Adapun metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi penelitian, diantaranya:

- a. Observasi, observasi merupakan penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung di lokasi penelitian yaitu di Nuel Jaya Gorden.
- b. Wawancara, dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam dan akurat dari narasumber, yaitu Ibu Juminem Sianturi selaku owner Nuel Jaya Gorden
- c. Studi Pustaka, dilakukan dengan mengumpulkan jurnal-jurnal dan buku yang berkaitan dengan judul penelitian yang dibuat [13], [14].

Data tersebut dianalisis berdasarkan hasil observasi di Toko Nuel Jaya Gorden untuk memahami pola penjualan dan interaksi dengan pelanggan. Setelah observasi, penulis melanjutkan dengan wawancara terhadap pemilik toko dan staf penjualan untuk mendapatkan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, serta untuk memperoleh data penjualan bulanan, apakah penjualan mengalami peningkatan, penurunan, atau fluktuasi.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

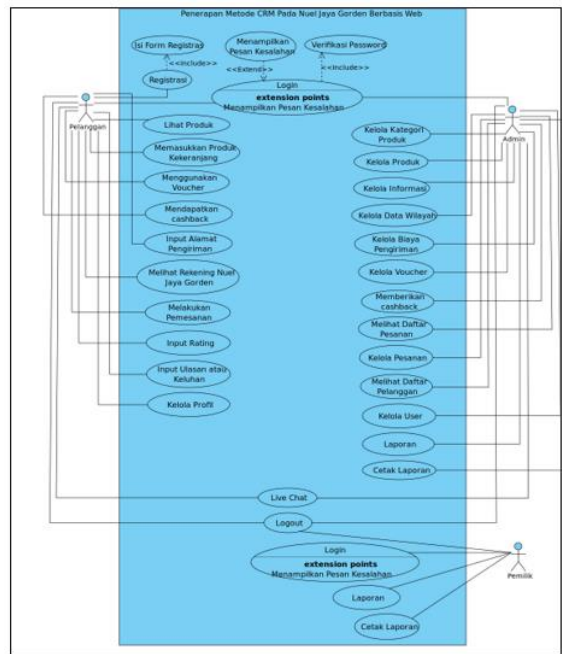
#### *A. Analisa Sistem*

Analisis sistem bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan-kelemahan pada sistem yang sedang berjalan, atau sistem lama [15]. Dengan melakukan analisis ini, kita dapat memahami secara lebih mendalam masalah-masalah yang ada, sehingga menentukan solusi yang tepat dan mempermudah proses perancangan dan pengembangan sistem baru yang lebih efektif dan efisien. Analisis yang komprehensif terhadap sistem lama juga memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerja sistem yang akan dibangun. Nuel Jaya Gorden masih menggunakan sistem manual dalam melakukan penjualan, pemesanan produk dan pengolahan data yang dapat menghambat kinerja Nuel Jaya Gorden dalam melakukan proses penjualan.

#### *B. Perancangan Sistem*

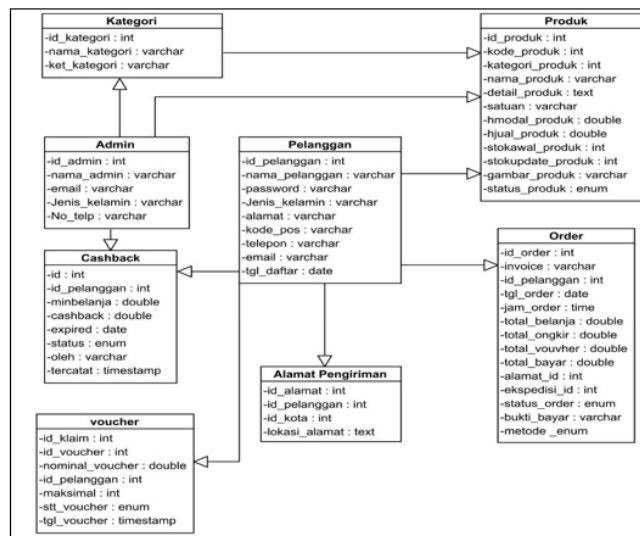
##### *1. Use Case diagram*

Use Case adalah sebuah model untuk kelayakan (perilaku) sistem informasi yang akan dibuat [16]. Use Case mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan aplikasi yang mengembangkan sistem informasi manajemen proyek untuk penjualan dan pemasaran Nuel Jaya Gorden.



Gambar 2. Use Case diagram

## 2. Class Diagram

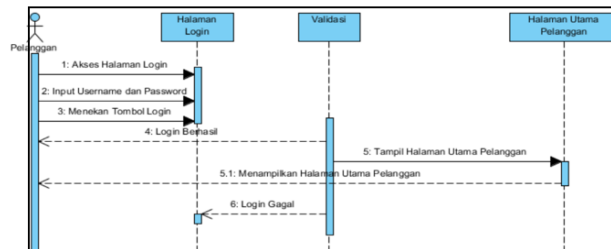


Gambar 3. Class Diagram Penjualan Nuel Jaya Gorden

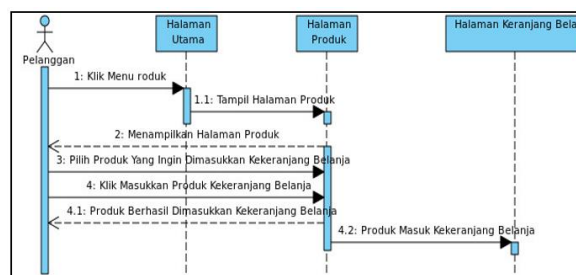
Class Diagram untuk sistem penjualan Nuel Jaya Gorden menggambarkan struktur sistem dengan mendefinisikan kelas-kelas utama seperti Pelanggan, Produk, Pesanan, dan Voucher, lengkap dengan atribut-atribut masing-masing, seperti ID Pelanggan, Nama Produk, dan Harga. Diagram ini juga menunjukkan hubungan antar kelas, seperti asosiasi antara Pelanggan dan Pesanan, serta Pesanan dan Produk, yang mengilustrasikan bagaimana data dan operasi saling terkait dalam sistem. Struktur ini membantu dalam perancangan sistem dengan memberikan gambaran jelas tentang komponen-komponen dan interaksi di dalamnya.

### 3. Sequence Diagram

Sequence Diagram menggambarkan bagaimana objek berinteraksi dalam urutan kronologis [18]. Sequence Diagram menguraikan langkah-langkah yang diperlukan untuk membangun sistem berdasarkan diagram kasus penggunaan.



(a)



(b)

Gambar 4. (a) Sequence Diagram Log in Customers (b) Sequence Diagram Masukkan Produk Keranjang Belanja

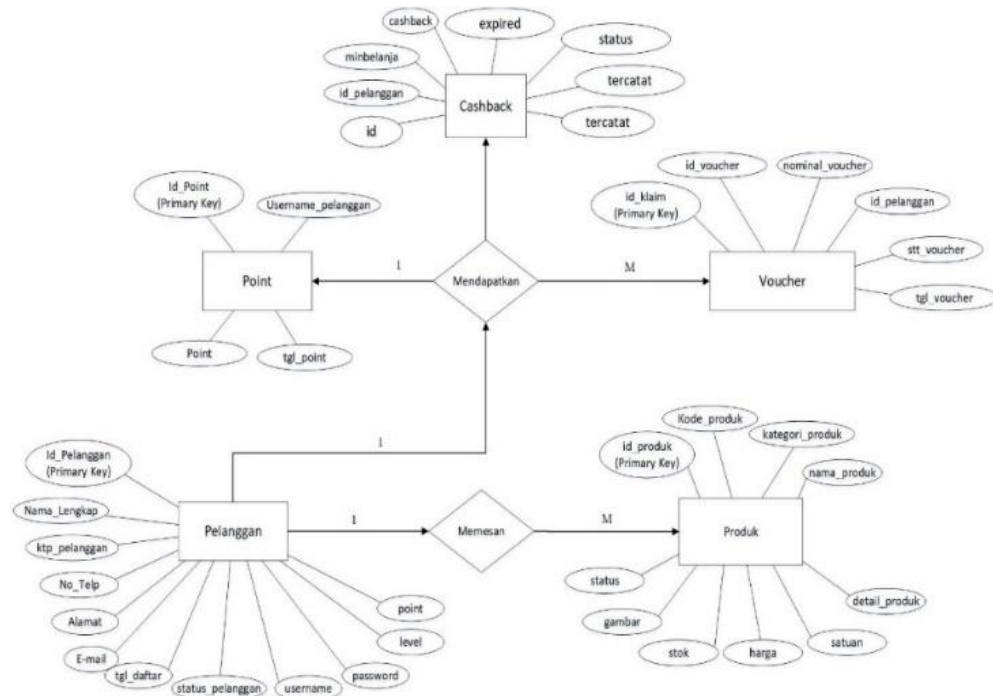
Proses dimulai dengan pelanggan memasukkan kredensial untuk login, yang kemudian diverifikasi oleh sistem. Jika valid, pelanggan diakses ke dashboard. Selanjutnya, pelanggan menambahkan produk ke keranjang belanja, dan sistem memperbarui keranjang dengan memeriksa stok dan menampilkan hasil kepada pelanggan. Setelah itu, pelanggan melanjutkan ke checkout, mengonfirmasi rincian pesanan, dan memilih metode pembayaran. Sistem memproses pembayaran dan menyelesaikan pesanan. Akhirnya, saat pelanggan memilih opsi logout, sistem menghapus sesi aktif dan mengarahkan mereka kembali ke halaman login.

### 4. Activity Diagram

Diagram aktivitas menggambarkan workflow (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Activity diagram Nuel Jaya Gorden menggambarkan berbagai aktivitas dalam sistem CRM Nuel Jaya Gorden. Diagram untuk pelanggan mencakup proses registrasi, login, melihat produk, menambah produk ke keranjang, menggunakan voucher, mendapatkan cashback, memasukkan alamat pengiriman, melihat rekening, melakukan pemesanan, memberikan rating, memasukkan ulasan, memperbarui profil, mengubah password, dan melakukan logout. Diagram untuk admin meliputi login, pengelolaan kategori produk, produk, informasi, data wilayah, biaya pengiriman, voucher, cashback, pesanan, daftar pelanggan, dan pengguna, serta laporan dan live chat. Sedangkan untuk pemilik, diagram mencakup login, melihat dan mencetak laporan, serta logout. Diagram-digram ini menyediakan gambaran jelas tentang alur kerja dan interaksi pengguna dalam sistem CRM.

5. Entity Relationship Diagram (ERD)

ERD Menunjukkan sebuah diagram yang menggambarkan desain sistem informasi penjualan gorden berbasis web dengan penerapan CRM. Diagram ini menunjukkan bagaimana berbagai entitas seperti pelanggan, produk, point, cashback, dan voucher saling berhubungan dan berinteraksi dalam sistem.



Gambar 6. Entity Relationship Diagram (ERD)

Sistem ini dirancang untuk mengelola data pelanggan, produk, serta berbagai insentif seperti point, cashback, dan voucher yang diberikan kepada pelanggan. Dalam sistem ini, entitas utama adalah pelanggan, yang memiliki atribut seperti Id\_Pelanggan (Primary Key), Nama\_Lengkap, ktp\_pelanggan, No\_Telp, Alamat, E-mail, tgl\_daftar, status\_pelanggan, username, dan password. Pelanggan merupakan pusat dari sistem CRM ini, di mana semua interaksi dan transaksi berhubungan dengan data pelanggan. Pelanggan dapat melakukan pemesanan produk yang terhubung melalui relasi memesan. Produk dalam sistem ini memiliki beberapa atribut seperti id\_produk (Primary Key), Kode\_produk, kategori\_produk, nama\_produk, status, gambar, stok, harga, detail\_produk, dan satuan. Setiap pelanggan dapat memesan lebih dari satu produk, dan setiap produk dapat dipesan oleh lebih dari satu pelanggan, menunjukkan hubungan many-to-many antara pelanggan dan produk.

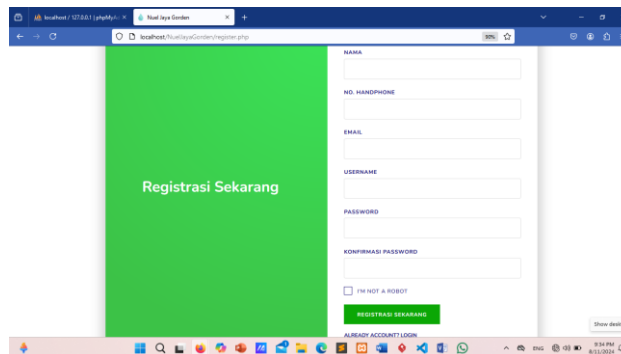
Selanjutnya, sistem ini juga mengimplementasikan program loyalitas melalui point. Setiap kali pelanggan melakukan transaksi, mereka akan mendapatkan point yang dicatat dengan atribut seperti Id\_Point (Primary Key), Point, tgl\_point, dan Username\_pelanggan. Point yang terkumpul kemudian dapat ditukarkan menjadi cashback, yang dicatat dalam sistem dengan atribut seperti id, cashback, expired, minbelanja, id\_pelanggan, status, dan tercatat. Cashback yang diperoleh pelanggan dapat dikonversi menjadi voucher, yang memiliki atribut id\_voucher (Primary Key), id\_klaim, nominal\_voucher, id\_pelanggan, stt\_voucher, dan tgl\_voucher. Voucher ini kemudian dapat digunakan oleh pelanggan dalam transaksi berikutnya, memberikan insentif tambahan untuk terus berbelanja di platform tersebut.

Dalam sistem ini, hubungan antara entitas dikelola dengan baik untuk memastikan bahwa data pelanggan, transaksi, dan insentif semuanya terintegrasi dengan efisien. Misalnya, relasi mendapatkan antara entitas point dan cashback memastikan bahwa point yang dikumpulkan oleh pelanggan bisa ditukar dengan cashback, yang pada gilirannya bisa dikonversi menjadi voucher melalui relasi yang sama.

### C. Tahap Implementasi

Implementasi sistem untuk Nuel Jaya Gorden dibuat dengan tampilan website yang telah disetujui berdasarkan rancangan yang telah dibuat, berikut tampilan implementasi sistemnya:

#### 1. Tampilan Untuk Pelanggan



Gambar 7. Tampilan Registrasi Pelanggan

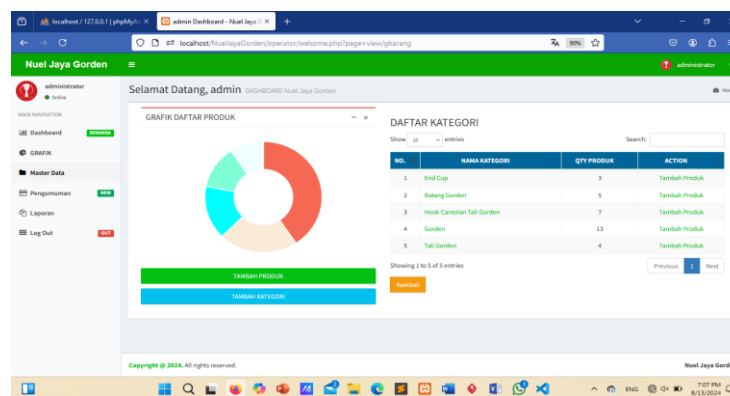
Sistem informasi penjualan gorden berbasis web di Nuel Jaya Gorden menyediakan berbagai menu yang dirancang untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi. Pada tahap awal, pelanggan akan menggunakan Tampilan Registrasi untuk membuat akun, yang kemudian digunakan pada Tampilan Login untuk mengakses sistem. Setelah login, pelanggan akan diarahkan ke Tampilan Dashboard, yang merupakan halaman utama dengan akses cepat ke berbagai fitur lainnya. Pelanggan dapat mengelola data pribadi mereka melalui Tampilan Profil dan Tampilan Ubah Password untuk memastikan keamanan dan kemudahan pengelolaan informasi pribadi. Tampilan Alamat Pengiriman memungkinkan pelanggan untuk menambahkan atau memperbarui alamat yang digunakan saat melakukan pembelian, sementara Tampilan Keranjang Belanja memfasilitasi penambahan produk ke dalam keranjang sebelum melanjutkan ke proses pembayaran.

Setiap pesanan dapat dipantau melalui Tampilan Pesanan, yang mencakup status pesanan mulai dari tahap pengecekan hingga pengiriman. Pembayaran dilakukan dengan mengunggah bukti transfer pada Tampilan Pembayaran. Selain itu, pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap produk yang dibeli melalui Tampilan Penilaian Produk, yang juga berfungsi sebagai umpan balik untuk toko. Tampilan Rekening menyediakan informasi rekening bank milik Nuel Jaya Gorden yang dapat digunakan untuk pembayaran. Tampilan Voucher memberi akses kepada pelanggan untuk melihat dan menggunakan voucher diskon, sedangkan Tampilan Ongkos Kirim memberikan informasi mengenai biaya pengiriman. Untuk memudahkan pencarian produk, Tampilan Kategori Produk dan Tampilan Produk menyajikan daftar kategori dan produk yang dapat dilihat dan dipesan. Akhirnya, Tampilan Detail Produk memberikan informasi mendetail tentang setiap produk, membantu pelanggan dalam pengambilan keputusan.



Klien menerima berbagai fasilitas melalui fungsionalitas yang terdapat pada website.. Fungsionalitas ini tidak hanya menyederhanakan akses ke layanan untuk klien, tetapi juga memfasilitasi penyesuaian layanan yang mendasar untuk eksekusi CRM. Misalnya, fitur konfigurasi alamat pengiriman memungkinkan klien untuk dengan mudah menambahkan, menghapus, atau mengubah lokasi pengiriman untuk memenuhi preferensi mereka. Selain itu, klien juga dapat mengelola keranjang belanja, menggunakan voucher, dan memilih opsi pengiriman yang paling tepat. Penerapan voucher dan cashback dalam sistem ini adalah taktik yang digunakan untuk meningkatkan loyalitas klien. Dengan menawarkan insentif dalam bentuk voucher, bisnis dapat memotivasi klien untuk kembali berbelanja, yang akibatnya memperkuat nilai seumur hidup pelanggan. Sistem informasi memberikan kemudahan bagi individu, terutama ketika melakukan pembelian secara online. Akibatnya, masyarakat cenderung mendukung dan secara konsisten menggunakan sistem informasi tersebut untuk berbelanja.

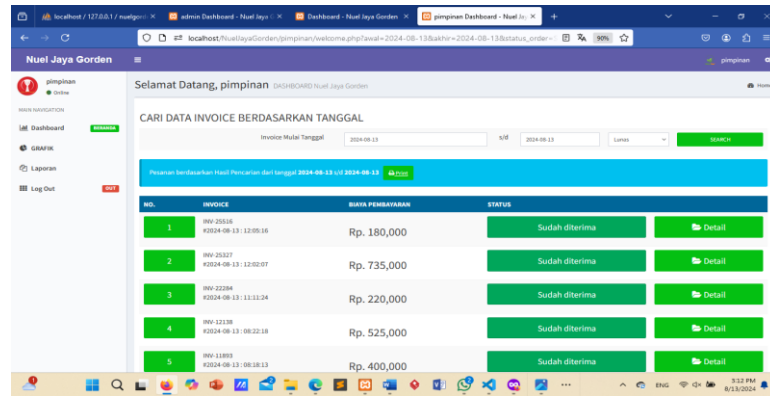
## 2. Tampilan Pada Admin



Gambar 8. Grafik pada Admin

Fitur-fitur pada tampilan admin dirancang untuk memastikan bahwa sistem berjalan dengan lancar dan dikelola secara efektif. Tampilan Grafik dan Tampilan Laporan memungkinkan administrator untuk memantau dan menganalisis data penting, sehingga memudahkan pengambilan keputusan berdasarkan data. Tampilan kategori dan tampilan produk memberikan kontrol secara langsung terhadap inventaris, memungkinkan admin untuk membuat perubahan cepat pada tingkat stok atau produk baru. Manajemen pelanggan dengan tampilan menu pelanggan dan pengaturan promosi dengan Voucher dapat meningkatkan hubungan pelanggan dan strategi pemasaran. Tampilan Ekspedisi, Tampilan Data Wilayah, dan Tampilan Ongkos Kirim menawarkan fleksibilitas dalam logistik dan biaya pengiriman, memastikan kepuasan pelanggan dengan pengiriman produk. Tampilan Pengguna dan Tampilan Pengumuman menjaga sistem tetap teratur dan komunikatif, memungkinkan manajemen internal dan pengumuman penting. Fitur yang terdapat pada tampilan admin ini memastikan administrator memiliki kontrol penuh atas segala tindakan di website.

### 3. Tampilan Pada Pemilik (Owner)



NO.	INVOICE	BIAYA PEMBAYARAN	STATUS
1	INV-25554 K0224-08-13:13:09:16	Rp. 180,000	Sudah diterima
2	INV-25527 K0224-08-13:13:02:07	Rp. 735,000	Sudah diterima
3	INV-22384 K0224-08-13:13:11:24	Rp. 220,000	Sudah diterima
4	INV-12128 K0224-08-13:08:22:18	Rp. 525,000	Sudah diterima
5	INV-11893 K0224-08-13:08:18:13	Rp. 400,000	Sudah diterima

Gambar 9. Tampilan Laporan Pada Pemilik

Sistem informasi penjualan gorden berbasis web yang di rancang untuk Nuel Jaya Gorden ini memiliki beberapa fitur utama yang membantu dalam pengelolaan dan pemantauan kinerja bisnis. Pertama, tampilan Login, memungkinkan pemilik untuk masuk ke sistem dengan kredensial yang terdaftar, memberikan akses ke fitur-fitur yang relevan setelah otentikasi berhasil. Kedua, tampilan Dashboard, dapat menampilkan halaman utama setelah login, yang berfungsi sebagai pusat navigasi dan memberikan gambaran umum singkat tentang aktivitas dan status sistem. Ketiga, tampilan Grafik yang menampilkan data produk secara visual, termasuk jumlah stok untuk setiap produk. Hal ini memungkinkan pemilik untuk memantau ketersediaan produk dan membuat keputusan inventaris berdasarkan data. Keempat, tampilan laporan berfungsi menyajikan berbagai laporan operasional yang dapat membantu pemilik menganalisis kinerja bisnis, termasuk laporan penjualan, pengeluaran, dan informasi relevan lainnya. Pengadaan fitur-fitur ini dibuat agar pemilik dapat secara efisien memantau dan mengelola aspek-aspek kunci dari operasional bisnis, memastikan kelancaran dan efektivitas dalam pengelolaan sistem.

Sistem informasi penjualan gorden berbasis web ini dirancang dengan berbagai tampilan antarmuka (user interface) yang memudahkan interaksi bagi pelanggan, admin, dan pemilik. Bagi pelanggan, sistem menyediakan berbagai menu seperti registrasi, login, dashboard, profil, ubah password, alamat pengiriman, keranjang belanja, pesanan, pembayaran, penilaian produk, rekening, voucher, ongkos kirim, kategori produk, dan detail produk. Setiap tampilan ini dirancang untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses dan mengelola informasi terkait pesanan, akun, dan preferensi belanja mereka. Bagi admin, sistem menyediakan fitur yang lebih kompleks, termasuk dashboard, grafik, pengelolaan kategori produk, pelanggan, voucher, ekspedisi, data wilayah, ongkos kirim, pengguna, pengumuman, dan laporan. Admin dapat mengelola seluruh aspek operasional dari sistem ini melalui antarmuka yang mudah digunakan, sehingga memastikan kelancaran operasional dan pelayanan kepada pelanggan. Pemilik atau owner Nuel Jaya Gorden memiliki akses ke fitur-fitur khusus yang memberikan gambaran menyeluruh tentang bisnis, termasuk login, dashboard, grafik, dan laporan. Tampilan ini memungkinkan pemilik untuk memantau kinerja dan operasional bisnis secara real-time, serta membuat keputusan strategis berdasarkan data yang tersedia.

Dengan adanya berbagai tampilan yang terintegrasi ini, sistem informasi penjualan gorden berbasis web ini mampu memberikan pengalaman yang user-friendly bagi pelanggan, serta efisiensi dalam pengelolaan bisnis bagi admin dan pemilik.

#### D. Tahap Pengujian Sistem

Tujuan pengujian sistem untuk memastikan bahwa elemennya berfungsi sesuai dengan harapan dan bahwa perbaikan harus dilakukan untuk membuat sistem lengkap dan akurat. Setelah perbaikan, sistem dapat diuji lagi sampai menjadi lengkap, akurat dan layak untuk digunakan. Pengujian dari penerapan metode CRM penjualan gorden pada Nuel Jaya Gorden dilakukan dengan pengujian black box, adapun pengujian yang dilakukan sebagai berikut:

TABEL I  
PENGUJIAN BLACKBOX

No.	Pengujian	Test Case	Hasil
1.	Halaman Log in	Sistem menampilkan halaman log in, lupa password, belum punya akun	Berhasil
2.	Menu Profil Pelanggan	Tombol Simpan Data, Input Data Nama Lengkap, No. KTP, No. Telp, Alamat, Email	Berhasil
3.	Menu ubah password pelanggan	Tombol Change Password, Input Data Password Baru	Berhasil
4.	Menu Alamat Pengiriman Pelanggan	Tombol Set Lokasi, Hapus, Input Data Pilih Wilayah, Lokasi	Berhasil
5.	Keranjang Belanja	Tombol Terapkan, Ubah, Cancel, Belanja Lagi, Cek Ongkos Kirim, Pakai Voucher, Input Data Tulis Catatan, Kuantitas, Pilih Alamat, Pilih Ekspedisi, Masukkan Kode Voucher	Berhasil
6.	Pesanan pelanggan	Tombol Detail, Lakukan Pembayaran, Sudah Diterima, Beri Penilaian	Berhasil
7.	Menu rekening pelanggan	Tombol belanja lagi	Berhasil
8.	Menu voucher pelanggan	Tombol klaim voucher	Berhasil
9.	Pengujian ongkos kirim pelanggan	Tombol Cek Ongkos Kirim, Input Data Pilih Alamat, Pilih Ekspedisi	Berhasil
10.	Detail produk pelanggan	Tombol Add Cart, Chat, Input Data Kuantitas	Berhasil
11.	Grafik pada admin	Tombol Tambah Produk, Tambah Kategori, Kembali	Berhasil
12.	Kategori produk pada admin	Tombol Tambah Produk, Tambah Kategori, Edit, Kembali	Berhasil
13.	Menu produk pada admin	Tombol Tambah Produk, Kembali	Berhasil
14.	Insert data produk pada admin	Tombol Simpan Data, Batal, Back, Tambah Stok Produk, Input Data Kode Produk, Nama Produk, Detail Produk, Satuan, Harga Modal, Harga Jual, Stok Awal, Pilih Gambar	Berhasil
15.	Menu pelanggan pada admin	Tombol Tambah Pelanggan, Detail	Berhasil
16.	Menu voucher pada admin	Tombol Simpan Data, Batal, Back, Hapus, Input Data Judul Voucher, Nominal Voucher, Keterangan	Berhasil
17.	Menu ekspedisi pada admin	Tombol Simpan Data, Edit, Hapus, Input Data Nama Ekspedisi, Keterangan	Berhasil
18.	Data wilayah pada admin	Tombol Simpan Data, Edit, Hapus, Input Data Nama Wilayah, Keterangan	Berhasil
19.	Data ongkos kirim pada admin	Tombol Simpan Data, Edit, Hapus, Input Data Pilih Wilayah, Pilih Ekspedisi, Biaya Ongkos Kirim	Berhasil

20.	Menu user pada admin	Tombol Simpan Data, Batal, Back, Input Data Nama Lengkap, Email, Username, Password, Keyword Lupa Password	Berhasil
21.	Menu announcement pada admin	Tombol Simpan Data, Batal, Back, Edit, Hapus, Input Data Title Informasi, Deskripsi, Tanggal Hari Ini, Pilih Gambar, Status Informasi	Berhasil
22.	Menu laporan pada admin	Tombol search, print	Berhasil
23.	Menu dashboard pada pemilik	Tombol More Detail, More Info	Berhasil
24.	Menu grafik pada pemilik	Tombol Entri Produk, Entri Kategori, Add Product, Kembali	Berhasil
25.	Menu laporan pada pemilik	Tombol search, print	Berhasil
26.	Menu log out user	Tombol log out	Berhasil

#### IV. KESIMPULAN

Implementasi sistem CRM pada Nuel Jaya Gorden berhasil mempererat hubungan dengan pelanggan, baik dalam aspek pelayanan maupun dalam upaya mendapatkan pelanggan baru, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan. Sistem ini juga membantu mencegah kesalahan dalam penyimpanan data pelanggan dan memudahkan penyediaan informasi terkait ketersediaan produk, sehingga data tersusun lebih rapi dan terjaga karena tersimpan dengan baik dalam database. Pengelolaan data yang efektif ini memungkinkan perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggan secara lebih mendalam dan menyesuaikan strategi penjualan yang lebih tepat sasaran sehingga diharapkan dapat meningkatkan penjualan dengan maksimal.

Selain itu, fitur-fitur CRM yang diterapkan, seperti promosi, pemberian voucher belanja, cashback, dan poin, memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Fitur chat, penilaian, ulasan, dan rating produk juga mempermudah pelanggan dalam memberikan penilaian, mengajukan pertanyaan, memberi saran, atau menyampaikan keluhan. Hal ini menciptakan komunikasi yang baik antara Nuel Jaya Gorden dan pelanggannya, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan keterlibatan pelanggan.

#### REFERENSI

- [1] M. Putri, R. D. Lestari, S. Matondang, and N. Sunardi, "Pengaruh Teknologi Terhadap Perkembangan Islam di Era Remaja Milenial," *J. Inform. dan Teknol. Pendidik.*, vol. 2, no. 2, pp. 49–55, 2022.
- [2] S. Mahmuda, A. Sucipto, and S. Setiawansyah, "Pengembangan Sistem Informasi Pengolahan Data Tunjangan Karyawan Bulog (TKB)(Studi Kasus: Perum Bulog Divisi Regional Lampung)," *J. Ilm. Sist. Inf. Akunt.*, vol. 1, no. 1, pp. 14–23, 2021.
- [3] I. S. Tiyani and H. Irawan, "RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ( E-CRM ) GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN SERTA LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS: PT DJAYA BERSAMA PUTRA PRIMA," pp. 118–124.
- [4] I. D. Lesmono, "Rancang bangun sistem informasi penjualan sepatu berbasis website dengan metode waterfall," *Swabumi*, vol. 6, no. 1, pp. 55–62, 2018.
- [5] N. Indasari, S. Asria, M. F. Razak, and N. Hs, "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Sistem Informasi Penjualan Bucket Berbasis Web di Toko Hadinafa Galery," *Pros. SISFOTEK*, vol. 7, no. 1, pp. 144–153, 2023.
- [6] N. Ayu *et al.*, "Penerapan Customer Relationship Management ( CRM ) Dalam Sistem Informasi Penjualan Kosmetik Berbasis Web," vol. 3, no. 4, pp. 480–488, 2022, doi: 10.47065/bits.v3i4.1440.

- [7] M. T. Kamil, R. T. A. Agus, and I. A. Lubis, "CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN MINAT PELANGGAN TOKO EGALITE BUNUT ROYAL SHOES," *JUTSI J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 3, pp. 177–184, 2022.
- [8] R. N. Syakila, N. Agung, and W. Ardoyo, "Penerapan Customer Relationship Management pada Crematology Coffee Roasters Saat Pandemi Covid-19," vol. 1, no. 1, pp. 1–10, 2021.
- [9] A. T. Hidayati, A. E. Widyantoro, and H. J. Ramadhani, "Perancangan Sistem Informasi Wirausaha Mahasiswa ( Siwirma ) Berbasis Web dengan Unified Modelling Language ( UML ) Institut Teknologi dan Bisnis Semarang untuk memodelkan sistem [ 6 ]. Definisi lainnya , UML merupakan kumpulan diagram yang UML mempunyai," vol. 2, no. 4, 2023.
- [10] I. M. A. Mahendra, I. G. P. K. Juliharta, and I. N. Y. A. Wijaya, "Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Berbasis Website Pada Cv. Permata Digital Printing," *J. Inform. Teknol. dan Sains*, vol. 4, no. 2, pp. 105–113, 2022.
- [11] M. Zaki and E. Yulianingsih, "Sistem Informasi Penjualan Gazebo dan Rumah Kayu Berbasis Web Menggunakan Metode CRM (Customer Relationship Management)," *JUPITER J. Penelit. Ilmu dan Teknol. Komput.*, vol. 15, no. 1c, pp. 627–637, 2023.
- [12] A. M. Ariska, N. Irawati, and A. Muhazir, "Penerapan Elektronik Customer Relationship Management ( E-CRM ) Dalam Penjualan Roti Berbasis Web," vol. 6, no. April, pp. 1090–1101, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.4002.
- [13] M. F. Al Farisi and A. Purwanto, "Penerapan Metode CRM Pada Perancangan Sistem Informasi Penjualan Pakaian dan Aksesoris," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 4, pp. 902–911, 2022.
- [14] A. P. H. Tampubolon, E. Rajagukguk, and A. Gea, "Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Pada Toko Urban Traffic Berbasis Web," *METHOSISFO J. Ilm. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 18–27, 2022.
- [15] A. Saputra, "Sistem Informasi Pengolahan Nilai Rapor Akademik SMAN 7 Padang Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP Dan Database MYSQL," *J. Sains Inform. Terap.*, vol. 2, no. 2, pp. 64–69, 2023.
- [16] Nursa'adah and Yahfizham, "Manajemen Proyek Pengembangan Sistem Informasi Penjualan Buku Berbasis Web untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional," *J. Informatics Business*, vol. 02, no. 01, pp. 141–147, 2024.
- [17] I. Irianto, S. Sudarmin, and A. Afrisawati, "Penerapan Metode Customer Relationship Management Pada Penjualan Toko Baju Azzahra," *J. Sci. Soc. Res.*, vol. 4, no. 2, pp. 191–200, 2021.
- [18] E. Maiyana, "Perancangan aplikasi media informasi lowongan kerja perusahaan bagi pencari kerja berbasis web," *J. Sains dan Inform. Res. Sci. Inform.*, vol. 3, no. 2, pp. 118–125, 2017.