

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI DISTRIBUSI PADA USAHA KUE KERING RIDHO DENGAN KONSEP CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) MENGGUNAKAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL

Nindy Le Dissa

Sistem Informasi, Universitas Putra Indonesia "YPTK", Padang
Konsentrasi : Sistem Informasi Bisnis
E-mail : ledissanindy@gmail.com

Abstract

Ridho's Pastry Business is a line of business that is engaged in the sale of pastries such as simabuah dakak-dakak, Bungo durian, serundeng and others. The distribution of products is still using the manual method which causes the management of data distribution of goods is not managed properly. Therefore, we need a distribution system that can manage goods so that the transaction process can be carried out quickly, efficiently, and accurately. By using a structured approach, explaining that CRM is a web-based software intended to assist the store in improving service quality and making it easier for customers to obtain information on products and services offered, make product purchases, and submit criticisms and suggestions along with questions. The result of this final project is the construction of a website using the php programming language and mysql database at the Ridho Pastry Business which can be used as an online distribution site and help process sales transactions.

Keywords: *Ridho Pastry Business, Customer Relationship management (CRM), Website, php, mysql*

Abstrak

Usaha Kue Kering Ridho merupakan suatu bidang usaha yang bergerak di bidang penjualan kue kering seperti dakak-dakak simabuah, bungo durian, serundeng dan lainnya. Dalam pendistribusian produk masih menggunakan cara manual yang menyebabkan pengelolaan data distribusi barang tidak terkelola dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem pendistribusian yang dapat melakukan pengelolaan barang agar proses transaksi dapat dilakukan secara cepat, efisien, dan akurat. Dengan menggunakan pendekatan terstruktur menjelaskan CRM yang diterapkan merupakan perangkat lunak berbasis web yang ditujukan untuk membantu pihak toko dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan pelanggan untuk memperoleh informasi produk dan layanan yang ditawarkan, melakukan pembelian produk, dan menyampaikan kritik dan saran beserta pertanyaan. Hasil dari tugas akhir ini adalah dibangunnya sebuah *website* menggunakan bahasa pemrograman php dan database mysql pada Usaha Kue Kering Ridho yang dapat digunakan sebagai situs pendistribusian online dan membantu proses transaksi penjualan

Katakunci: *Usaha Kue Kering Ridho, Customer Relationship management(CRM), Website, php, mysql*

Introduction

Perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi berkembang sangat pesat. Teknologi informasi merupakan suatu hal yang istimewa dalam sebuah bidang usaha, karena dengan adanya teknologi tersebut bisa menjamin kesuksesan bagi usaha baik itu dalam berkopetensi ataupun melakukan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan bidang usaha yang bersangkutan. Salah satu bentuk teknologi informasi tersebut adalah website. Setiap pemilik bidang usaha tentunya berkeinginan untuk lebih berkembang atau menjadi pemenang dalam bidang usaha yang mereka geluti, misalnya saja pemasaran dengan pemanfaatan teknologi informasi khususnya website maka pemasaran dapat dilakukan dengan lebih mudah dan lebih luas jangkauannya. Sehingga kemungkinan agar produk yang dimiliki lebih mudah dikenal oleh pelanggan.

Keberadaan pelanggan bagi sebuah usaha saat ini bukan hanya sebagai sumber pendapatan saja, melainkan juga sebuah aset jangka panjang yang perlu dikelola dan dipelihara melalui Customer Relationship Management (CRM). Customer Relationship Management (CRM) bukanlah suatu konsep atau proyek, melainkan suatu strategi bisnis yang bertujuan untuk memahami, mengantisipasi, dan mengelola kebutuhan pelanggan yang ada pada suatu usaha.

Usaha Kue Kering Ridho merupakan suatu bidang usaha yang bergerak di bidang penjualan kue kering seperti dakak-dakak simabur, bungo durian, serundeng, dll. Usaha Kue Kering Ridho ini berada di Batusangkar. Seiring dengan meningkatnya permintaan dan daya beli pelanggan maka usaha ini harus memperhatikan pendistribusian barang dan stok. Berhubung system yang berjalan masih bersifat manual untuk itu diperlukanlah sebuah sistem yang dapat membantu usaha ini untuk mempromosikan produknya ke konsumen, serta dapat mengelola informasi data-data dari supplier maupun pelanggan dalam proses produksi hingga distribusi yang telah maupun sedang terjadi.

1. Tinjauan Literatur Sistem Informasi

Sistem informasi adalah sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi, dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan. Sistem informasi adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu mengendalikan organisasi.

Adapun atribut atau ciri informasi yang berkualitas adalah relevan, yakni membantu memprediksi apa yang akan terjadi dimasa mendatang maupun mengonfirmasi apa yang telah terjadi.

1. Handal, yang berarti bebas dari kesalahan atau bias dan mewakili kenyataan.
2. Lengkap, yaitu tidak meninggalkan hal-hal yang penting.
3. Tepat waktu, yang berarti informasi tersedia pada waktu dibutuhkan untuk membuat keputusan.
4. Dapat dipahami, yang berarti informasi harus disajikan dalam bentuk yang mudah dibaca, dimengerti, dan digunakan
5. Dapat diverifikasi oleh dua pihak atau lebih dan akan menghasilkan konsensus atas isi informasi yang sama.
6. Dapat diakses dengan mudah oleh pengguna dengan format yang sesuai kebutuhannya. (Sarosa Samiaji, 2017)

Manfaat Sistem Informasi

Sebuah sistem informasi yang dibangun dan dipelihara dengan baik akan memberikan manfaat berwujud yang secara fakta dapat dilihat pergerakannya melalui pendapatan yang diraih serta biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan maupun organisasi bisnis. Indikator dari keberhasilan/manfaat yang berdampak pada peningkatan pendapatan dengan meningkatnya penjualan dalam pasar, serta mengalami perluasan pasar.

Distribusi

Distribusi adalah salah satu aspek dari pemasaran. Distribusi juga dapat diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen

kepada konsumen, sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan (jenis, jumlah, harga, tempat, dan saat dibutuhkan).

Distribusi juga merupakan sekumpulan perantara yang terhubung erat antara satu dengan yang lainnya dalam kegiatan penyaluran produk-produk kepada konsumen (pembeli). Oleh karena itu untuk menyampaikan barang-barang dari produsen ke konsumen kegiatan distribusi sangat penting. Tanpa adanya distribusi, barang-barang yang dihasilkan tidak akan sampai ke konsumen. Kegunaan barang akan maksimal jika barang yang dibutuhkan itu dapat diperoleh pada saat diperlukan. Sebaliknya distribusi yang tidak tepat waktunya akan menimbulkan kerugian bagi produsen atau konsumen, yaitu produsen kehilangan keuntungan dan konsumen kepuasannya berkurang.

2. Customer Relationship Management (CRM)

Customer Relationship Management (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. Konsep Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu pendekatan yang memandang bahwa pelanggan adalah inti dari bisnisnya dan keberhasilan suatu perusahaan tergantung dari bagaimana mereka mengelola hubungannya secara efektif, yang bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan profitabilitas perusahaan jangka panjang. Hubungan dengan pelanggan (customer relations), di mana hal ini mencakup kegiatan-kegiatan seperti memberi informasi kepada pelanggan atau nasabah, menjelaskan prosedur, tata cara, waktu penyelenggaraan Fase Dalam Customer Relationship Management.

Ada tiga dalam kerangka yang digunakan dalam customer relationship management yaitu:

1. Mendapatkan pelanggan baru (Acquire) yaitu pada fase ini pelanggan baru didapatkan dengan memberikan kemudahan pengaksesan, inovasi baru dan pelayanan yang menarik.

2. Meningkatkan nilai pelanggan (Enhance) yaitu pada fase kedua ini Perusahaan berusaha menjalin hubungan dengan pelanggan melalui pemberian pelayanan yang baik terhadap pelanggannya (customer service).
3. Mempertahankan pelanggan (Retain) yaitu pada fase ini merupakan usaha mendapatkan loyalitas pelanggan dengan mendengarkan pelanggan dan berusaha memenuhi keinginan pelanggan.

2.1.1 Defenisi Basis Data

Sistem basis data adalah sistem terkomputerisasi yang tujuan utamanya adalah memelihara data yang sudah diolah atau informasi dan membuat informasi tersedia saat dibutuhkan. Pada intinya basis data adalah media untuk menyimpan data agar dapat diakses dengan mudah dan cepat.

3. DBMS (Database Management System)

Basis data atau database merupakan kumpulan file - file yang saling berkaitan dan berinteraksi, relasi tersebut bila ditunjukkan dengan kunci dari tiap - tiap file yang ada. Pengolahan database merupakan suatu cara yang dilakukan terhadap file-file yang berada di suatu instansi yang mana file tersebut dapat disusun, diurut, diambil sewaktu-waktu serta dapat ditampilkan dalam bentuk suatu laporan sehingga dapat mengolah file-file yang berisikan informasi tersebut secara rapi.

3.1 Database

Database dapat dibayangkan sebagai sebuah lemari arsip dimana database dan lemari arsip sesungguhnya memiliki prinsip kerja dan tujuan yang sama. Prinsip utamanya adalah data atau arsip, dan tujuannya adalah kemudahan dan kecepatan dalam pengambilan kembali data atau arsip.

Database adalah suatu aplikasi yang menyimpan sekumpulan data. Setiap database mempunyai API (Application Programming Interface) tertentu untuk membuat, mengakses, mengatur, mencari, dan menyalin data yang ada didalamnya.

3.2 Bahasa Pemrograman PHP

PHP merupakan bahasa pemrograman yang berjalan di sisi server atau biasa disebut dengan *Server Side*. Secara garis besar bahasa

pemrograman web terdiri dari dua macam, yang pertama disebut dengan *Client Side* atau script yang dijalankan di komputer client dan yang kedua biasanya disebut dengan *Server Side* atau script yang dijalankan pada komputer server. PHP merupakan bahasa yang digunakan yang bersifat *open source*. Script PHP dieksekusi pada *server* dan PHP bebas untuk diunduh dan digunakan. File PHP dapat berisikan teks, HTML, CSS, Java script, dan kode PHP. PHP dapat menghasilkan konten halaman dinamis, dapat mengumpulkan data formulir, dapat mengenkripsi data, dapat membuat, membuka, menulis, menghapus, dan menutup file pada *server*.

MySQL

MySQL adalah suatu perangkat lunak database relasi (Relational Database Management System atau DBMS), seperti halnya ORACLE, POSTGRESQL dan sebagainya. SQL merupakan singkatan dari Structured Query Language, didefinisikan sebagai suatu sintaks perintah-perintah tertentu atau bahasa program yang digunakan untuk mengelola suatu database. Jadi MySQL adalah software-nya dan SQL adalah bahasa perintahnya.

Desain Sistem

Dalam menggambarkan perancangan sistem yang akan dibangun digunakan pemodelan sistem berbasis orientasi objek dengan alat bantu *Unified Modelling Language (UML)*. UML ini akan memberikan gambaran secara umum tentang sistem yang dibangun agar pengembangan atau perancangan aplikasi ini dapat memenuhi semua kebutuhan pengguna (*admin*) dengan lengkap dan tepat.

Use Case Diagram

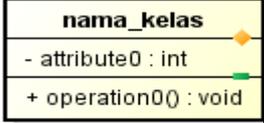
Use Case Diagram merupakan pemodelan untuk kelakuan (behavior) sistem informasi yang akan dibuat. Use case digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi tersebut.

Class Diagram

Class diagram menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas

memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi.

Tabel 2. Simbol – symbol Class Diagram

No	Simbol	Deskripsi
1.	<p>Class/kelas</p> 	Kelas pada struktur system.
2.	<p>Antarmuka <i>/interface</i></p> 	Sama dengan konsep <i>interface</i> dalam pemrograman berorientasi objek.
3.	<p>Asosiasi <i>/association</i></p> 	Relasi antar kelas dengan makna umum, asosiasi biasanya juga disertai dengan <i>multiplicity</i> .
4.	<p>Asosiasi berarah/ <i>directed association</i></p> 	Relasi antar kelas dengan makna kelas yang satu digunakan oleh kelas yang lain, <i>asosiasi</i> biasanya juga disertai dengan <i>multiplicity</i> .

5.	Generalisasi	Relasi antar kelas dengan makna <i>generalis asi- spesialisasi</i> (umum khusus).
6.	Kebergantungan/ <i>dependency</i>	Relasi antar kelas dengan makna kebergantungan antar kelas.
7.	Agregasi	Relasi antarkelas dengan makna semua bagian.

Sumber : (Rosa & Shalahuddin, 2018)

4. Metodologi

Dalam hal ini metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian deksriptif dan penelitian tindakan. Penelitian deksriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Sedangkan penelitian tindakan adalah langkah-langkah nyata dalam mencari cara yang paling cocok untuk memperbaiki keadaan, lingkungan dan meningkatkan pemahaman terhadap keadaan lingkungan tersebut. Dalam pengumpulan data dan informasi untuk penulisan penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu :

1. *Field Research* (Penelitian Lapangan)

Penelitian system ini menggunakan teknik pengambilan data langsung ke lapangan guna mengumpulkan data primer dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung di tempat penelitian untuk mengetahui secara jelas dan rinci tentang permasalahan yang ada.

b. Wawancara

Metode ini dilakukan pertemuan dengan pemilik usaha kue kering ridho kemudian dilakukan sesi Tanya jawab untuk mendapatkan sejumlah informasi yang dibutuhkan.

2. *Library Research* (Riset Perpustakaan)

Riset perpustakaan ini dilakukan dengan cara membaca, membahas, meringkas dan membuat kesimpulan dari buku-buku, teori pada perpustakaan, dan jurnal-jurnal untuk mendapatkan bahan-bahan yang secara ilmiah sehingga dapat dijadikan sebagai landasan dalam penyusunan tugas akhir ini.

3. *Laboratorium Research* (Penelitian Laboratorium)

Suatu metode penelitian yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu *personal computer* (PC). Dalam hal ini penelitian dilakukan dengan merancang program atau perangkat lunak yang sesuai dengan topik dan permasalahan yang di hadapi dan juga dalam hal penyusunan laporan secara keseluruhan. Dengan adanya teknik-teknik pengumpulan data, maka penulis mempraktekannya dan berusaha mengumpulkan data-data yang diperlukan sebanyak mungkin demi kesempurnaan tugas akhir ini.

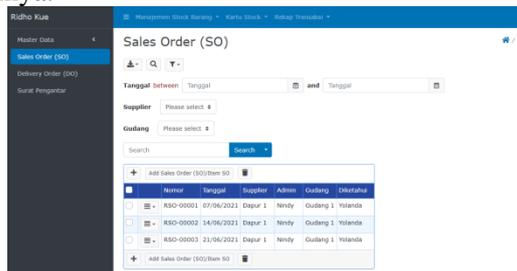
5. Hasil dan Diskusi



Gambar 1. Tampilan Program Usaha Kue Kering Ridho

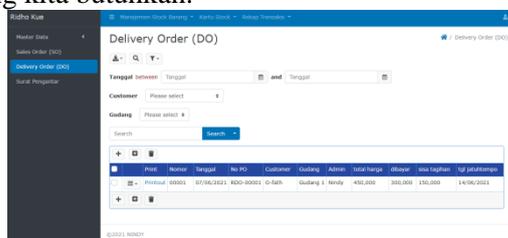
Dari gambar diatas kita dapat melihat tampilan program secara keseluruhan, dimana Master data merupakan tempat kita menginput data yang diperlukan seperti

data user, data barang, data gudang dan lainnya.



Gambar 2. Tampilan Sales Order

Dalam halaman sales order, berisikan data barang masuk ke gudang dari supplier dan dari dapur itu sendiri. Disini kita bisa mencari data sesuai dengan tanggal transaksi yang kita butuhkan.



Gambar 3. Tampilan Delivery Order

Halaman delivery order berisi informasi data penjualan ke customer sesuai dengan yang dipesan oleh customer, Disini kita bisa mencari data sesuai dengan tanggal transaksi yang kita butuhkan.



Gambar 4. Tampilan Rekap Barang Masuk, Keluar serta Mutasi

Halaman rekap berisikan data laporan barang masuk, keluar serta barang mutasi antar gudang, dimana kita dapat melihat data transaksi sesuai tanggal yang kita perlukan dengan menginput tanggal nya saja, berlaku juga pada rekap barang keluar dan rekap mutasi barang gudang.

6. Kesimpulan

Sistem informasi berbasis WEB pada pengelolaan distribusi kue kering pada Usaha

Kue Kering Ridho Batusangkar yang dibangun untuk memperbaiki sistem yang lama, yaitu aktivitas pendistribusian barang ke toko cabang dilakukan secara online yang sebelumnya hanya bersifat *offline*. Berdasarkan hasil dari analisis dan perancangan sistem yang dibangun, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Telah dihasilkan sebuah Sistem Informasi Distribusi pada Usaha Kue Kering Ridho berbasis web.
2. Setelah menggunakan sistem informasi berbasis web maka Usaha Kue Kering Ridho dapat mengolah data distribusi barang dengan cepat dan akurat, dan juga mempermudah dalam melakukan transaksi yang biasanya dilakukan secara manual.
3. Dengan adanya system ini dapat mempermudah Usaha Kue Kering dalam mempromosikan jualannya dan memluas pasar, serta dapat membantu Usaha Kue Kering Ridho agar pengelolaan transaksinya dapat diakses lebih baik lagi.
4. Sistem yang dibangun penulis pada intinya hanya sebatas informasi mengenai pemesanan produk dari toko cabang dan pendistribusiannya dari Usaha Kue Kering Ridho. Sehingga penulis mengharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk mengembangkan lagi sistem ini menjadi lebih luas cakupannya

Referensi

- Anggraini. P dan Mulya. D. P (2020). "PERANCANGAN APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT BERBASIS WAP PADA THE ALIGA HOTEL". Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis (Jteksis), Vol 2 No1, ISSN : 2655-8238.
- Hendini.A (2016). "PEMODELAN UML SISTEM INFORMASI MONITORING PENJUALAN DAN STOK BARANG (STUDI KASUS: DISTRO ZHEZHA

Mahaseptiviana, A., Tjandrarini, A. B., & Sudarmaningtyas, P. (2014). *Analisa Perancangan Sistem Informasi Penjualan Air Minum Pada CV. Air Putih. JSINBIS (Jurnal Sistem Informasi Bisnis), Vol.3 No.(2)*, 157–165.

Ni Putu Naomi Puspita Nata. 2017. *Pengaruh Tenaga Kerja, Modal, Bahan Baku, Dan Produksi Pada Pendapatan Pengrajin Perak Di Desa Kamasan Kabupaten Klungkung. e-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana, Vol.6, No.10, Hal.1931. PONTIANAK)*. *Jurnal Khatulistiwa Informatika, Vol IV No 2*.

Putra. D. W. T (2019). “Unified Modelling Language (UML) dalam Perancangan Sistem Informasi Permohonan Pembayaran Restitusi SPPD”. *Jurnal TEKNOTIF, Vol 7 No 1, ISSN: 2338-2724*

Suendri. (2018). Implementasi Diagram UML (Unified Modelling Language) Pada Perancangan Sistem Informasi Remunerasi Dosen Dengan Database Oracle (Studi Kasus: UIN Sumatera Utara Medan). *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika, 3(1)*, 1–9.