

IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT IN THE GALLERY SAHABAT MUSLIMAH

Yunita Sari^{*1}, Riki Andri Yusda², Andri Nata³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, STMIK ROYAL, Indonesia
Email: ¹yunita8800@gmail.com, ²rikiandriyusda@gmail.com, ³andrinata0202@gmail.com

(Naskah masuk: 24 Februari 2022, Revisi: 7 Maret 2022, Diterbitkan: 25 April 2022)

Abstract

Gallery Sahabat Muslimah is a business engaged in selling Muslim clothing or fashion needs such as robes, skirts, headscarves, socks, masks and others. Gallery Sahabat Muslimah currently does not have its own website to market the products it sells. In addition, orders are still made by recording manually so it is inconvenient if there are customers who cancel their orders. Currently, the Friends of Muslimah Gallery market its products offline and online using the FACEBOOK application media which is still an obstacle because the menu display regarding the product is not available in full, such as existing stock, ordering, promotion, and payment methods. So it is necessary to have a Customer Relationship Management system that is made in the form of a web-based system that will help to increase sales and customer loyalty because it has been computerized. This system was created to make it easier for customers to make purchases or order products, view the latest items, view product stock, view promotions and be able to make payments online or via bank and others.

Keywords: *information systems, e-commerce, customer relationship management*

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA GALLERY SAHABAT MUSLIMAH

Abstrak

Gallery Sahabat Muslimah adalah usaha yang bergerak dibidang penjualan kebutuhan pakaian atau fashion muslimah seperti gamis, rok, jilbab, kaos kaki, masker dan lainnya. Gallery Sahabat Muslimah saat ini belum mempunyai web sendiri untuk memasarkan produk yang dijual. Selain itu juga pemesanan masih dilakukan dengan pencatatan secara manual sehingga merepotkan jika ada pelanggan yang membatalkan pesannya. Saat ini Gallery Sahabat Muslimah memasarkan produk-produknya secara offline dan online menggunakan media aplikasi FACEBOOK dimana masih menjadi kendala karena tampilan menu mengenai produk tidak tersedia dengan lengkap, seperti stok yang ada, pemesanan, promosi, dan cara pembayaran. Maka diperlukan sistem *Customer Relationship Management* yang dibuat berupa sistem berbasis web yang akan membantu untuk meningkatkan penjualan dan loyalitas pelanggan karena telah terkomputerisasi. Sistem ini dibuat untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pembelian atau pemesanan produk, melihat barang terbaru, melihat stok produk, melihat promosi dan bisa melakukan pembayaran secara online atau via bank dan lainnya.

Kata kunci: *sistem informasi, e-commerce, customer relationship management*

1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini yang semakin ketat, diikuti dengan pesatnya perkembangan teknologi, sistem informasi, dan ilmu pengetahuan mengakibatkan para pelaku bisnis berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan keunggulan mereka dengan mengerahkan seluruh potensi yang ada. Mereka dituntut untuk lebih inovatif dan kreatif dalam mengelola perusahaannya agar dapat bertahan dalam dunia bisnis, serta dibutuhkan strategi khusus

agar para pelanggan tidak pergi kepada pesaingnya. Dalam perkembangan dunia bisnis, teknologi informasi sangat membantu dan dibutuhkan. Salah satunya internet, dengan internet bisnis dapat berkembang dengan pesat seperti membantu dalam promosi, mempercepat kinerja, mengurangi biaya, dan meningkatkan penjualan dan juga sebagai sarana komunikasi dua arah antara perusahaan dengan para pelanggan [1].

Pandemi Covid-19 mengubah perilaku aktivitas dan perilaku masyarakat Indonesia, terutama saat berbelanja. Dahulu mereka banyak menggunakan

gaya tradisional, kini mereka lebih banyak mengadopsi gaya digital. Karena adanya kemudahan dalam mengakses internet saat ini tidak dipungkiri akan menambah jumlah konsumen untuk melakukan *online shopping* [2]. Masa pandemi ini masyarakat harus mengurangi aktivitas di luar ruangan, sehingga masyarakat sekarang harus melakukan aktivitas secara *online* baik itu dalam pekerjaan, pendidikan bahkan dalam hal berbelanja.

Perdagangan atau e-dagang (bahasa inggris: *Electronic Commerce* atau *E-Commerce*) adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, *www* (*World Wide Web*), atau jaringan komputer lainnya. *E-commerce* dapat membantu dalam menyebarluaskan penjualan dengan menggunakan jaringan internet dan memudahkan dalam transaksi penjualan. *E-commerce* dapat melibatkan transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, dan sistem pengumpulan otomatis[3].

Seiring berkembangnya teknologi informasi, maka perlu diterapkan suatu strategi yang lebih baik dengan cara mengimplementasikan suatu produk teknologi komunikasi informasi yang dapat membantu usaha ini menjadi lebih efektif dalam meningkatkan layanan marketing dan *customer support*, serta dapat menunjang pengambilan keputusan yang lebih baik bagi pemilik usaha [4].

Customer Relationship Management (CRM) merupakan suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing. Penerapan program CRM, diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi setia kepada perusahaan sehingga hubungan yang terjadi tidak hanya hubungan antara penjual dan pembeli, tetapi lebih mengarah kepada suatu hubungan mitra. Penerapan CRM yang tepat dapat meningkatkan penjualan sebesar 25%. Selain itu, CRM berpengaruh signifikan dengan Loyalitas Pelanggan sebesar 29,20% dan CRM juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 40,70% dalam sebuah penelitian di tahun 2016. Pembanguna CRM yang baik tidak terlepas dari pengembangan system perangkat lunak yang baik pula [5].

Gallery Sahabat Muslimah saat ini belum mempunyai *web* sendiri untuk memasarkan produk yang dijual. Selain itu juga pemesanan masih dilakukan dengan pencatatan secara manual sehingga merepotkan jika ada pelanggan yang membatalkan pesannya. Saat ini Gallery Sahabat Muslimah memasarkan produk-produknya secara *offline* dan *online* menggunakan media aplikasi facebook dimana masih menjadi kendala karena tampilan menu mengenai produk tidak tersedia dengan lengkap, seperti stok yang ada, pemesanan, potongan harga, dan cara pembayaran. Kendala lainnya juga menjadi masalah karena

tidak semua *customers* atau pelanggan menggunakan media aplikasi FACEBOOK sehingga produk yang telah kita promosikan melalui media aplikasi tersebut tidak bisa dijangkau oleh seluruh *customers*.

Berikut ini adalah tabel pelanggan dari bulan oktober sampai bulan desember pada tahun 2021. Pada tabel ini terlihat berapa banyak pelanggan atau pembeli pada Gallery Sahabat Muslimah pada 3 bulan terakhir yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Data Pelanggan 2021

No	Oktober	November	Desember
1	Nurhabibi	Nadhira	Julida
2	Yunita Putri	Kiki Mimu	Ely
3	Ana Afrida	Irma	Fatmawati
4	Kak Tina	Endah	Karunia
5	Indah Kumala	Rani	Alvi Robiah
	Sari	Manurung	
6	Ainun	Nurfazhilah	Mariana
7	Mawa	Swarny	Nur Azizah
8	Kak Tri	Soleha	Hasanah
9	Kak Sabrina	Tiara	Fitri
		Sembiring	
10	Fitri Hariani	Nur Afrida	Meisa
11	Hijjah	Fahmi Sinaga	Wahyuni
12	Ayu Ningsih	Sri Rezeki	Nurmiati
13	Yani	Mustika	Anggun
14	Fira Rida	Kak Aisyah	Deni Alfiani
15	Ramadalena	Maya Siahaan	Fina Karunia
16	Ony Tobing	Fitria Utami	Berlian
17	Humayrah	Sri Mulyati	
18	Ainun	Syifa	
19	Sundari	Novidani	
20	Nisa Al		

Berdasarkan masalah diatas maka dari itu Gallery Sahabat Muslimah masih memerlukan strategi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperluas penjualannya dengan cara menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) dengan sistem penjualan berbasis *web*.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Berisi teori yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti, *verifikasi* antara teori yang berkaitan dengan variabel yang teliti serta menjelaskan tentang menggunakan *software* yang akan digunakan dalam penelitian.

2.1 Sistem Informasi

Sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan. Selain itu pengertian yang lain sistem terdiri dari unsur-unsur dan masukan (*input*), pengolahan (*processing*), serta keluaran (*output*). Berdasarkan pengertian tersebut sistem dapat diartikan sebagai kumpulan atau himpunan dari unsur atau variabel-

variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi dan saling bergantung satu sama lain [6].

Informasi adalah hasil pengolahan data yang diproses menjadi lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Sumber dari informasi adalah data. Informasi dikatakan bernilai jika manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Kegunaan informasi adalah untuk mengurangi hal ketidakpastian di dalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan [7].

Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan [8].

2.2 Customer Relationship Management (CRM)

Pengertian *Customer Relationship Management* (CRM) adalah manajemen hubungan pelanggan yaitu suatu jenis manajemen yang secara khusus membahas teori mengenai penanganan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya dengan tujuan meningkatkan nilai perusahaan di mata pelanggannya. CRM melingkupi semua aspek yang berhubungan dengan calon pelanggan dan pelanggan saat ini. Lebih lanjut CRM adalah strategi yang berfokus atau mengutamakan pembangunan dan pemeliharaan hubungan dengan pelanggan, jadi CRM lebih menekankan pada pendekatan holistik terhadap falsafah organisasi yang menekankan hubungan yang erat dengan pelanggan [9].

2.3 Alat Bantu dalam Perancangan Sistem

Dalam perancangan sistem informasi ini, diperlukan beberapa alat bantu untuk memudahkan dalam melakukan analisis dan perancangan sistem yaitu Aliran Sistem Informasi (ASI), *flowchart*, *Unified Modeling Language* (UML), dan *Entity Relationship Diagram* (ERD).

2.3.1 Aliran Sistem Informasi (ASI)

Aliran sistem informasi sangat berguna untuk mengetahui permasalahan yang ada pada suatu sistem. Dari sini dapat diketahui apakah sistem informasi tersebut masih layak dipakai atau tidak, masih manual atau komputerisasi. Jika sistem informasinya tidak layak lagi maka perlu adanya perubahan dalam pengolahan datanya sehingga menghasilkan informasi yang cepat dan akurat serta keputusan yang lebih baik [10].

2.3.2 Flowchart

Diagram alir atau *Flowchart* merupakan serangkaian bagan-bagan yang menggambarkan alir

program. Pada *diagram* alir ini digambarkan urutan prosedur dalam sistem aplikasi. *Flowchart* atau bagan alur merupakan metode untuk menggambarkan tahap-tahap penyelesaian masalah (prosedur) beserta aliran data dengan simbol-simbol standar yang mudah di pahami. Tujuan utama penggunaan *flowchart* adalah untuk menyederhanakan rangkaian proses atau prosedur untuk memudahkan pemahaman pengguna terhadap informasi tersebut [11].

2.3.3 Unified Modeling Language (UML)

Pada perkembangan teknik pemrograman berorientasi objek, muncul sebuah standarisasi bahasa pemodelan untuk pembangunan perangkat lunak yang dibangun dengan menggunakan teknik pemrograman berorientasi objek, yaitu *Unified Modeling Language* (UML). UML muncul karena adanya kebutuhan pemodelan visual untuk menspesifikasikan, menggambarkan, membangun, dan dokumentasi dari sistem perangkat lunak [12].

Umumnya hanya digunakan empat buah *diagram* dalam *Unified Modeling Language* (UML) yaitu *Use Case Diagram*, *Class Diagram*, *Activity Diagram* dan *Sequence Diagram*.

2.3.4 Entity Relationship Diagram (ERD)

Entity Relationship Diagram adalah gambar atau *diagram* yang menunjukkan informasi dibuat, disimpan, dan digunakan dalam sistem bisnis [13].

2.4 Perangkat Lunak Yang Digunakan

2.4.1 PHP

PHP berasal dari kata "Hypertext Preprocessor", yaitu bahasa pemrograman universal untuk penanganan pembuatan dan pengembangan sebuah situs *web* dan bisa digunakan bersamaan dengan HTML. Saat ini, PHP banyak dipakai untuk membuat program situs *web* dinamis. Contoh aplikasi programnya adalah forum (phpBB) dan MediaWiki (*software* di belakang Wikipedia) [14].

2.4.2 MySQL

MySQL adalah database yang cepat dan tangguh, sangat cocok jika digabungkan dengan php, dengan database kita dapat menyimpan, mencari dan mengklasifikasikan data dengan lebih akurat dan profesional. MySQL menggunakan *SQL language* (Struktur *Query Language*) artinya MySQL menggunakan *query* atau bahasa pemrograman yang sudah standar didalam dunia database. MySQL tersedia sebagai perangkat lunak gratis dibawah lisensi GNU *General Public License* (GPL), tetapi mereka juga menjual dibawah lisensi komersial

untuk kasus-kasus dimana penggunaannya tidak cocok dengan penggunaan GPL [15].

2.4.3 Xampp

Xampp merupakan singkatan dari X (empat sistem operasi apapun), XAMPP merupakan perangkat lunak bebas, yang mendukung banyak sistem operasi, dan merupakan kompilasi dari beberapa program. Seperti Apache, MYSQL, PHP, dan Perl. Xampp adalah tool yang menyediakan paket perangkat lunak dalam satu buah paket. Dalam paket Xampp sudah terdapat Apache(Web Server), Mysql (database), PHP (*server side scripting*), Perl, FTP server, PhpMyAdmin, dan berbagai pustaka bantu lainnya [10].

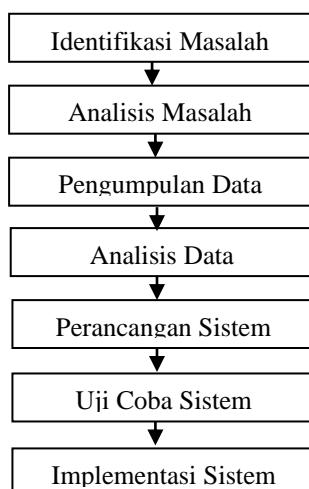
2.4.4 Sublime Text

Sublime Text adalah aplikasi editor untuk kode dan teks yang dapat berjalan di berbagai *platform operating system* dengan menggunakan teknologi Phyton API. Sublime Textmendukung berbagai bahasa pemograman seperti: C, C++, C#, CSS, D, Dylan, Erlang, HTML, Groovy, Haskell, Java, JavaScript, LaTeX, Lisp, Lua, Markdown, MATLAB, OCaml, Perl, PHP, Pyhon, R, Ruby, SQL, TCL, Textile dan XML [16].

3. METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka dalam penelitian ini merupakan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah dalam penelitian ini, sehingga diperlukan suatu penataan kerangka kerja yang jelas pada setiap tahapannya. Adapun kerangka penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

Adapun uraian dari kerangka kerja penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah langkah-langkah suatu proses dalam penyelesaian suatu masalah. Masalah yang terjadi di Gallery Sahabat Muslimah adalah belum menggunakan Customer Relationship Management (CRM) untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan kesetiaan pelanggan yang ada. Pelayanan terhadap pelanggan pada kurang efektif karena tidak adanya fasilitas yang membantu pelanggan untuk mengetahui informasi tentang update barang terbaru ,stok dan lainnya. Pengolahan data penjualan,pencarian data dan pembuatan laporan penjualan masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mengakses data tersebut.

2. Analisis Masalah

Analisis masalah adalah menjelaskan suatu masalah sehingga masalah tersebut lebih cepat untuk dipahami serta dapat menemukan solusi yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Berdasarkan hasil identifikasi masalah yaitu *Gallery Sahabat Muslimah* belum menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan kesetiaan pelanggan yang ada, pelayanan terhadap pelanggan pada *Gallery Sahabat Muslimah* kurang efektif karena tidak adanya fasilitas yang membantu pelanggan untuk mengetahui informasi tentang update barang terbaru , stok beserta lainnya dan pengolahan data penjualan,pencarian data dan pembuatan laporan penjualan masih dilakukan secara manual atau masih menulis di buku sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mengakses data tersebut.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan beberapa data dari tempat penelitian sehingga dapat menjaga hubungan toko dengan pelanggan agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan menggunakan sistem berbasis web yang telah di buat menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) .

4. Analisis Data

Analisis Data merupakan salah satu langkah – langkah yang dapat digunakan untuk mengolah data yang telah diperoleh di *Gallery Sahabat Muslimah* yaitu data penjualan,data produk,data pelanggan,dan lainnya.

5. Perancangan Sistem

Perancangan sistem pada tahap ini dilakukan sebuah perancangan. Dalam Penelitian ini menggunakan *Unified Modeling Language* (UML) yang digambarkan menggunakan aplikasi Visual Paradigm dan *entity relationship* diagram yang digambarkan dengan Microsoft Visual Studio. *E-commerce* metode CRM akan dibangun menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan database *MySQL*.

6. Uji Coba

Pengujian sistem ini dilakukan untuk menilai apakah yang dirancang telah sesuai dengan apa yang diharapkan, apabila telah lulus pengujian ini, maka *E-commerce* metode CRM dapat diimplementasikan dalam penjualan online *Gallery Sahabat Muslimah*.

7. Implementasi

Implementasi sistem merupakan suatu proses yang dilakukan untuk menilai sistem informasi telah digunakan oleh pengguna apakah sudah sesuai yang diharapkan atau belum. Ataupun merupakan suatu aktivitas evaluasi sistem yang telah diimplementasikan kemudian mendapatkan kelebihan dan kekurangan dari sistem tersebut.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu langkah – langkah yang dapat digunakan dalam penelitian ini dan dapat membantu dalam mengumpulkan informasi-informasi atau data. Adapun metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuat deskripsi tentang suatu keadaan yang sedang terjadi secara fakta dan ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang sifatnya sistematis dan objektif dengan tujuan untuk memperoleh dan mengumpulkan data dan informasi yang valid. Dalam menyelesaikan penelitian ini penulis melakukan 2 cara yaitu studi lapangan dan studi pustaka.

1. Studi Lapangan

Penelitian lapangan yang penulis lakukan adalah penelitian dan pengambilan data-data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan dengan cara:

- Wawancara (Interview) yaitu suatu teknik dalam pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung kepada pihak yang terkait mengenai hal yang berkaitan dengan informasi objek yang diteliti di *Gallery Sahabat Muslimah*.
- Pengamatan (Observation) yaitu suatu teknik dalam pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan atau datang secara langsung ke lokasi penelitian di *Gallery Sahabat Muslimah*.

2. Studi Pustaka

Metode ini dijalankan menggunakan cara membaca & memahami jurnal maupun buku sastra serta melibatkan penggunaan penelitian yang dijadikan landasan teori pada pencarian jalan keluar kasus supaya penulisan dan penelitian tidak luput berdasarkan penyimpangan teori [17].

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

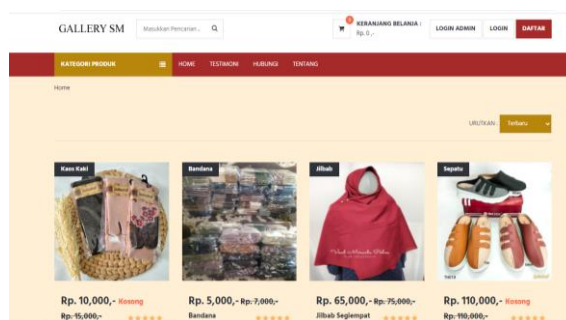
Dari hasil penelitian ini berhasil dibuat aplikasi berbasis *web* yang dapat digunakan untuk

melakukan proses pemesanan dan mengonfirmasi pembayaran oleh *customer*, mengelola data pesanan, mengelola data produk dan mengelola akun admin.

4.1 Tampilan Untuk Customer

1. Halaman Utama

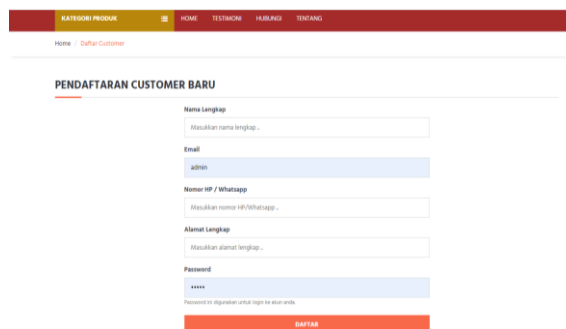
Halaman ini merupakan halaman yang berisikan tentang menu *home* atau halaman utama, daftar member, *login* member, testimoni, hubungi, dan tentang, *checkout*, dan konfirmasi pembayaran.



Gambar 2. Tampilan Halaman Utama

2. Daftar Member

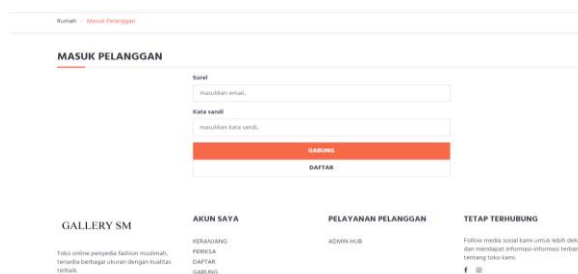
Menu daftar member adalah halaman dimana pelanggan ingin menjadi member atau anggota agar dapat melakukan pembelian.



Gambar 3. Tampilan Daftar Member

3. Login Member

Menu login member adalah halaman dimana pelanggan ingin masuk atau login.



Gambar 4. Tampilan Login Member

4. Testimoni

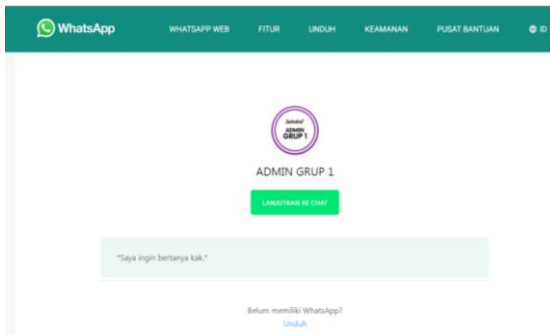
Menu testimoni adalah halaman dimana pelanggan ingin memberi komentar.



Gambar 5. Tampilan Testimoni

5. Hubungi

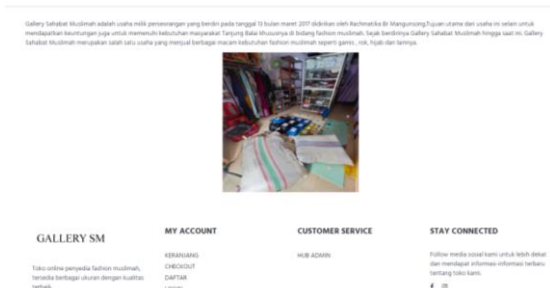
Menu hubungi adalah halaman dimana pelanggan ingin bertanya atau pun berkomunikasi dengan admin.



Gambar 6. Tampilan Hubungi Admin

6. Tentang

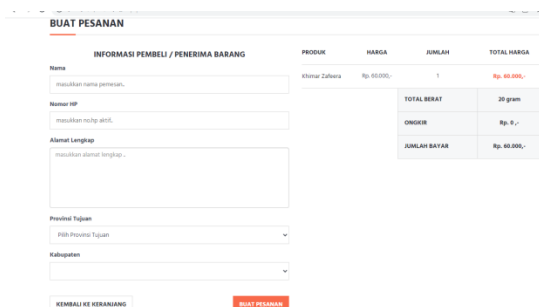
Menu tentang adalah halaman mengenai Gallery Sahabat Muslimah.



Gambar 7. Tampilan Tentang

7. Checkout

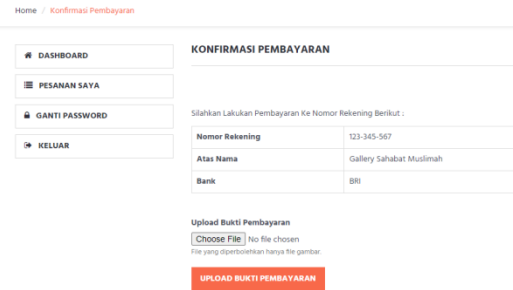
Halaman ini adalah halaman ketika pelanggan ingin melakukan checkout pesanan.



Gambar 8. Tampilan Checkout

8. Konfirmasi Pembayaran

Halaman ini ketika pelanggan ingin mengkonfirmasi pembayarannya dengan memasukkan bukti pembayaran.



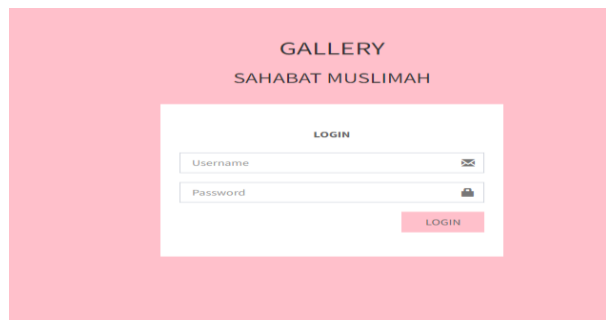
Gambar 9. Tampilan Konfirmasi Pembayaran

4.2 Tampilan Untuk Admin

Halaman ini merupakan halaman yang berisikan tentang login admin, halaman utama admin, data kategori, data produk, data customer, transaksi, laporan penjualan, data admin, dan ganti password.

1. Halaman Login Admin

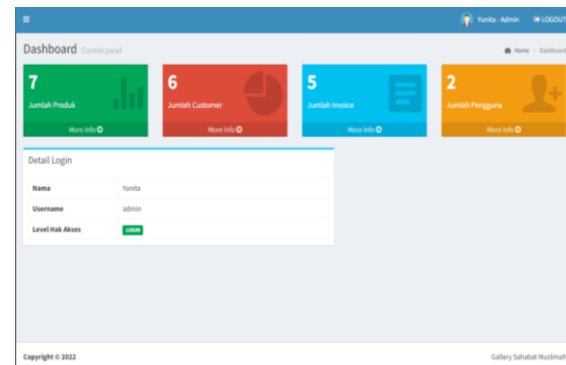
Halaman login admin adalah halaman dimana admin ingin masuk atau login.



Gambar 10. Tampilan Login Admin

2. Halaman Utama Admin

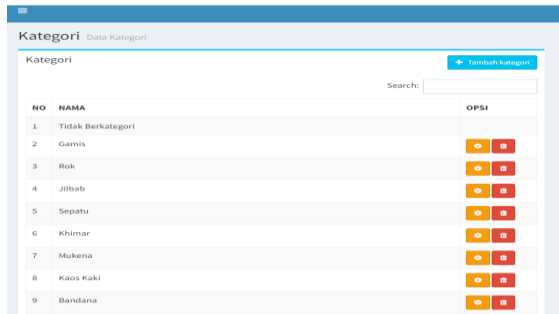
Halaman utama admin adalah halaman yang menampilkan menu-menu untuk dikelola admin.



Gambar 11. Tampilan Halaman Utama Admin

3. Halaman Data Kategori

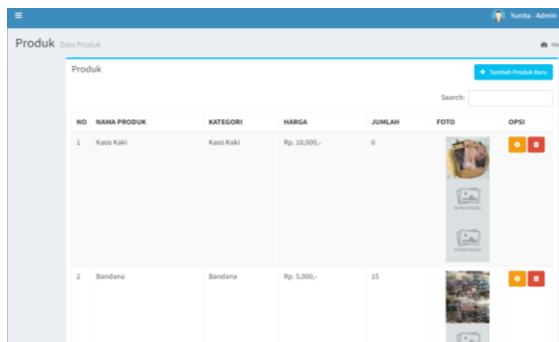
Menu data kategori adalah halaman mengenai data kategori produk.



Gambar 12. Tampilan Data Kategori

4. Halaman Data Produk

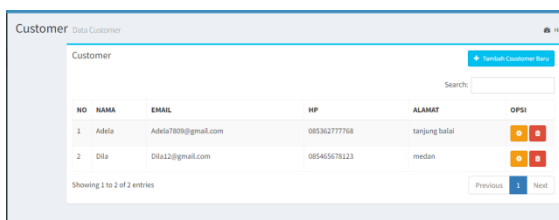
Menu data produk adalah halaman yang berisikan data-data produk.



Gambar 13. Tampilan Data Produk

5. Halaman Data Customer

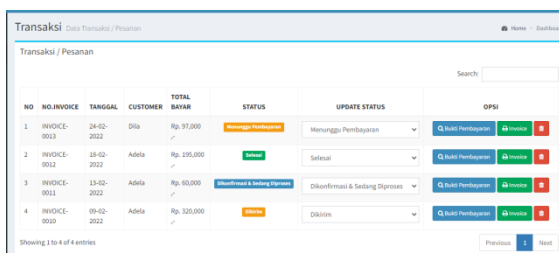
Menu data customer adalah halaman yang isinya data-data customer.



Gambar 14. Tampilan Data Customer

6. Halaman Transaksi

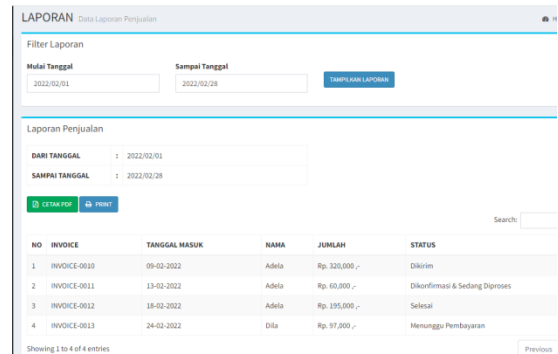
Menu transaksi adalah halaman data transaksi-transaksi pembelian.



Gambar 15. Tampilan Transaksi

7. Halaman Laporan

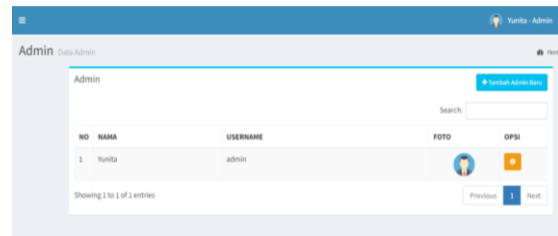
Menu data laporan penjualan adalah halaman yang isinya laporan penjualan.



Gambar 16. Tampilan Laporan Penjualan

8. Halaman Data Admin

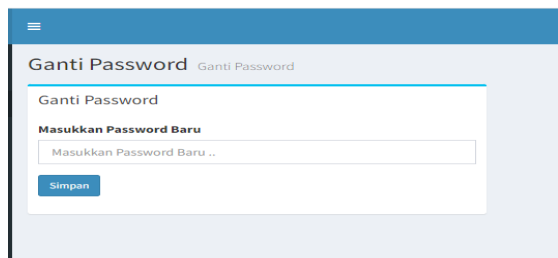
Menu data admin adalah halaman yang berisikan data-data admin.



Gambar 17. Tampilan Data Admin

9. Halaman Ganti Password

Menu ganti password adalah halaman dimana admin ingin mengganti password.



Gambar 18. Tampilan Ganti Password Admin

5. KESIMPULAN

Sebagai penutup dalam penulisan ini, penulis mengambil kesimpulan berdasarkan hasil dari analisa yaitu sebagai berikut:

1. Sistem *Customer Relationship Management* yang dibuat berupa sistem berbasis *web* yang akan membantu untuk meningkatkan penjualan dan loyalitas pelanggan karena telah terkomputerisasi.
2. Dengan adanya website ini dapat membantu memudahkan admin dalam mendata pelanggan dan membuat laporan secara terkomputerisasi.
3. Dengan adanya sistem website ini akan memperluas penjualan Gallery Sahabat

Muslimah dan memudahkan pelanggan dalam melakukan pembelian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. S. Malawat, D. Harwini, N. Mulyani, and J. Hutahaean, "E - Commerce Penjualan Menggunakan Metode Customer Relationship Management (Crm)," *J. Mantik Penusa*, vol. 2, no. 2, pp. 98–104, 2018.
- [2] Eva Sriwiyanti dan Sri Martina, "Pengaruh Persepsi Harga, Promosi dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Secara Online Saat Pandemi Covid 19 Pada Masyarakat Millenia di Kota Pematangsiantar," vol. 2, no. 2, pp. 138–147, 2020.
- [3] S. M. Widodo and J. Sutopo, "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer," *J. Inform. Upgris*, vol. 4, no. 1, pp. 38–45, 2018.
- [4] Yuda Irawan, "SISTEM INFORMASI PEMASARAN BUSANA SYAR'I DENGAN PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB," vol. 2, pp. 1–9, 2019.
- [5] A. Fauzi and E. Harli, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD," *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 1, no. 1, pp. 76–81, 2017, doi: 10.29207/resti.v1i1.16.
- [6] H. Agustin, "Sistem Informasi Manajemen Menurut Prespektif Islam," *J. Tabarru' Islam. Bank. Financ.*, vol. 1, no. 1, pp. 63–70, 2018, doi: 10.25299/jtb.2018.vol1(1).2045.
- [7] B. Hermanto, M. Yusman, and Nagara, "Ilmu Komputer Unila Publishing Network all right reserve Jurnal Komputasi SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEUANGAN PADA PT . HULU BALANG © 2019 Ilmu Komputer Unila Publishing Network all right reserve Jurnal Komputasi," *Komputasi*, vol. 7, no. 1, p. 19, 2019.
- [8] D. N. Tata Sutabri, *Sistem Informasi Bisnis*. 2019.
- [9] J. P. Wildyaksanjani and D. Sugiana, "Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero)," *J. Kaji. Komun.*, vol. 6, no. 1, p. 10, 2018, doi: 10.24198/jkk.v6i1.8754.
- [10] M. S. Novendri, A. Saputra, and C. E. Firman, "Aplikasi Inventaris Barang Pada MTS Nurul Islam Dumai Menggunakan PHP Dan MySQL," *Lentera Dumai*, vol. 10, no. 2, pp. 46–57, 2019.
- [11] V. Tasril, F. Wibowo, and U. P. Pancabudi, "Viridra Tasril 1) , Khairul 2) Fachrina Wibowo 3)," vol. 7, no. 3, pp. 133–142, 2019.
- [12] Y. Heriyanto, "Perancangan Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Web Pada PT.APM Rent Car," *J. Intra-Tech*, vol. 2, no. 2, pp. 64–77, 2018.
- [13] S. Santoso and R. Nurmalina, "Perencanaan dan Pengembangan Aplikasi Absensi Mahasiswa Menggunakan Smart Card Guna Pengembangan Kampus Cerdas (Studi Kasus Politeknik Negeri Tanah Laut)," *J. Integr.*, vol. 9, no. 1, pp. 84–91, 2017.
- [14] R. Hidayatullah, *Pemrograman Web Seri PHP*. 2020.
- [15] S. A. Wulandari, "Sistem Informasi Penjualan Produk Berbasis Web Pada Chanel Distro Pringsewu," *J. TAM (Technology Accept. Model.)*, vol. 4, no. 0, pp. 41–47, 2017, [Online]. Available: <http://ojs.stmikpringsewu.ac.id/index.php/JurnalTam/article/view/36/36>.
- [16] N. R. Rahma Syabania, "Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Penjualan Barang Pre-Order Berbasis Website," *Rekayasa Inf.*, vol. 10, no. 1, pp. 44–49, 2021.
- [17] M. M. Gultom and Maryam, "Sistem Informasi Penjualan Material Bangunan Pada Toko Bangunan Berkah," *J. Tek. Inform.*, vol. 1, no. 2, pp. 79–86, 2020, doi: 10.20884/1.jutif.2020.1.2.19.