

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN FURNITURE JATI
BERBASIS WEB (STUDI KASUS: TOKO SALWA JATI PALEMBANG)**

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di Program Studi Sistem Informasi SI**



Oleh :

Ria Yulia

09031181722028

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*
PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN FURNITURE JATI
BERBASIS WEB (STUDI KASUS: TOKO SALWA JATI PALEMBANG)

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di Program Studi Sistem Informasi S1
Jenjang Sarjana

Oleh :

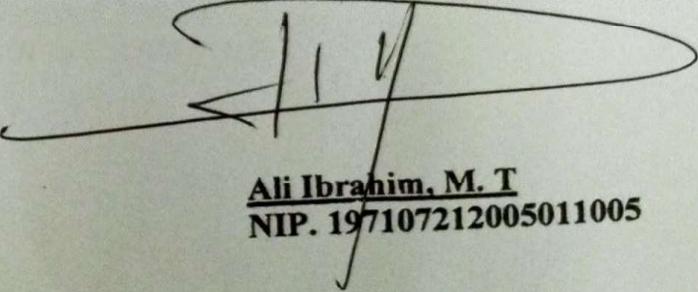
Ria Yulia

09031181722028

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,


Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

Palembang, 20 Juni 2021
Pembimbing,


Ali Ibrahim, M. T
NIP. 197107212005011005

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 28 Juli 2022

Nama : Ria Yulia

NIM : 09031181722028

Judul : Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada
Sistem Informasi Penjualan Furniture Jati Berbasis Web (Studi
Kasus: Toko Salwa Jati Palembang)

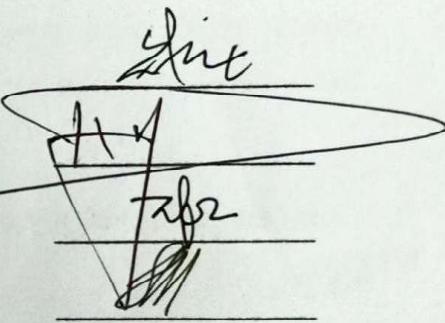
Komisi Penguji :

1. Ketua : Rizka Dhini Kurnia, M.Sc.

2. Pembimbing : Ali Ibrahim, M.T.

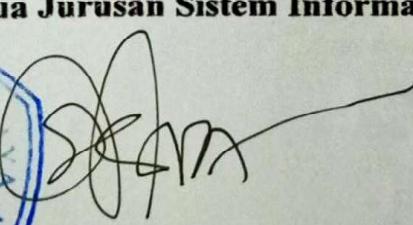
3. Penguji 1 : Mira Afrina, M.Sc.

4. Penguji 2 : Bayu Wijaya Putra, M.Kom.



Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi,




Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ria Yulia

NIM : 09031181722028

Program Studi : Sistem Informasi Reguler

Judul Skripsi : Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Sistem Informasi Penjualan Furniture Jati Berbasis Web (Studi Kasus: Toko Salwa Jati Palembang)

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 7%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada unsur paksaan dari siapa pun.



Palembang, 26 Juli 2022



Ria Yulia
NIM. 09031181722028

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

**“Life is not about how fast you run or how high you climb, but how well you
bounce”**

- Vivian Komori -

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

- Tuhan Yang Maha Esa, atas anugerah, rezeki dan kasih-Nya.
- Kedua orang tua ku, mama dan papa tercinta.
- Saudaraku yang ku kasihi.
- Sahabatku dan teman-teman seperjuangan.
- Almamater yang ku banggakan.

KATA PENGANTAR

Dengan puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rezeki, berkat dan kasih-Nya sehingga laporan tugas akhir yang berjudul **“Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Penjualan Furniture Jati Berbasis Web (Studi Kasus: Toko Salwa Jati Palembang)”** dapat penulis selesaikan dengan baik. Laporan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan pendidikan strata 1 pada program studi Sistem Informasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya

Dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis menyadari tidak terlepasnya dari bimbingan, bantuan dan nasihat dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia, rezeki, dan kasih-Nya berupa kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan ini.
2. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom.,M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ali Ibrahim, M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Kak Lia, Kak Khafid, dan Kak Makin selaku pihak Toko Salwa Jati yang telah memberikan izin dan membantu selama proses pengambilan data.
7. Orang tua dan saudara yang selalu memberikan doa, material, dan dukungan

kepada penulis selama pelaksanaan dan pembuatan laporan ini.

8. Sahabat saya, anggota RARL yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk saya selama masa penelitian dan pembuatan laporan Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman terdekat saya selama masa perkuliahan yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang ikut membantu dalam penyusunan laporan.

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun agar dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Palembang, 23 Agustus 2022

Penulis,

Ria Yulia
NIM. 09031181722028

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN FURNITURE JATI
BERBASIS WEB (STUDI KASUS: TOKO SALWA JATI PALEMBANG)**

Oleh:

Ria Yulia (09031181722028)

ABSTRAK

Terjadinya penurunan pendapatan saat berbisnis menandakan bahwa bisnis tersebut sedang tidak berjalan dengan lancar. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi bisnis tidak berjalan dengan lancar, salah satu faktor tersebut yaitu adanya persaingan bisnis yang ketat. Persaingan bisnis yang ketat ini akan membuat suatu perusahaan mengalami kesulitan dalam memperluas lingkup penjualan untuk mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Para pelaku usaha ini perlu memiliki kemampuan yang kreatif dan inovatif untuk dapat menawarkan produk/jasa mereka sehingga dapat menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama agar tidak berpaling ke pesaing bisnis mereka. Untuk mengatasi hal tersebut maka perlu dibangunnya suatu loyalitas pelanggan serta meningkatkan komunikasi antara para pelaku usaha dengan para pelanggannya. Penelitian ini memiliki tujuan untuk membangun suatu sistem pada Toko Salwa Jati sehingga dapat mempermudah pelanggan untuk mendapatkan informasi yang pelanggan butuhkan dan melakukan transaksi pembelian tanpa perlu datang langsung ke toko. Selain itu akan membantu pihak Toko Salwa Jati dalam menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lamanya. Penelitian ini menghasilkan sistem informasi penjualan furniture jati yang sudah menerapkan strategi penjualan yaitu *Customer Relationship Management (CRM)*. Dengan adanya penerapan startegi ini pada sistem informasi penjualan maka dapat membantu pihak Toko Salwa Jati dalam memberikan informasi yang pelanggan butuhkan, mempermudah transaksi pembelian, memperluas lingkup penjualan dan menyediakan menu promo yang dapat menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama sehingga dapat meningkatkan pendapatan serta meningkatkan hubungan antara pelaku usaha dan pelanggan.

Kata Kunci : Penjualan, Furniture Jati, Sistem Informasi Penjualan, CRM, *Customer Relationship Management*

**THE IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) ON THE WEB-BASED TEAK FURNITURE
SALES INFORMATION SYSTEM (CASE STUDY: SALWA JATI STORE
PALEMBANG)**

By:

Ria Yulia (09031181722028)

ABSTRACT

A decrease in income when doing business indicates that the business is not running well. There are many factors that can affect a business not running well, one of these factors is the existence of intense business competition. This intense business competition will make it difficult for a company to expand the scope of sales to get new customers and retain old customers. These businessmans need to have creative and innovative abilities to be able to offer their products/services so that they can attract new customers and retain old customers from turning to their business competitors. To overcome this, it is necessary to build a customer loyalty and improve communication between businessman and their customers. This research has the purpose to build a system at Salwa Jati Store so that it can make it easier for customers to get the information customers need and make purchase transactions without the need to come directly to the store. Besides that it will help the Salwa Jati Store in attracting new customers and retaining old customers. This research produces a teak furniture sales information system that has implemented a sales strategy namely *Customer Relationship Management* (CRM). With the implementation of this strategy in the sales information system, it can help the Salwa Jati Store in providing the information customers need, simplify purchase transactions, expand the scope of sales, and provide promo menu that can attract new customers and retain old customers so as to increase revenue and increase relationship between businessman and customers.

Keywords : Sales, Teak Furniture, Sales Information System, CRM, Customer Relationship Management

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	5
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terkait	7
2.2 Struktur Organisasi.....	10
2.3 Sistem	11
2.4 Informasi.....	11
2.5 Sistem Informasi	12
2.6 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	13
2.6.1 Jenis-Jenis CRM.....	14
2.6.2 Fase dalam CRM	14
2.6.3 Manfaat CRM.....	15
2.7 Penerapan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	16
2.8 Penjualan	17
2.9 Website	17
2.10 Analisis Sistem.....	18
2.11 Perancangan Sistem.....	18
2.12 <i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	20
2.13 <i>Entity Relational Diagram (ERD)</i>	22

2.14 <i>Personal Hypertext Preprocessor</i> (PHP)	26
2.15 <i>My Structure Query Languange</i> (MySQL).....	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN	28
3.1 Objek Penelitian.....	28
3.2 Kerangka Penelitian	28
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.3.1 Jenis Data	28
3.3.2 Sumber Data.....	29
3.4 Metode Pengembangan Sistem.....	30
BAB IV ANALISIS DAN DESAIN SISTEM	33
4.1 Perencanaan	33
4.2 Analisis	34
4.2.1 Analisis Permasalahan	34
4.2.2 Analisis Kebutuhan	37
4.3 Desain	39
4.3.1 Pemodelan Data.....	39
4.3.2 Pemodelan Proses.....	41
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	54
5.1 <i>Interface</i> Sistem	54
5.1.1 Halaman Admin	54
5.1.2 Halaman Pelanggan	67
5.2 Hasil Uji Coba Pengujian Sistem (<i>System Testing</i>)	75
5.2.1 <i>Black Box Testing</i>	75
5.2.2 Hasil Pengujian	78
5.3 Perhitungan Skala Likert Kuisioner	88
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	92
6.1 Kesimpulan	92
6.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Toko Salwa Jati	10
Gambar 2. 2 Simbol-simbol DFD.....	21
Gambar 2. 3 Notasi Kaki Gagak merupakan metode umum untuk menunjukkan kardinalitas	25
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 <i>Ishikawa Diagram</i> Untuk Permasalahan: Pelanggan Kurang Mendapatkan Informasi Mengenai Produk Furniture Jati	36
Gambar 4. 2 <i>Ishikawa Diagram</i> Untuk Permasalahan: Pihak Salwa Jati mengalami kesulitan karena lingkup penjualan yang kurang luas	36
Gambar 4. 3 <i>Entity Relationship Diagram</i>	39
Gambar 4. 4 Diagram Konteks	41
Gambar 4. 5 <i>Data Flow Diagram Level 1</i>	43
Gambar 4. 6 DFD <i>Level 2</i> Proses 2.0 <i>Login</i>	46
Gambar 4. 7 DFD <i>Level 2</i> Proses Kelola Transaksi	47
Gambar 4. 8 DFD <i>Level 2</i> Proses 9.0 Transaksi Pelanggan.....	47
Gambar 4. 9 PDFD <i>Level 0</i>	49
Gambar 5. 1 Halaman <i>Login Admin</i>	54
Gambar 5. 2 Halaman Utama Admin	54
Gambar 5. 3 Halaman Menu Data Barang	55
Gambar 5. 4 Halaman Tambah Barang pada Menu Data Barang	55
Gambar 5. 5 Halaman Ubah pada Menu Data Barang.....	56
Gambar 5. 6 Halaman Hapus pada Menu Data Barang	56
Gambar 5. 7 Halaman Menu Data Kategori.....	57
Gambar 5. 8 Halaman Tambah pada Menu Kategori Barang	57
Gambar 5. 9 Halaman Ubah pada Menu Data Kategori Barang	58
Gambar 5. 10 Halaman Hapus pada Menu Data Kategori.....	58
Gambar 5. 11 Halaman Awal Menu Data Transaksi	59
Gambar 5. 12 Halaman Filter Laporan pada Menu Data Transaksi	59
Gambar 5. 13 Halaman Lihat Detail pada Menu Data Transaksi.....	60
Gambar 5. 14 Halaman <i>Review</i> pada Menu Data <i>Review</i>	60
Gambar 5. 15 Halaman Lihat <i>Review</i> pada Menu Data <i>Review</i>	61

Gambar 5. 16 Halaman Menu Kelola Banner	61
Gambar 5. 17 Halaman Tambah pada Menu Kelola Banner	62
Gambar 5. 18 Halaman Matikan pada Menu Kelola Iklan	62
Gambar 5. 19 Halaman Hapus Menu Kelola Banner	62
Gambar 5. 20 Halaman Menu Kelola Iklan	63
Gambar 5. 21 Halaman Tambah pada Menu Kelola Banner	63
Gambar 5. 22 Halaman Hapus Iklan pada Menu Kelola Iklan.....	64
Gambar 5. 23 Halaman Menu Kelola Promo	64
Gambar 5. 24 Halaman Tambah Promo Menu Kelola Promo	65
Gambar 5. 25 Halaman Hapus Promo Menu Kelola Promo	65
Gambar 5. 26 Halaman Menu Kelola Kritik Dan Saran	66
Gambar 5. 27 Halaman Hapus pada Menu Kelola Kritik dan Saran.....	66
Gambar 5. 28 Halaman <i>Login</i> Pelanggan	67
Gambar 5. 29 Halaman Awal Pelanggan	67
Gambar 5. 30 Halaman Pesanan pada Menu Profil Pelanggan.....	68
Gambar 5. 31 Halaman Detail Pesanan pada Menu <i>Account</i>	68
Gambar 5. 32 Halaman Data Diri pada Menu Profil Pelanggan	69
Gambar 5. 33 Halaman Menu <i>About</i>	69
Gambar 5. 34 Halaman Kritik dan Saran pada Menu <i>About</i> Pelanggan.....	70
Gambar 5. 35 Halaman Menu Produk	70
Gambar 5. 36 Halaman Lihat Produk pada Menu Produk	71
Gambar 5. 37 Halaman Tambahkan di Keranjang pada Menu Produk	71
Gambar 5. 38 Halaman <i>Cart</i> Pelanggan	72
Gambar 5. 39 Halaman <i>Check Out</i> pada Menu Produk.....	72
Gambar 5. 40 Halaman <i>Review</i> pada Halaman <i>Detail</i> Pesanan	73
Gambar 5. 41 Halaman Menu Promo	74
Gambar 5. 42 Halaman Menu FAQ.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 2 Simbol-simbol ERD	22
Tabel 4. 1 <i>Nonfunctional Requirement</i>	38
Tabel 5. 1 Uji <i>Black Box</i>	75
Tabel 5. 2 Hasil Pengujian Hak Akses Admin	78
Tabel 5. 3 Hasil Pengujian Hak Akses Pelanggan.....	84
Tabel 5. 4 Skor Skala <i>Likert</i>	89
Tabel 5. 5 Perhitungan Skala <i>Likert</i>	90
Tabel 5. 6 Kriteria Interpretasi Skor	91

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis merupakan serangkaian kegiatan yang berhubungan dengan jual beli barang maupun jasa yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan mendapatkan keuntungan. Salwa Jati merupakan salah satu usaha bisnis yang bergerak dibidang penjualan furniture jati yang berdiri sejak tahun 2017 dan berlokasikan di Jalan Kol. H. Burlan No. 2383, Palembang, Sumatera Selatan. Salwa Jati menjual berbagai macam produk furniture jati minimalis dan klasik seperti meja makan, jam hias, kursi tamu, lemari pakaian, lemari pajangan, kursi santai, mimbar, vas bunga, kereta dorong, mebel, dan lainnya yang memiliki kualitas baik dengan berbahan jati asli dari Jepara dengan harga yang terjangkau.

Saat ini Salwa Jati dalam menjalankan proses bisnisnya yaitu dengan mendisplay produk-produk furniture jati yang ditawarkan pada toko. Para pelanggan yang ingin mendapatkan informasi maupun melakukan transaksi pembelian perlu datang langsung ke toko. Saat ini masalah yang sedang dihadapi oleh Salwa Jati yaitu adanya persaingan bisnis dibidang penjualan furniture jati. Persaingan bisnis merupakan salah satu risiko besar yang tidak dapat dihindari dan harus dihadapi oleh para pelaku bisnis. Persaingan bisnis dapat terjadi karena kurangnya kemampuan dalam berkreatifitas dan inovasi para pelaku bisnis dalam mencari celah bisnis dan menciptakan produk atau jasa yang baru yang menyebabkan munculnya banyak bisnis yang bergerak dibidang yang sama. Di kota Palembang terdapat sekitar 70 lebih toko yang juga bergerak dalam penjualan furniture jati sehingga menyebabkan terjadinya persaingan bisnis yang sangat

ketat dan para pelaku bisnis berlomba-lomba dalam menarik dan mempertahankan pelanggan agar tidak berpaling. Oleh karena itu, di era globalisasi ini pelaku bisnis dituntut untuk dapat berpikir lebih kreatif dan inovatif dalam mengkomunikasikan jasanya. Hal ini akan sangat berpengaruh dalam mempertahankan bisnis karena dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas pemasaran bisnis perhotelan tersebut. Pelaku bisnis harus mengubah strategi pemasaran mereka dan menyesuaikan dengan perkembangan teknologi saat ini. Dengan kemajuan teknologi, orang perlahan beradaptasi dengan komunikasi elektronik (Choo, B, A, & Daud 2016).

Dalam waktu 3 bulan terakhir, toko mengalami penurunan pendapatan. Penurunan pendapatan ini disebabkan oleh pihak toko Salwa Jati yang mengalami kesulitan dalam menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama serta adanya dampak ekonomi dari pandemi Covid-19 dan aturan *social distancing* untuk mencegah perluasan penularan virus Corona dari pemerintah yang juga ikut serta dalam menyebabkan menurunnya aktivitas pelanggan dalam melakukan proses transaksi pembelian. Jika masalah ini terus dibiarkan maka akan berdampak pada usaha bisnis furniture jati pada toko Salwa Jati. Membangun loyalitas pelanggan dengan mempertahankan pelanggan yang lama supaya tidak berpindah adalah salah satu cara yang dapat dilakukan pelaku bisnis untuk mempertahankan bisnisnya.

Untuk mengatasi permasalahan di atas maka diperlukannya suatu sistem informasi penjualan dengan menerapkan strategi bisnis yang dapat membantu membangun loyalitas pelanggan yaitu *Customer Relationship Management* (CRM). Manajemen hubungan pelanggan (CRM) adalah strategi pemasaran yang

membangun hubungan yang kuat antara perusahaan dan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan mereka, bisnis dapat memanajakan dan mempertahankan mereka. Strategi ini mendorong perusahaan untuk membuka saluran komunikasi dengan mudah dan dengan tingkat respon yang tinggi sehingga pelanggan dapat merasa familiar dengan perusahaan. Kurangnya komunikasi yang lancar dapat menimbulkan pertanyaan bagi pelanggan. Karena hubungan yang erat antara perusahaan dan pelanggannya, pelanggan merasa bahwa mereka adalah milik perusahaan. Dari sana, loyalitasnya kepada perusahaan secara bertahap tumbuh dan berkembang. Oleh karena itu, perusahaan bisa mendapatkan keuntungan dari penerapan CRM ini, yaitu pelanggan setia. (Oetomo, John dan Andreas, 2003).

Penulis berharap dengan adanya sistem informasi penjualan ini maka dapat membantu pihak Toko Salwa Jati dalam proses mengelola data produk dan informasi mengenai pelanggan, pengelolaan laporan penjualan, mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan proses transaksi pembelian tanpa harus datang langsung ke toko. Selain itu, diterapkannya strategi CRM pada sistem informasi penjualan ini dengan adanya fitur halaman promo dan informasi mengenai toko Salwa Jati yang dapat membantu dalam perluasan lingkup penjualan untuk mendapatkan pelanggan baru dan meningkatkan penjualan, layanan *customer service* yaitu fitur *message* antara admin dengan pelanggan sebagai peningkatan hubungan antara pihak toko Salwa Jati dengan pelanggan dan fitur penyampaian kritik dan saran oleh pelanggan sebagai *feedback* yang dapat membantu pihak Salwa Jati dalam mempertahankan pelanggan lama dan memperbaiki kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengangkat penelitian Tugas Akhir dengan judul “PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN FURNITURE JATI BERBASIS WEB (STUDI KASUS: TOKO SALWA JATI PALEMBANG)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diperoleh beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana cara membuat sistem yang dapat membantu mempermudah dalam memberikan informasi mengenai produk furniture jati yang ditawarkan dan mempermudah proses transaksi pembelian pelanggan di Salwa Jati sehingga dapat bersaing dengan bisnis furniture jati lainnya yang berada di kota Palembang?
2. Bagaimana cara menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama serta meningkatkan pendapatan?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun sebuah sistem informasi penjualan furniture jati dengan menerapkan strategi *Customer Relationship Management* di Salwa Jati yang dapat mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi mengenai produk furniture jati yang pelanggan butuhkan dan mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi pembelian produk.

2. Memperluas lingkup penjualan dan memberikan potongan harga pada produk furniture jati di Salwa Jati untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama serta meningkatkan penjualan.

1.4 Manfaat

Adapun Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah pemilik toko Salwa Jati dalam memberikan informasi mengenai produk furniture jati seperti kesediaan produk, detail produk, dan harga setiap produk furniture jati yang ditawarkan serta promo potongan harga yang tersedia.
2. Membantu pemilik toko Salwa Jati dalam memperluas lingkup penjualan sehingga mendapatkan pelanggan baru dan meningkatkan pendapatan serta mempertahankan pelanggan lama.
3. Mempermudah para pelanggan dalam mendapatkan informasi mengenai produk furniture jati yang dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dari segi kualitas dan harga produk.
4. Mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi pembelian furniture jati serta penyampaian keluhan atau kritik saran mengenai pelayanan yang ada pada toko Salwa Jati.

1.5 Batasan Masalah

Agar isi penelitian ini lebih terarah dan pembahasan masalah yang dibahas tidak terlalu luas, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis yang dilakukan hanya pada proses transaksi pembelian pada Toko

Salwa Jati.

2. Sistem Informasi yang dirancang dapat memberikan informasi mengenai yaitu kesediaan produk, detail dan harga masing-masing produk furniture, transaksi pembelian, *frequently asked question* (FAQ), layanan *message* sebagai sarana komunikasi antara pemilik usaha dan pelanggan, promo potongan harga yang tersedia dan penyampaian keluhan atau kritik saran pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. (2015). *Web Programming is Easy*. Jakarta: Elex Media.
- Anhar. (2010). *Panduan Menguasai PHP & MySQL Secara Otodidak*. Jakarta: Mediakita.
- Buttle, F. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) : Concept and Tools*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Darmawan, D. (2013). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Edi Irwansyah, e. a. (2014). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- ELim, Willy Andel, M. S. (2020). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Toko Souvenir Mitra Agung Utama. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 3.
- Fatta, H. A. (2007). *Analisis dan Perancangan Sistem*. Yogyakarta: Andi.
- Hasibuan, D., & Situmorang, A. (2020). Implementasi Customer Relationship Management Berbasis Web Pada Toko Sablon Medan. *Jurnal Times*, XI(2), 13–24.
- Jogiyanto, H. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Kadir, A. (2006). *Dasar Aplikasi Database MySQL Delphi*. Yogyakarta: Andi.
- Kalakota, R., & Robinson. (2001). *E-business 2.0 roadmap for succes*. Massachusetts: Longman inc.
- Maduri, Zulika, Jeperson Hutahaean, S. R. M. A. (2021). Penerapan Strategi Customer Relationship Management Pada Penjualan Kerajinan Tangan. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(1), 79–88. <https://doi.org/https://doi.org/10.33330/.v1i1.1048>
- Muslihudin, M., & Oktafianto. (2016). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. Yogyakarta : Andi.
- Raharjo, B. (2011). *Belajar Otodidak Membuat Database Menggunakan MySQL*. Bandung: Informatika.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2006). *Sistem Informasi Akuntansi, Edisi Sembilan, Buku Satu, diterjemahkan: Deny Arnos Kwary dan Dewi Fitriasari*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyanto. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

- Sumartini, Harahap, K. S., & Sthevany. (2020). Kajian Pengendalian Mutu Produk Tuna Loin Precooked Frozen Di Perusahaan Pembekuan Tuna X. *Aurelia Journal*, 2(1), 29-38.
- Supandi, Ipan, Fahmi Yusuf, F. (2018). Implementasi Costumer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Penjualan. *Jurnal Nuansa Informatika*, 12, 20–28. Retrieved from <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom%0AImplementasi>
- Sutabri, T. (2004). *Analisa Sistem Informasi*. Yogyakarta: Edisi Pertama.
- Sutabri, T. (2012). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sutarman. (2009). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Temporal, P., & Troot, M. (2002). *Romancing The Customer (Terjemahan oleh Kusnandar)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ulum, M. R. (2017). Sistem Informasi Penjualan Aksesoris Jenitri Menggunakan Customer Relationship Management Studi Kasus (Sentral Jenitri - Kweden Kediri).
- Wilde, S. (2011). *Customer Knowledge Management : Imporving Customer Relationship through Knowledge Application*. Berlin Heidelberg: Springer.
- Yakub. (2012). *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.