

## Penjualan Sparepart Sepeda Motor Berbasis Web Menggunakan Model Customer Relationship Management (CRM)

Yukel Vinros Diandra<sup>1</sup>, Wifra Safitri<sup>2</sup>, Firdaus<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

<sup>1</sup>yukelvinrosdiandra50232@gmail.com. <sup>2</sup>wifrasafitri@upiyptk.ac.id. <sup>3</sup>firdaus@upiyptk.ac.id

### Abstract

*CRM is a marketing strategy that has the aim of creating and maintaining good relationships with customers, as well as reducing the possibility of customers switching to other competitors. This research aims to create a sales system by applying the CRM method to the Kevin Motor workshop. The result is a sales system application using the CRM method which can manage customer data, product sales, provide discounts as product promotions and manage service data to customers to be able to store customer questions or complaints in order to maintain good relationships with customers. With this approach results are achieved in the form of creating sales applications that manage customer relationships and optimize customer service.*

**Keywords:** CRM, Web, Management, Customer, spare parts sales

### Abstrak

CRM merupakan strategi pemasaran yang mempunyai tujuan menciptakan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan, serta mengurangi kemungkinan pelanggan beralih ke pesaing lain. Penelitian ini bertujuan membuat sistem penjualan dengan menerapkan metode CRM pada bengkel Kevin Motor. Hasilnya adalah aplikasi sistem penjualan dengan memakai metode CRM yang dapat mengelola data pelanggan, penjualan produk, pemberian diskon sebagai promosi produk dan pengelolaan data layanan kepada pelanggan untuk bisa menyimpan pertanyaan atau keluhan pelanggan agar bisa menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Dengan pendekatan ini dicapai hasil berupa terciptanya aplikasi penjualan yang memanajemen hubungan pelanggan dan mengoptimalkan layanan pelanggan.

**Kata kunci:** CRM, Web, Management, Customer, penjualan suku cadang

© 2023 Jurnal Pustaka Data

### 1. Pendahuluan

Bengkel merupakan salah satu fasilitas usaha yang menyediakan jasa perbaikan purna jual kepada konsumen. Bengkel sepeda motor belakangan ini menjadi salah satu tempat favorit para konsumen untuk melakukan service atau perbaikan pada kendaraan. Ketepatan waktu merupakan hal yang sangat penting bagi para pengguna jasa perbengkelan. Bengkel menyediakan berbagai macam jasa pelayanan, diantaranya layanan jasa service dan penyediaan suku cadang resmi [10]

Bengkel kevin motor adalah sebuah Usaha bengkel sepeda motor yang sudah berdiri sejak Tahun 2011

lalu. Bengkel kevin motor ini didirikan oleh Bapak Yusmardi yang sudah berpengalaman selama belasan tahun dalam perbaikan sepeda motor dan pernah menjadi kepala mekanik di bengkel resmi sebuah brand sepeda motor. Bengkel Kevin Motor sendiri menyediakan jasa perbaikan sepeda motor, bongkar mesin dan penjualan *Sparepart* Sepeda Motor. *Sparepart* yang disediakan di Bengkel kevin motor adalah sparepart yang *original* dan berkualitas tinggi.

Bengkel Kevin Motor adalah sebuah usaha yang bergerak di bidang pelayanan *service* sepeda motor, dan juga menjual *sparepart* sepeda motor yang

tersedia untuk berbagai *brand* sepeda motor. Dalam proses penjualan *sparepart* sepeda motor masih dilakukan secara manual sehingga dapat menimbulkan kesulitan bagi pengelola bengkel dalam melakukan proses transaksi dengan pelanggan. Proses yang dilakukan secara manual ini juga dapat mengakibatkan kesalahan dalam pencatatan nota transaksi, memakan waktu yang lama dan tidak efisien. Permasalahan juga muncul dalam memeriksa persediaan *sparepart* yang tersedia karena pengelola harus mengecek persediaan yang tersedia di etalase bengkel terlebih dahulu dan tentunya proses pencarian akan memakan waktu yang cukup lama.

Dengan menerapkan sistem yang telah terkomputerisasi yang mengimplementasikan metode Customer Relationship Management yang mampu menyimpan serta menampilkan data yang berkaitan dengan proses penjualan maupun transaksi sehingga informasi yang dihasilkan akan menjadi lebih cepat, akurat dan dapat terkelola dengan baik. Hal ini dapat meningkatkan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, tidak hanya dari segi pelayanan namun juga dari segi penjualan agar pelanggan semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan bengkel kepada pelanggan dan juga untuk memperluas usaha bengkel, dan dapat meningkatkan penjualan *sparepart*.

perusahaan dapat menerapkan metode *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan integrasi antara teknologi informasi dan pemasaran, dimana dengan memanfaatkan CRM, perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggan, sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan hubungan bisnis yang erat dan terbuka serta komunikasi dua arah di antara perusahaan dan para pelanggan [15].

CRM merupakan strategi dan usaha untuk menjalin hubungan dengan pelanggan dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. CRM mendukung suatu perusahaan untuk menyediakan pelayanan kepada pelanggan secara real time dengan menjalin hubungan dengan tiap pelanggan yang berharga melalui penggunaan informasi tentang pelanggan. Berdasarkan apa yang diketahui dari pelanggan, perusahaan dapat membuat variasi penawaran, pelayanan, program, pesan, dan media. [13]

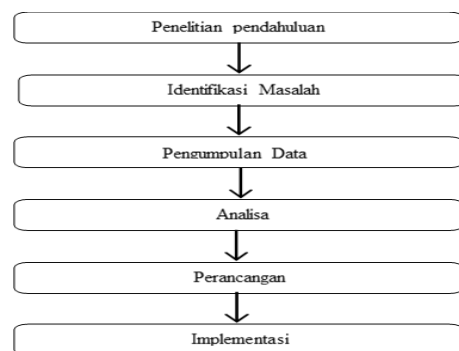
Salah satu keunggulan dalam peningkatan layanan adalah dengan penerapan konsep Manajemen Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM). *Customer Relationship Management* (CRM) adalah merupakan filosofi bisnis yang menggambarkan suatu strategi penempatan *client* sebagai pusat proses, aktivitas dan budaya. Konsep ini telah dikenal dan banyak diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan [14].

## 2. Metode Penelitian

Kerangka penelitian ini dirancang dan dilaksanakan secara sistematis untuk memandu peneliti dalam melakukan penelitian agar hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kerangka kerja ini menyajikan langkah-langkah yang harus diambil untuk mengatasi masalah yang akan dibahas.

Kerangka penelitian ini adalah sebagai berikut:



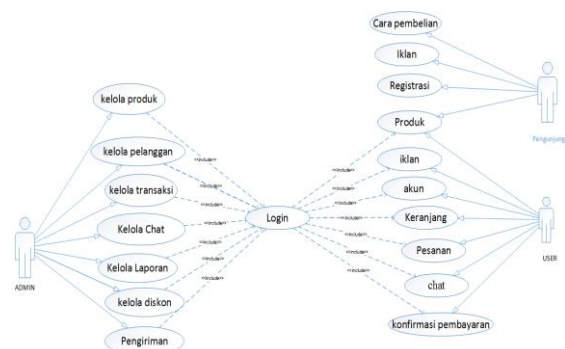
Gambar 1 Metode Penelitian

## 3. Hasil dan Pembahasan

Sistem yang akan dibangun atau dirancang adalah sistem yang memberikan akses informasi, dan pelayanan yang menarik dengan menerapkan sistem informasi berbasis web yang mampu memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memberikan masukan atau komplain terkait dengan barang nantinya.

### 1. Use Case Diagram

Secara keseluruhan proses sistem yang akan dirancang pada bengkel Kevin Motor ditunjukkan dengan usecase pada gambar 2:



Gambar 2. Use Case Diagram

## 2. Halaman Registrasi

Halaman registrasi adalah tampilan untuk melakukan pendaftaran bagi *user* yang ingin belanja pada sistem. Dengan mengisi *form* registrasi seperti Gambar 3 :

Gambar 3. Halaman Registrasi

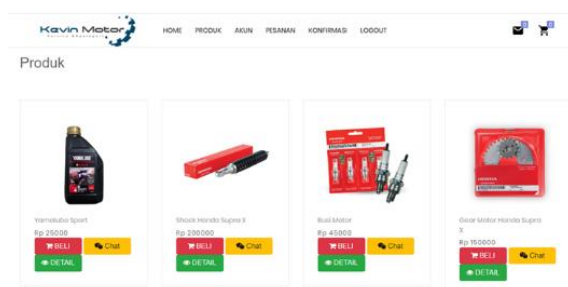
## 3. Halaman Login User

Halaman *login user* adalah tampilan untuk user melakukan proses *login* pada sistem informasi penjualan seperti pada Gambar 4:

Gambar 4. Halaman Login User

## 4. Halaman Produk

Halaman produk adalah halaman yang digunakan oleh user untuk melakukan transaksi pemesanan produk seperti pada gambar 5:



Gambar 5. Halaman Produk

## 5. Halaman Pesanan User

Halaman pesanan merupakan halaman yg digunakan untuk melihat barang yang sudah dipesan sebelumnya seperti pada Gambar 6:

No	No Order	Nama	Tanggal	Total	Status	Aksi
1	202308050210	yukelvin	2023-08-05	Rp. 144.200,00	Belum Konfirmasi	[Detail Pesanan] [Pesan Dikirim]
2	202308050410	yukelvin	2023-08-05	Rp. 45.700,00	Belum Konfirmasi	[Detail Pesanan] [Pesan Dikirim]
3	202308050414	yukelvin	2023-08-05	Rp. 25.700,00	Belum Konfirmasi	[Detail Pesanan] [Pesan Dikirim]
4	202308050417	yukelvin	2023-08-05	Rp. 45.700,00	Belum Konfirmasi	[Detail Pesanan] [Pesan Dikirim]
5	202308050218	yukelvin	2023-08-05	Rp. 85.500,00	Belum Konfirmasi	[Detail Pesanan] [Pesan Dikirim]

Gambar 6. Halaman Pesanan User

## 6. Halaman Konfirmasi Pembayaran

Halaman konfirmasi pembayaran merupakan halaman yang digunakan untuk mengkonfirmasi pesanan produk yang telah dipesan sebelumnya seperti pada gambar 7:

Gambar 7. Halaman Konfirmasi Pembayaran

## 7. Halaman FAQ Pelanggan

Halaman FAQ pelanggan merupakan halaman yang digunakan untuk pelanggan bisa mengirim pesan secara langsung.

Gambar 8. Halaman FAQ Pelanggan

## 8. Laporan Penerima Diskon Perbulan

Laporan penerima diskon perbulan merupakan hasil cetak data pelanggan yang mendapatkan diskon dalam melakukan pembelian sparepart dan dapat

dicetak berdasarkan bulan yang diinginkan seperti pada gambar 9:

NO	TANGGAL	NAMA PELANGGAN	TOTAL TRANSAKSI	DISKON
1	01 Agustus 2023	Yudha	Rp. 100.000,00	Rp. 1.000,00
2	02 Agustus 2023	Yudha	Rp. 125.000,00	Rp. 1.250,00
3	03 Agustus 2023	Yudha	Rp. 150.000,00	Rp. 1.500,00
4	04 Agustus 2023	Yudha	Rp. 175.000,00	Rp. 1.750,00
5	05 Agustus 2023	Yudha	Rp. 200.000,00	Rp. 2.000,00
GRAND TOTAL			Rp. 650.000,00	Rp. 6.500,00

Print Date: 08 Agustus 2023

Gambar 9. Halaman Laporan Penerima Diskon Perbulan

#### 4. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini dapat membantu memasarkan produk *sparepart* dengan jangkauan yang lebih luas. Dengan penerapan CRM, proses penjualan *sparepart* sepeda motor dapat dioptimalkan secara efisien. Data pelanggan dapat dengan mudah diakses dan dikelola melalui basis data *MySQL*. Meningkatkan efisiensi dalam proses penjualan, seperti mengidentifikasi preferensi pelanggan, mengelola inventaris *sparepart*, dan mengatur pengiriman barang. Dengan memanfaatkan basis data *MySQL*, perusahaan dapat mengumpulkan dan menganalisis informasi pelanggan, termasuk riwayat pembelian, preferensi, dan umpan balik. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk menyediakan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan dan memperkuat hubungan jangka panjang.

#### Daftar Rujukan

- [1] Angraini, Y., Pasha, D., & Setiawan, A. (2020). Sistem Informasi Penjualan Sepeda Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter (Studi Kasus : Orbit Station). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSDI)*, 1(2), 64–70. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSDI>
- [2] Hasan, S., & Muhammad, N. (2020). Sistem Informasi Pembayaran Biaya Studi Berbasis Web Pada Politeknik Sains Dan Teknologi Wiratama Maluku Utara. *IJIS - Indonesian Journal On Information System*, 5(1), 44. <https://doi.org/10.36549/ijis.v5i1.66>
- [3] Haswan, F. (2018). Perancangan Sistem Informasi Pendataan Penduduk Kelurahan Sungai Jering Berbasis Web Dengan Object Oriented Programming. *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 1(2), 92–100. <https://doi.org/10.36378/jtos.v1i2.23>
- [4] Lauw, C. M., Husain, & Adil, A. (2022). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Akademik Sekolah Menengah Atas Berbasis Web Berbasis Unified Modelling Language ( UML ). 4, 143–148.
- [5] Novendri. (2019). Pengertian Web. *Lentera Dumai*, 10(2), 46–57.
- [6] Online, A. (2019). Page 60 Available Online: <https://dinastirev.org/JEMSI>. 1(September), 60–69. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- [7] Pada, O., & Bluplaza, B. (2021). No Title. 6(November). Patricia, C. O. S. (2021). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析 Title. 3(2), 6.
- [8] Rahmat, Saputra, D., Kom, M. K., Gema, R. L., Kom, S., & Kom, M. (2018). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMESANAN RENDANG TELUR Sistem Informasi , Universitas Putra Indonesia “ YPTK ” Padang , Sumatera Barat Sistem Informasi , Universitas Putra Indonesia “ YPTK ” Padang , Sumatera Barat Sistem Informasi , Universitas Putra Indon. 5(1), 96–109.
- [9] Reni Maharani & Mustar Aman. (2017). untuk mendukung kegiatan operasional sehari-hari pada sekolah tersebut. Dengan adanya aplikasi berbasis. 5(2).
- [10] Saputra, Y., & Dore, A. (2021). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Bengkel Service Motor Online Berbasis Web. 11(3), 15–20. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- [11] Ultariani, N., Putra, N., & Amroni, A. (2020). Perancangan Sistem Informasi Persediaan Dan Penjualan Pada Toko Ria Bangunan Dengan Menggunakan Bahasa Pemrograman Visual Basic 2010 Dan Database Mysql. *Jurnal Digit*, 10(2), 220. <https://doi.org/10.51920/jd.v10i2.172>
- [12] Wahid, A. A. (2020). Analisis Metode Waterfall Untuk Pengembangan Sistem Informasi. *Jurnal Ilmu-Ilmu Informatika Dan Manajemen STMIK*, November, 1–5.
- [13] Kolter, Phillip, Gary Armstrong, *Marketing Management*, 11<sup>th</sup> edition, New Jersey : Prentice Hall.
- [14] 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.
- [15] N. Sitohang, “Penerapan Customer Relationship Management Pada Sistem Informasi Penjualan (Studi Kasus Lavas Kopi Kisaran),” *Ready Star -2*, 2019. <https://ptki.ac.id/jurnal/index.php/readystar/article/view/60>.