

ABSTRAK

SISTEM INFORMASI PENJUALAN TAPIS MENGGUNAKAN METODE E-CRM BERBASIS WEB (STUDI KASUS: BLAMBANAN TAPIS)

Oleh
MEILINDA
14311767

Blambanan Tapis merupakan salah satu perusahaan di kota Bandar Lampung yang bergerak dibidang penjualan tapis seperti kain tapis, peci tapis dan tas tapis. Saat ini perusahaan tidak memiliki aktifitas khusus yang menangani sistem pemasaran didalam usahanya, pemasaran produk dilakukan secara konvensional dengan cara di promosikan di instagram dan dapat menghubungi no telepon atau *whatsapp* yang tertera di instagram. Kendala lain, perusahaan belum memiliki sistem untuk mendapatkan konsumen baru sebanyak-banyaknya dan mempertahankan konsumen lama dengan menjalin komunikasi yang baik dan berkesinambungan. Dengan ini, *electronic Customer Relationship Management (e-CRM)* akan diterapkan untuk mengatasi masalah dalam penjualan yang dihadapi oleh perusahaan.

Tujuan dari penelitian membangun sistem *electronic Customer Relationship Management (e-CRM)* sebagai bentuk pelayanan informasi kepada konsumen Blambanan Tapis. Tujuan lain, untuk memperoleh pelanggan baru, meningkatkan hubungan dengan pelanggan serta meningkatkan kesetiaan pelanggan terhadap pelayanan informasi kepada pelanggan yang ingin memesan produk tapis pada Blambanan Tapis. Dalam siklus pengembangan sistem *e-CRM* menggunakan model *waterfall*. Pada tahap pemodelan menggunakan *tools* UML yaitu: *use case diagram, activity diagram, sequence diagram dan class diagram*. Pada tahap pembangunan sistem menggunakan bahasa pemograman PHP dengan *database* MySQL.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menerapkan sistem *e-CRM*, konsumen dapat melakukan *rating* dan memberi masukan seperti menulis keluhan terhadap pelayanan Blambanan Tapis. Terdapat juga, halaman pelayanan *user* untuk *chatting*, agar dapat secara langsung terhubung kepada admin Blambanan Tapis. Berdasarkan hasil pengujian kelayakan sistem menggunakan model *black box testing* maka didapat nilai rata-rata 89% atau sangat layak. Dengan menerapkan CRM perusahaan dapat mengevaluasi dan menangani permasalahan terkait yang dialami oleh konsumen guna mempertahankan pentingnya konsumen bagi Blambanan Tapis.

Kata Kunci : Kain Tapis, Sistem Penjualan, *e-CRM*, *Rating* Produk.