

PEMBUATAN APLIKASI E-COMMERCE DENGAN CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA HARYONO SPORT BERBASIS
WEB

Clairine Wongso

Sistem Informasi Bisnis

Pembimbing:

Ir. Bambang Prijambodo, M.MT.

Fitri Dwi Kartikasari, S.Si., M.Si.

ABSTRAK

Haryono Sport merupakan toko olahraga tenis meja yang berada di Surabaya. Saat ini, Haryono Sport melakukan transaksi jual beli secara offline dan online. Transaksi offline dilakukan langsung pada toko dan transaksi online dilakukan via WhatsApp. Setelah dilakukan analisis, didapatkan hasil bahwa terdapat masalah yang dialami oleh Haryono Sport. Haryono Sport ingin mempermudah transaksi jual beli, memperluas jangkauan bisnis serta ingin mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan. Dengan demikian, dibuatlah sistem e-commerce dengan Customer Relationship Management (CRM). Sistem e-commerce dengan CRM merupakan sistem yang dapat membantu transaksi jual beli secara online dengan strategi yang dapat meningkatkan penjualan karena mendapatkan kepuasan dari pelanggan. Setelah dilakukan perancangan desain, maka sistem diimplementasikan dengan berbasis website. Sistem e-commerce akan dilengkapi dengan dua sisi, yaitu user atau pihak toko dan pelanggan. User dapat menggunakan sistem admin yang memiliki berbagai macam fitur, dengan fitur unggulan yaitu menu laporan. Pelanggan dapat menggunakan sistem e-commerce yang memiliki berbagai macam fitur, dengan fitur unggulan yaitu status, feedback dan news. Sistem yang dibuat sudah terbukti dapat membantu bagi semua sisi, yaitu pihak toko maupun pelanggan. Dengan adanya sistem, dapat membantu pihak toko dan pelanggan dalam melakukan transaksi jual beli. Sistem juga dapat membantu pihak toko dalam memperluas jangkauan bisnis karena dapat menarik pelanggan baru bahkan yang berada di luar Surabaya. Tidak hanya itu, sistem juga dapat membantu pihak toko dalam mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan karena pelanggan terfasilitasi dengan adanya CRM.

Kata kunci: e-commerce, CRM, toko, website

DEVELOPMENT OF E-COMMERCE APPLICATION WITH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON HARYONO SPORT WEB-BASED

Clairine Wongso

Business Information System

Contributor:

Ir. Bambang Prijambodo, M.MT.

Fitri Dwi Kartikasari, S.Si., M.Si.

ABSTRACT

Haryono Sport is a table tennis sports store located in Surabaya. Currently, Haryono Sport conducts buying and selling transactions offline and online. Offline transactions are carried out directly at the store and online transactions are carried out via WhatsApp. After doing the analysis, it was found that there were problems experienced by Haryono Sport. Haryono Sport wants to make buying and selling transactions easier, expand business reach and want to maintain good relationships with customers. Thus, an e-commerce system with Customer Relationship Management (CRM) was created. The e-commerce system with CRM is a system that can help buy and sell transactions online with strategies that can increase sales because customers get satisfaction. After designing the design, the system is implemented on a website basis. The e-commerce system will be equipped with two sides, namely the user or the store and the customer. Users can use the admin system which has various features, with the superior feature being the report menu. Customers can use the e-commerce system which has various features, with excellent features namely status, feedback and news. The system created has been proven to be helpful for all sides, namely the store and the customer. With the system, it can help the store and customers in buying and selling transactions. The system can also help the store in expanding its business reach because it can attract new customers even those outside Surabaya. Not only that, the system can also help the store in maintaining good relationships with customers because customers are facilitated by CRM.

Keywords: *e-commerce, CRM, store, website*