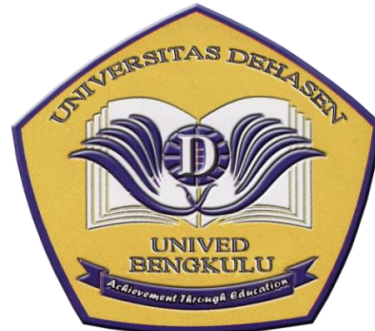


**PENERAPAN E-COMMERCE PADA TOKO MEGA KOMPUTER
MENGUNAKAN METODE CRM**

SKRIPSI



Oleh:

TIARA PRAMUNI SUCI

NPM. 21030012

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DEHASEN
BENGKULU
2025**

**PENERAPAN E-COMMERCE PADA TOKO MEGA KOMPUTER
MENGUNAKAN METODE CRM**

SKRIPSI

OLEH:

TIARA PRAMUNI SUCI
NPM. 21030012

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menulis Skripsi

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DEHASEN
BENGKULU
2025**

**PENERAPAN E-COMMERCE PADA TOKO MEGA KOMPUTER
MENGUNAKAN METODE CRM**

SKRIPSI

OLEH :

TIARA PRAMUNI SUCI

NPM. 21030012

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Venny Novita Sari, M.Kom
NIDN. 02.210666.01

Pembimbing II



Ricky Zulfiandry, S.Kom., M. Kom
NIDN. 02.121184.02

Mengetahui dan Mengesahkan,
Ketua Program Studi Sistem Informasi



Indra Kenedi, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 02.100581.01

**PENERAPAN E-COMMERCE PADA TOKO MEGA KOMPUTER
MENGUNAKAN METODE CRM**

SKRIPSI

OLEH:

TIARA PRAMUNI SUCI
NPM. 21030012

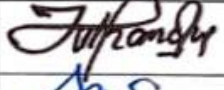
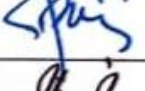
Telah dipertahankan didepan tim penguji Universitas Dehasen Bengkulu pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 10 Juni 2025

Pukul : 12.00-13.00 Wib

Tempat : Rungan Sidang Universitas Dehasen Bengkulu

Penguji	Nama	NIDN	Tanda Tangan
Ketua	Venny Novita Sari, M.Kom	02.210666.01	
Anggota	Ricky Zulfiandry, S.Kom., M. Kom	02.121184.02	
Anggota	Khairil, S.Kom, M.Kom	02.130475.01	
Anggota	Indra Kanedi, S.Kom., M.Kom.	02.100581.01	

Dekan



RIWAYAT HIDUP



TIARA PRAMUNI SUCI Lahir di taba teret, pada tanggal 09 November 2002. Anak Ke- Dua dari dua saudara dari Ayahanda **ADI BING SLAMET** dan Ibunda bernama **ERMA NINGSIH** yang beralamat di Desa Taba Teret,

Kecamatan Taba Penanjung, Kabupaten Bengkulu Tengah, Provinsi Bengkulu.

Pendidikan yang pernah ditempuh oleh penulis yaitu : Sekolah di Sekolah Dasar (SD) Negeri 09 Taba Penanjung dan Lulus pada tahun 2014, dan penulis melanjutkan sekolah madrasah tsanawiyah (MTS) Negeri 02 Bengkulu Tengah dan Lulus pada tahun 2016, selanjutnya penulis melanjutkan sekolah menengah kejuruan (SMK) Negeri 04 Bengkulu Tengah dan Lulus pada tahun 2021. Dan pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan di UNIVERSITAS DEHASSEN BENGKULU dengan konsentrasi Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi yang akan diselesaikan pada tahun 2025 ini.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tiara Pramuni Suci

Npm : 21030012

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan skripsi ini saya tidak melakukan pelanggaran akademik dalam bentuk apapun atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik.
2. Skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti yang meyakinkan bahwa dalam proses pembuatan skripsi ini terdapat pelanggaran etika akademik atau skripsi ini hasil jiplakan atau skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang ditetapkan oleh Universitas Dehasen Bengkulu.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan bila mana perlu.

Bengkulu, 17 Juli 2025

Yang menyatakan,


Tiara Pramuni Suci

21030012

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ❖ Langkah kecil akan memberikan dampak besar
- ❖ Hidup ini seperti sepeda, agar tetap seimbang, kau harus terus bergerak
- ❖ Hidup bukan tentang menunggu badai reda, tapi belajar menari di tengah hujan
- ❖ Selalu ada keindahan dalam kesederhanaan yang hanya bisa dilihat oleh hati yang bersyukur

KARYA INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK :

1. Ibunda, Erma Ningsih sumber kekuatan dan doaku yang tak pernah putus. Terima kasih atas setiap pelukan hangat, doa di setiap malam, dan kasih sayang yang tak ternilai. Yang rela lelah, bahkan mengorbankan kenyamanannya sendiri demi aku bisa terus sekolah dan meraih cita-cita. Terima kasih telah mati-matian mencari nafkah, tak pernah mengeluh, meski dunia sering tak adil padamu. Segala perjuanganmu adalah alasan aku sampai di titik ini.
2. Kakakku, Sari Fadila Rahma yang lebih dari sekadar saudara. Terima kasih karena telah berdiri di sisiku, menggantikan peran yang hilang tanpa keluhan. Keteguhanmu adalah inspirasi, dan pelukanmu adalah tempat pulang.
3. Dan untuk kamu, Kekasihku, Achmad Ravy Tengku Sakti yang selalu hadir dengan senyum dan semangat, jadi pelipur di saat lelah dan teman di setiap cerita. Terima kasih sudah jadi bagian dari perjalanan ini menemani tanpa banyak tanya, mendukung tanpa ragu, dan mencintai dengan cara yang begitu sederhana tapi berarti. Kamu adalah salah satu alasan aku bisa bertahan dan tetap percaya pada proses.
4. Pembimbing I Bapak Khairil M.Kom dan pembimbing II Bapak Ricky Zulfiandry M.Kom yang telah memberikan solusi atas skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuanganku angkatan 2021.
6. Almamaterku program studi sistem informasi Fakultas ilmu komputer Universitas Dehasen Bengkulu.

ABSTRAK
PENERAPAN E-COMMERCE PADA TOKO MEGA KOMPUTER
MENGUNAKAN METODE CRM

Tiara Pramuni Suci

Venny Novita Sari , S.Kom., M.Kom

Ricky Zulfiandry S.Kom., M.Kom

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi bisnis konvensional menuju sistem digital, salah satunya melalui penerapan e-commerce. Toko Mega Komputer sebagai salah satu penyedia produk komputer menghadapi tantangan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan efektivitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan sistem e-commerce yang terintegrasi dengan metode Customer Relationship Management (CRM) guna meningkatkan kualitas layanan, memperkuat hubungan dengan pelanggan, dan meningkatkan penjualan. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan implementasi sistem CRM dalam platform e-commerce toko Mega Komputer. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-commerce berbasis CRM mampu meningkatkan interaksi dan kepuasan pelanggan melalui pengelolaan data pelanggan yang lebih efektif, personalisasi layanan, serta komunikasi yang lebih intensif. Selain itu, sistem ini membantu toko dalam melakukan segmentasi pelanggan dan strategi pemasaran yang tepat sasaran. Dengan demikian, penerapan e-commerce menggunakan metode CRM berkontribusi signifikan terhadap peningkatan performa bisnis Toko Mega Komputer di era digital.

Kata Kunci : Php Mysql, CRM

ABSTRACT

THE IMPLEMENTATION OF E-COMMERCE AT MEGA KOMPUTER STORE USING THE CRM METHOD

Tiara Pramuni Suci
Venny Novita Sari
Ricky Zulfiandry

The development of information technology has driven the transformation of conventional businesses toward digital systems, one of which is through the implementation of e-commerce. Mega Komputer, as a provider of computer products, faces challenges in improving customer loyalty and service effectiveness. This study aims to implement e-commerce system integrated with Customer Relationship Management (CRM) methods to enhance service quality, strengthen customer relationships, and increase sales. The research method used is a case study with CRM system implementation approach in Mega Komputer store's e-commerce platform. Data was obtained through observation, interviews, and documentation. The results show that the implementation of CRM-based e-commerce can improve customer interaction and satisfaction through more effective customer data management, service personalization, and more intensive communication. Additionally, this system assists the store in customer segmentation and targeted marketing strategies. Thus, the implementation of e-commerce using CRM methods significantly contributes to improve the business performance of Mega Komputer Store in the digital era.

Keywords: PHP MySQL, CRM.



ABSTRACT**THE IMPLEMENTATION OF E-COMMERCE AT MEGA KOMPUTER
STORE USING THE CRM METHOD**

Tiara Pramuni Suci
Venny Novita Sari
Ricky Zulfiandry

The development of information technology has driven the transformation of conventional businesses toward digital systems, one of which is through the implementation of e-commerce. Mega Komputer, as a provider of computer products, faces challenges in improving customer loyalty and service effectiveness. This study aims to implement e-commerce system integrated with Customer Relationship Management (CRM) methods to enhance service quality, strengthen customer relationships, and increase sales. The research method used is a case study with CRM system implementation approach in Mega Komputer store's e-commerce platform. Data was obtained through observation, interviews, and documentation. The results show that the implementation of CRM-based e-commerce can improve customer interaction and satisfaction through more effective customer data management, service personalization, and more intensive communication. Additionally, this system assists the store in customer segmentation and targeted marketing strategies. Thus, the implementation of e-commerce using CRM methods significantly contributes to improve the business performance of Mega Komputer Store in the digital era.

Keywords: PHP MySQL, CRM.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat, rahmat, ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Penerapan E-Commerce Pada Toko Mega Komputer Menggunakan Metode CRM”**. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang selalu menjadi tauladan bagi kita semua. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak atas bantuan dan bimbingan dalam pembuatan Skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, dengan kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak.Khairil, S.Kom, M. Kom selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Dehasen.
2. Bapak. Indra Kenedi,S.Kom, M. Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Dehasen dan pembimbing dua dalam penyusunan skripsi.
3. Ibu Venny Novita Sari, S.Kom, M. Kom selaku Dosen Pembimbing satu dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Ricky Zulfiandry, S.Kom., M. Kom selaku Dosen Pembimbing Dua dalam penyusunan skripsi.
5. Keluarga tercinta, Ayah, Ibu, Kakak dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan moral maupun materi.
6. Sahabat dan teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan inspirasi, motivasi dan selalu meluangkan waktunya ketika penulis dalam kesulitan.
7. Serta seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dehasen.

Semoga Allah selalu membalas apa yang mereka berikan untuk penulis dengan imbalan yang berlipat ganda. Penulis menyadari di dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mohon kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan Skripsi ini. Sehingga dapat bermanfaat dan berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan, amin.

Bengkulu, Mei 2025

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.4.1 Tujuan Umum.....	3
1.4.2 Tujuan Khusus.....	3
1.5 Manfaat penelitian.....	3
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Penjualan.....	5
2.2 Metode CRM	6
2.3 Web.....	8

2.4 XAMPP	9
2.5 MySQL.....	9
2.6 Apache	9
2.7 PHP.....	9
2.8 PhpMyAdmin	10
2.9 Pengertian <i>Flowchart</i>	10
2.10 DFD.....	11

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Penelitian.....	12
3.1.1 Sejarah Singkat Mega Komputer	12
3.1.2 Waktu Penelitian.....	13
3.1.3Tempat dan Waktu Penelitian	13
3.2 Hardware dan Software.....	13
3.2.1Hardware yang akan digunakan dalam penelitian ini:	13
3.2.2 Software Yang digunakan	14
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	14
3.4 Perancangan Sistem.....	14
3.4.1 Analisa Sistem Aktual	14
3.4.2 Analisa Sistem Baru	15
3.5 Rancangan Data Base.....	19
3.6 Rancangan Menu Admin.....	23
3.6.1 Rancangan Menu Login Admin.....	23
3.6.2 Rancangan Menu Data Kategori	23
3.6.3 Rancangan Menu Data Barang.....	24
3.6.4 Rancangan Menu Data Ongkir	24
3.6.5 Rancangan Menu Data order	25

3.6.6 Rancangan Menu Data Pembayaran	25
3.6.7 Rancangan Menu Data Pengiriman.....	26
3.6.8 Rancangan Menu Ulasan	26
3.6.9 Rancangan Menu Keluhan-Pesan.....	27
3.6.10 Rancangan Menu Laporan Admin.....	27
3.7 Rancangan Menu Konsumen.....	28
3.7.1 Rancangan Menu Daftar Member	28
3.7.2 Rancangan Menu Login User	28
3.7.3 Rancangan Tampilan Home User	29
3.7.4 Rancangan Tampilan Pemesanan	29
3.7.5 Rancangan Menu Pembayaran	30
3.7.6 Rancangan Menu Invoic	31
3.7.7 Rancangan Menu Ulasan User	31
3.7.8 Rancangan Menu Kirim Pesan	32
3.7.9 Rancangan Menu Logout.....	32
3.8 Rancangan Pengujian Sistem.....	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	34
4.2 Pembahasan	35
4.3 Program Menu Admin.....	36
4.3.1 Login Admin.....	36
4.3.2 Menu Data Kategori	37
4.3.3 Menu Data Barang	37
4.3.4. Menu Data Ongkir.....	38
4.3.5. Menu Data Order	38
4.3.6. Menu Data Pembayaran	38

4.3.7. Menu Data Pengiriman	39
4.3.8. Menu Data Ulasan	39
4.3.9. Menu Data Keluhan-Pesanan	40
4.3.10. Menu Data Laporan Barang	40
4.3.11. Menu Data Laporan Pesan/Order	40
4.3.12. Menu Data Laporan Pembayaran Pesanan	41
4.3.13. Laporan Pengiriman.....	41
4.4 Program Menu User	42
4.4.1 Menu Daftar User	42
4.4.2 Menu Login User.....	42
4.4.3 Menu Home	43
4.4.4 Pemesanan	43
4.4.5 Pembayaran.....	44
4.4.6 Menu Ulasan.....	45
4.4.7 Menu Kirim Pesan.....	46
4.4.8 Menu Logout	46
4.5 Pengujian Sistem	46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran.....	48

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Simbol Flowchart	10
2.2 Simbol DFD.....	11
3.1 Struktur Tabel User	19
3.2 Struktur Tabel Kategori.....	20
3.3 Struktur Tabel Ongkir	20
3.4 Struktur Tabel Order	20
3.5 Struktur Tabel Pelanggan.....	21
3.6 Struktur Tabel Pembayaran	21
3.7 Struktur Tabel Pesan	22
3.8 Struktur Tabel Produk	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Diagram Konteks	15
3.2 Diagram Detail.....	16
3.3 Diagram DFD Level 1	16
3.4 Diagram DFD Level 2.....	17
3.5 Diagram DFD Level 3.....	17
3.6 Relasi Antar File.....	18
3.7 Struktur Menu Admin.....	18
3.8 Struktur Menu Konsumen.....	19
3. 9 Menu Login Admin	23
3.10 Menu Data Kategori	23
3.11 Menu Data Barang.....	24
3.12 Menu Data Ongkir.....	24
3.13 Menu Data order	25
3.14 Menu Data Pembayaran.....	25
3.15 Menu Data Pengiriman.....	26
3.16 Menu Ulasan	26
3.17 Menu Keluhan-Pesan.....	27
3.18 Menu Laporan Admin.....	27
3.19 Menu Daftar Member	28
3.20 Menu Login User	28
3.21 Tampilan Menu Home	29
3.22 Menu Tampilam Pemesanan	30
3.23 Menu Pembayaran.....	30
3.24 Menu Invoice	31
3.25 Menu Ulasan User.....	31
3.26 Menu Kirim Pesan.....	32
3.27 Menu Logout.....	32
4. 1 Menu Login Admin.....	36
4. 2 Menu Data Kategori	37

4. 3 Menu Data Barang	37
4. 4 Menu Data Ongkir.....	38
4. 5 Menu Data Order.....	38
4. 6 Menu Data Pembayaran.....	38
4. 7 Menu Data Pengiriman.....	39
4. 8 Menu Data Ulasan.....	39
4. 9 Menu Data Keluhan-Pesan	40
4. 10 Menu Data Laporan Barang.....	40
4. 11 Menu Data Laporan Pesan/Order	40
4. 12 Menu Data Laporan Pembayaran Pesanan.....	41
4. 13 Laporan Pengiriman	41
4. 14 Menu Daftar User.....	42
4. 15 Menu Login User	42
4. 16 Menu Home	43
4. 17 Menu Pemesanan.....	43
4. 18 Tampilan Menu Produk Pembelian	44
4. 19 Pembayaran.....	44
4. 20 Menu Invoice	45
4. 21 Menu Kirim Pesan.....	46
4. 22 Menu Logout.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

1. Time Schedule
2. Surat Keputusan Pembimbing Akademik
3. Surat Izin Penelitian
4. Surat Balasan Penelitian
5. Kartu Bimbingan
6. Surat Keterangan Selesai Penelitian
7. Surat Keterangan Demo Program
8. Coding
9. Lebar Wawancara
10. Data Penelitian
11. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan peningkatan akses internet, pola belanja konsumen telah beralih dari toko fisik ke platform online. E-commerce menawarkan kenyamanan dan fleksibilitas bagi pelanggan untuk berbelanja kapan saja dan di mana saja, Permintaan terhadap produk komputer dan aksesoris, baik untuk keperluan pribadi maupun bisnis, terus meningkat. Hal ini disebabkan oleh peningkatan kebutuhan akan teknologi dalam berbagai sektor, termasuk pendidikan, pekerjaan, dan hiburan, Dimana Toko Mega Komputer perlu bersaing dengan banyak pemain di pasar e-commerce. Dengan menawarkan produk berkualitas, harga kompetitif, dan layanan pelanggan yang baik, toko ini dapat membedakan diri dari pesaing.

Melalui strategi pemasaran digital yang efektif, seperti SEO, iklan di media sosial, dan email marketing, Toko Mega Komputer dapat menjangkau audiens yang lebih luas. Pemasaran yang tepat dapat membantu meningkatkan visibilitas merek dan penjualan, E-commerce yang sukses tidak hanya bergantung pada produk yang dijual, tetapi juga pada pengalaman pelanggan. Dengan memberikan antarmuka yang ramah pengguna, dukungan pelanggan yang responsif, dan proses checkout yang sederhana, Toko Mega Komputer dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Dimana Menawarkan layanan tambahan, seperti garansi, pengembalian mudah, dan konsultasi produk, dapat menjadi nilai tambah bagi pelanggan. Ini membantu membangun loyalitas dan kepercayaan pelanggan terhadap mereka.

Tujuan e-commerce dalam metode Customer Relationship Management (CRM) adalah untuk membangun dan memelihara hubungan yang kuat dengan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka. Berikut adalah beberapa tujuan utama e-commerce dalam konteks CRM bagaimana E-commerce berfokus pada pengumpulan data pelanggan untuk memahami kebutuhan dan preferensi mereka. Dengan data ini, perusahaan dapat menawarkan pengalaman berbelanja yang lebih personal dan relevan, Melalui

CRM, e-commerce dapat menyajikan penawaran yang dipersonalisasi, seperti rekomendasi produk berdasarkan riwayat pembelian atau preferensi yang tercatat. Ini tidak hanya meningkatkan peluang penjualan, tetapi juga menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih menyenangkan bagi pelanggan dengan kata lain, e-commerce dalam metode CRM bertujuan untuk menciptakan hubungan yang lebih erat dan menguntungkan antara perusahaan dan pelanggan, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui pengalaman yang lebih personal dan efektif.

Dengan mengikuti tren terbaru dalam industri teknologi, Toko Mega Komputer dapat memperbarui katalog produk sesuai dengan kebutuhan pasar. Produk terbaru, seperti laptop gaming, perangkat keras, dan aksesoris lainnya, harus selalu tersedia untuk menarik minat pelanggan.

Dengan latar belakang ini, aplikasi pelayanan E-Commerce dapat menjadi alat yang efektif dalam menjembatani komunikasi antara masyarakat, serta meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan berdasarkan kondisi tersebut penulis mencoba untuk merancang E_Comerce yang sesuai dengan masalah-masalah yang telah di analisis, untuk menghasilkan desain sistem informasi yang dapat membantu *programmer* selanjutnya membuat program aplikasi agar dapat menghasilkan informasi yang lebih berkualitas, hal ini akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: **“Penerapan E-Commerce Pada Toko Mega Komputer Menggunakan Metode CRM”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dirumuskan masalah bagaimana membuat aplikasi sistem E-Commerce Penjualan Toko Mega Komputer Menggunakan Metode CRM berbasis *Mysql Dan PHP*.

1.3 Batasan Masalah

Dalam masalah ini agar penelitian sesuai dengan waktu, kondisi dan tingkat kesulitan maka batasan masalah dari penelitian pada penjualan E_Comerce pada Mega Komputer Berbasis *Mysql Dan PHP*.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum penelitian ini yaitu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata 1 pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer di Universitas Dehasen (UNIVED) Bengkulu.

1.4.2 Tujuan Khusus

a. Bagi Mega Komputer

Hasil E-Commerce Penjualan Toko Mega Komputer Menggunakan Metode CRM Berbasis *Mysql dan PHP* ini diharapkan dapat mencapai beberapa tujuan khusus berikut :

- a. Membantu memberikan pelayanan pada Toko Mega Komputer.
- b. Meningkatkan efektivitas kerja karyawan mega komputer terhadap informasi yang akan disampaikan.

b. Bagi Pelanggan

Untuk memahami kebutuhan dan preferensi perusahaan dapat menawarkan pengalaman berbelanja yang lebih personal dan relevan dan menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih menyenangkan bagi pelanggan hal ini mendorong pelanggan untuk kembali berbelanja dan memperpanjang hubungan jangka panjang dengan perusahaan.

1.5 Manfaat penelitian

1) Bagi Mega Komputer

Manfaat dari penelitian ini diantaranya Memberikan kemudahan bagi pengguna dan admin mega komputer.

2) Bagi Pembaca

1. Sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam penulisan laporan yang akan datang.
2. Dapat memberikan wawasan dan menambah ilmu pengetahuan khususnya dibidang informasi teknologi.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Penjualan

Beberapa ahli menyebutnya sebagai ilmu dan beberapa yang lain menyebutnya sebagai seni. Ada pula yang memasukkan masalah etika dalam penjualan. Menjual adalah ilmu dan seni mempengaruhi pribadi yang dilakukan oleh penjual untuk mengajak orang lain agar bersedia membeli barang jasa yang ditawarkan. Jadi, adanya penjualan dapat tercipta suatu proses pertukaran barang dan/atau jasa antara penjual dengan pembeli”. Penjualan tatap muka merupakan komunikasi orang secara individual yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan seluruh usaha pemasaran pada umumnya, yaitu meningkatkan penjualan yang dapat menghasilkan laba dengan menawarkan kebutuhan yang memuaskan kepada pasar dalam jangka panjang. Swasta Basu (2019:8).

Jenis-jenis penjualan dikelompokkan menjadi:

1. Trade Selling Terjadi jika produsen dan pedagang besar mempersilahkan pengecer untuk berusaha memperbaiki distributor produk-produk mereka. Yang melibatkan para penyalur dengan kegiatan promosi, peragaan, persediaan dan produk baru.
2. Missionary Selling Penjualan berusaha ditingkatkan dengan mendorong pembeli untuk membeli barang-barang dari penyalur perusahaan.
3. Tehnical Selling Berusaha meningkatkan penjualan dengan pemberian saran dan nasehat kepada pembeli akhir deri barang dan jasanya.

4. New Business Selling Berusaha membuka transaksi baru dengan merubah calon pembeli menjadi pembeli. Biasanya digunakan oleh Perusahaan Asuransi.
5. Responsive Selling Tenaga penjual diharapkan dapat memberikan reaksi terhadap permintaan pembeli. Dua jenis penjualan utama disini adalah route driving dan retailing. Jenis penjualan seperti ini tidak akan menciptakan penjualan yang terlalu besar meskipun layanan yang baik dan hubungan pelanggan yang 12 menyenangkan dapat menjurus kepada pembelian ulang (Swasta Basu, 2019:11).

Dalam praktek terdapat variasi “menjual” yang dilakukan oleh para penjual, yaitu tidak menggunakan individu atau tenaga-tenaga penjualan. Faktor-faktor atau masalah-masalah yang dapat mempengaruhi terjadinya penjualan tidak langsung adalah:

- a. Jarak antara lokasi penjual dengan pembeli cukup jauh
- b. Responsi masyarakat terhadap sebuah iklan atau catalog
- c. Biaya penggunaan wiraniaga cukup besar bagi perusahaan
- d. Biaya pemasaran langsung cukup besar bagi pembeli
- e. Terbatasnya waktu yang dimiliki oleh pembeli maupun penjual

2.2 Metode CRM

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 Kotler (2021:31)

CRM sendiri menurut Kalakota dan Robinson (2021,173) memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Menggunakan hubungan yang sudah ada untuk meningkatkan pendapatan. Hal ini berarti mempersiapkan pandangan yang komprehensif dari pelanggan untuk memaksimalkan hubungan mereka dengan perusahaan baik melalui upselling atau cross-selling dan pada saat yang sama, meningkatkan profit, menarik perhatian pelanggan dan mempertahankan pelanggan baik.
- b. Menggunakan informasi yang terintegrasi untuk pelayanan yang memuaskan. Dengan menggunakan informasi dari pelanggan untuk meningkatkan Pelanggan akan senang jika pihak perusahaan tahu banyak tentang apa yang mereka inginkan.
- c. Menciptakan saluran proses dan prosedur komunikasi yang konsisten dan berulang. Dengan banyaknya saluran komunikasi dengan pelanggan, semakin banyak pula karyawan yang terlibat dalam transaksi penjualan. Tanpa memperhatikan ukuran dan kompleksitas, perusahaan harus meningkatkan konsistensi proses dan prosedural di dalam pengaturan terhadap pelayanan, pemasaran dan penjualan.

Manfaat CRM :

1. Jumlah konsumen bertambah, yaitu mencari konsumen baru di samping tetap memelihara tingkat kepuasan konsumen yang sudah ada.

2. Mengetahui tingkat kepemilikan perusahaan pada konsumen, yaitu dengan mengetahui kebutuhan konsumen.
3. Mengetahui kebutuhan konsumen pada masa yang akan datang, yaitu melalui hasil transaksi yang sudah dilakukan. dan dari hasil analisis data transaksi yang sudah terkumpul.
4. Mengetahui perbaikan yang harus dilakukan pada servis yang diberikan kepada konsumen.
5. Mampu menganalisis pola data transaksi, sebagai contoh mampu mengetahui kombinasi produk yang akan dijual pada waktu-waktu tertentu.
6. Mengurangi resiko operasional, yaitu dengan mengetahui prediksi yang akan terjadi dan kesalahan yang pernah dilakukan melalui customer history

2.3 Web

World Wide Web (WWW) atau biasa disebut dengan web merupakan salah satu sumber daya internet yang berkembang pesat .

World Wide Web (WWW), lebih dikenal dengan web yang merupakan salah satu layanan yang didapat oleh pemakai komputer yang terhubung ke internet dengan fasilitas *hypertext* untuk menampilkan data berupa teks, gambar, suara, animasi dan data multimedia lainnya. Sehingga web pada awalnya adalah ruang informasi dalam internet, dengan menggunakan teknologi *hypertext*, pemakai dituntut menemukan informasi dengan mengikuti link yang disediakan dalam dokumen web yang ditampilkan dalam *web browser*. Situs/web dapat di kategorikan menjadi dua yaitu “web statis” dan “web dinamis”. Kustiyahningsih dan Anamisa (2018 : 4)

Web statis adalah web yang menampilkan informasi-informasi yang sifatnya statis (tetap). Disebut statis, pengguna tidak dapat berinteraksi dengan web tersebut.

Web dinamis adalah web yang menampilkan informasi serta dapat berinteraksi dengan pengguna.

2.4 XAMPP

XAMPP merupakan paket PHP dan MySQL berbasis *open source*, yang dapat digunakan sebagai *tool* pembantu pengembangan aplikasi berbasis PHP (Riyanto, 2020 : 1).

XAMPP adalah distribusi Apache kecil dan ringan yang mengandung teknologi pengembangan *web* yang paling umum dalam satu paket (Sandi, 2022:31).

2.5 MySQL

MySQL adalah sebuah Database Open Source populer yang versi terbaru saat ini untuk versi MysqlCommunity Server adalah Mysql Community Server 5.1.49. Database ini dapat berjalan di beberapaplatform atau Sistem Operasi, seperti Windows, Mac OSX, Linux dan OpenSolaris, Menurut Akhmad Sofwan (2020:2).

2.6 Apache

Apache merupakan web server yang saat ini telah digunakan hampir dari 60% oleh server di dunia, banyaknya server memanfaatkan Apache sebagai web servernya disebabkan karena sifat software ini sangat fleksibel dan dapat digunakan pada berbagai platform seperti Linux dan Windows (Nugroho, 2020: 3).

2.7 PHP

PHP (PHP:Hypertext Preprocessor) adalah sebuah bahasa pemrograman yang umum di gunakan untuk pengembangan web yang di jalankan dalam sebuah browser dan di terjemahkan oleh Web Server. WebServer adalah sebuah perangkat keras atau perangkat lunak yang menyediakan layanan akses kepadapengguna melalui protokol komunikasi HTTP atau HTTPS atas file-file yang terdapat pada suatu situs web.PHP di dalam penggunaan nya untuk pembuatan web, juga bekerja sama dengan html,css dan javascriptserta database dalam proses pembuatan nya,

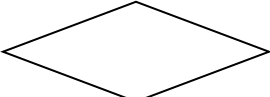
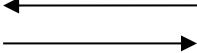
yang peran PHP sendiri adalah untuk pemrograman di sisserver, yaitu pemrograman yang di eksekusi script nya oleh web server, sementara untuk design, di gunakanhtml,css,java script dan grafis. Menurut Akhmad Sofwan (2021:1).

2.8 PhpMyAdmin

PhpMyAdmin merupakan tools *open source* yang dibuat menggunakan program PHP untuk mengakses database MySQL via web (Nugroho, 2021 : 4).

2.9 Pengertian *Flowchart*

Flowchart merupakan diagram simbol yang menunjukkan arus data dan tahapan operasi dalam sebuah sistem yang digunakan baik oleh editor maupun oleh personal system Menurut Ratumurun (2020: 60)

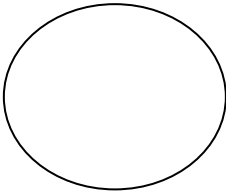
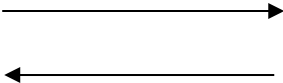
Simbol	Keterangan	Penjelasan
	process	menyatakan suatu tindakan (proses) yang dilakukan oleh computer
	decision	menunjukkan suatu kondisi tertentu yang akanmenghasilkan dua kemungkinan jawaban : ya / tidak
	input/output	menyatakan proses input atau output tanpa tergantung jenis peralatannya.
	disk storage	menyatakan input berasal dari dari disk atau output disimpan ke disk
	arus	menyatakan jalannya arus suatu proses

Tabel 2 1 Simbol Flowchart

2.10 DFD

DFD merupakan salah satu komponen dalam rangkaian pembuatan perancangan sebuah sistem komputerisasi. DFD menggambarkan aliran data dari sumber pemberi data (input) ke penerima data (output). (Feri, Asnawati, 2021:53).

Tabel 2 2 Simbol DFD

Simbol	Keterangan	Penjelasan
	Terminator	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan asal atau tujuan data
	Proses	Simbol ini digunakan untuk suatu tindakan yang akan diambil terhadap data yang masuk
	Alur data	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan aliran data yang berjalan
	Data Store	Simbol ini digunakan untuk data yang sudah disimpan atau diarsipkan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Penelitian

3.1.1 Sejarah Singkat Mega Komputer

Disaat perkembangan teknologi semakin maju dan perekonomian semakin bersaing, banyak usaha yang bisa dikembangkan untuk mengikuti perkembangan zaman. Salah satunya usaha yang dirintis oleh Bapak Suprayitno yang beralamat di Lingkar Timur, membuka usaha yang bisa bersaing dipasaran.

Pada tahun 2003 Mega Computer didirikan oleh Bapak Kasyanto atau lebih dikenal dengan nama Pak Totok, yang sekarang memiliki usaha Wira Komputer Sawah Lebar dan Kampung Bali. Pak Totok ini sendiri masih keluarga dari Bapak Suprayitno. Nama Mega Computer sendiri diambil dari kata MEGA, Pak Totok membuat nama ini dikarenakan beliau menganggap Mega adalah nama yang besar, megah, kuat dan tangguh. Mega Computer pada saat itu berlokasi di Pasar Panorama dan memiliki 3 orang karyawan yaitu Supri, Albert dan Jutawan.

Pada tanggal 1 November 2012 Mega Computer dipindah tangankan kepada Bapak Suprayitno, pada saat itu beliau berbekalkan ilmu dan skill dibidang komputer yang Ia dapatkan selama Ia bekerja di Pekan Baru. Beliau mendirikan lagi Mega Computer di Jl. Salak Raya No. 51-52 Lingkar Timur, dengan modal awal Rp.8.000.000-, (Delapan Jutah Rupiah) untuk membayar sewah kontrakan.

Pada tahun 2013 Mega Computer semakin berkembang, beliau menerima karyawan sebanyak sebanyak 10 orang, yang mana 10 orang karyawan itu beliau bagi menjadi beberapa bagian yaitu, teknisi printer, software, hardware, dan sales, untuk membantu kelancaran usaha Bapak Suprayitno.

Dengan semakin dikenalnya nama Mega Computer dikalangan masyarakat, maka ada beberapa beberapa instansi Pemerintahan dan Swasta yang menjalin kerja sama dengan Mega Computer untuk pengadaan alat-alat komputer, printer, service dan lain sebagainya.

3.1.2 Waktu Penelitian

Organisasi adalah setiap bentuk antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah di tentukan. Adapun struktur organisasi pada Kominfo terdapat di lampiran.

Pimpinan mega komputer	: Bapak suprayitno
Kasir	: Uci bebasari
Admin barang	: Rafita,Ria,Yunita
Sales	: Laras,Citra,Rabika,Riyanti,Yolanda
Admin Service	: Jannah
Teknisi	: Imam,Budi,Geger,Rendi,Riyanti

3.1.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Mega Komputer dengan Pimpinan Bapak suprayitno Dan waktu penelitian dimulai pada tanggal 10 November 2024 sampai dengan tanggal 10 Desember 2024.

3.2 Hardware dan Software

3.2.1 Hardware yang akan digunakan dalam penelitian ini:

1. Prosesor Core I5
2. DDR1 4 GB
3. Hardisk SSD 250 GB
4. Printer Epson L360
5. Keyboard
6. Mouse

3.2.2 Software Yang digunakan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan software yaitu Sistem Operasi Windows 10 dan database MYSQL.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Memperoleh data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang di teliti yaitu pada Mega Komputer untuk melihat sampel.

b. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas kepada Bapak suprayitno Selaku Pimpinan.

b. Studi Pustaka

Penulisan ini dilakukan dengan mendapatkan data yang bersifat teoritis dari buku-buku, jurnal-jurnal, dan sumber-sumber lainnya yang ada di internet dan dari dokumen yang ada kaitannya dengan objek penulisan laporan.

3.4 Perancangan Sistem

3.4.1 Analisa Sistem Aktual

Pada saat ini system Penjualan pada Mega Komputer masih menggunakan Brosur dan datang langsung ke Toko mega komputer serta menggunakan layanan *wasthaap*, karena masih manual, yang tentunya masih terdapat kelemahan seperti :

1. Dalam infomrasi harus dating ke toko komputer

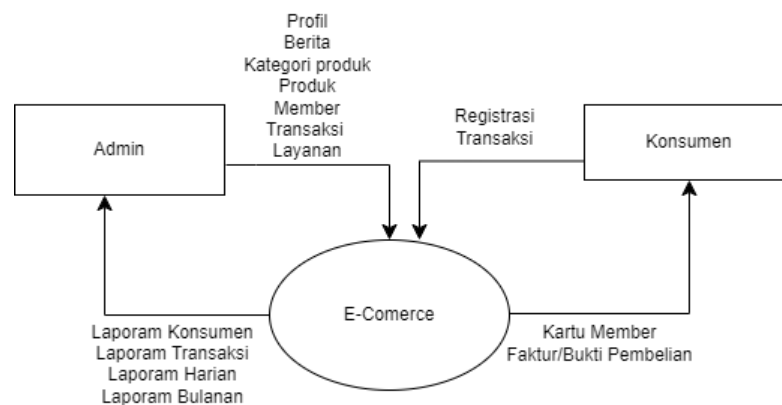
2. Bila ada data yang di butuhkan berkaitan perbahan *speck* harga penjualan dan produk akan mengalami kesulitan dalam mencari data tersebut.

3.4.2 Analisa Sistem Baru

Pada sistem baru ini akan dirancang E-Commerce Berbasis Web dengan menggunakan PHP dan Mysql dengan menggunakan program komputer atau komputerisasi. Bahasa pemrograman yang penulis rencanakan adalah dengan menggunakan program web yang nantinya diharapkan dapat membantu pekerjaan dalam pengolahan datanya agar dapat lebih efektif dan efisien. Adapun analisa yang dilakukan adalah: diagram konteks, relasi antar file, perancangan database, perancangan menu dan sub menu, perancangan input, perancangan output, menggunakan metode waterfall.

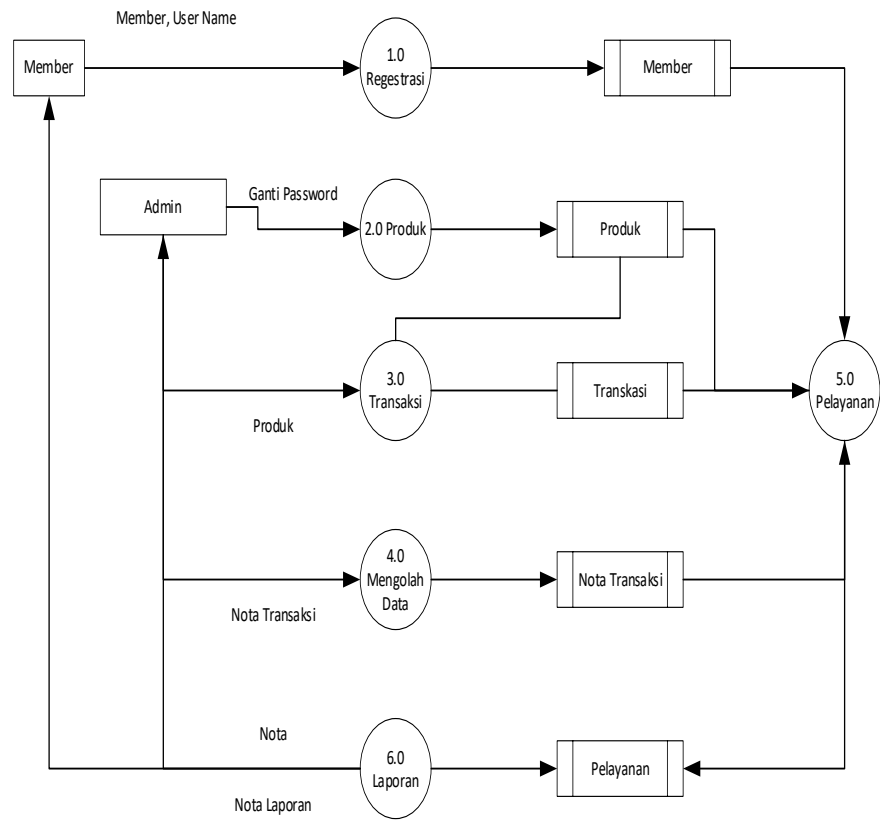
A. Diagram Konteks

Diagram konteks pada sistem ini dapat digambarkan sebagai berikut :



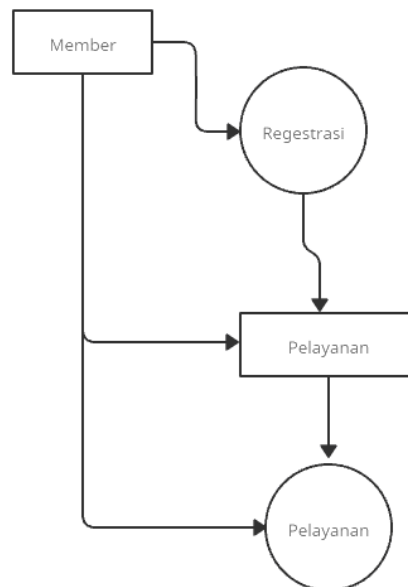
Gambar 3 1 Diagram Konteks

B. Diagram DFD 0



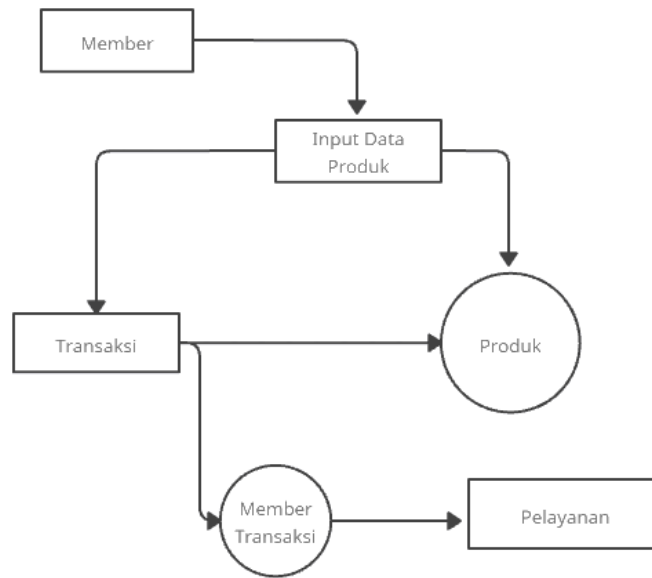
Gambar 3 2 Diagram Detail

C. DFD Level 1



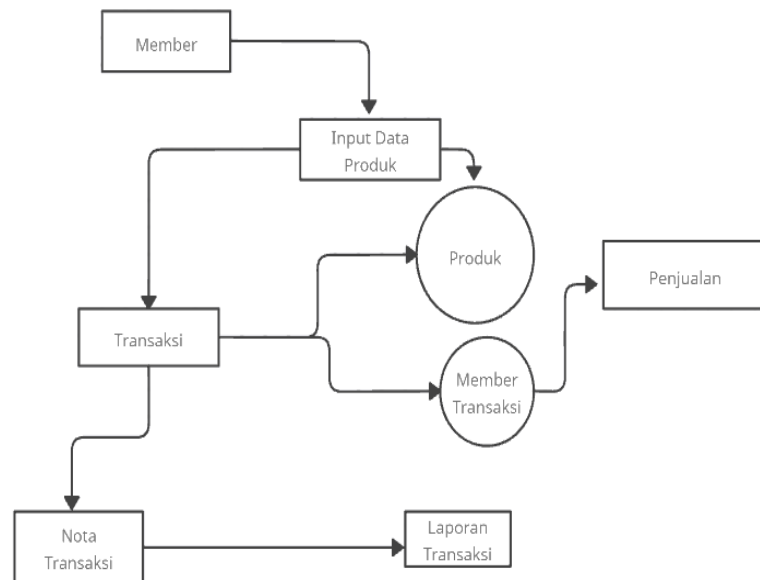
Gambar 3 3 Diagram DFD Level 1

D. DFD Level 2



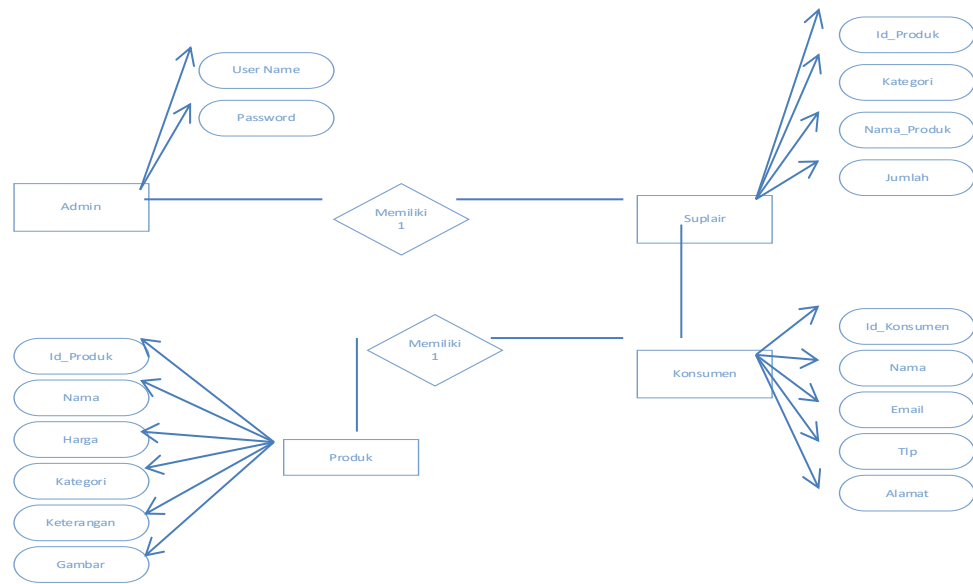
Gambar 3 4 Diagram DFD Level 2

E. DFD Level 3



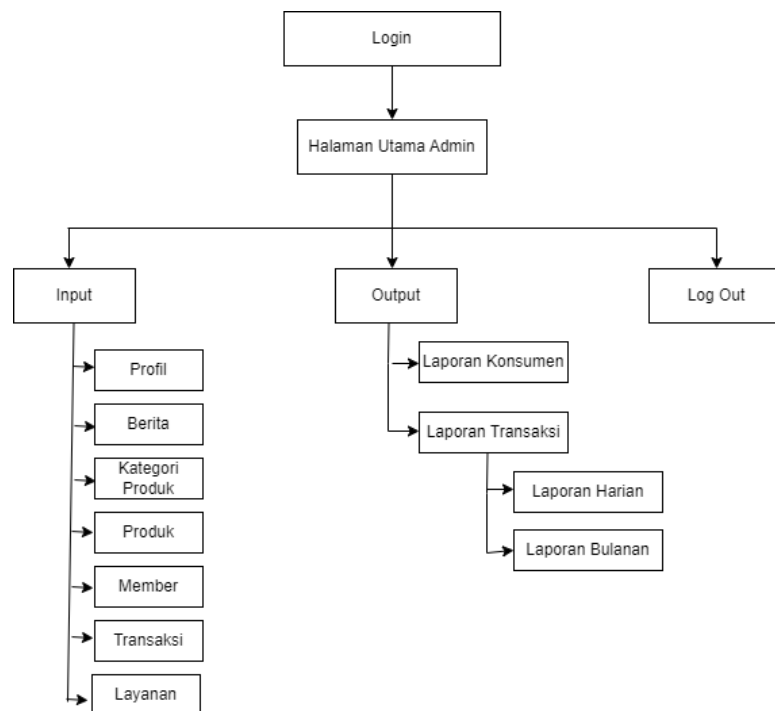
Gambar 3 5 Diagram DFD Level 3

F. Entity Relationship Diagram (ERD)



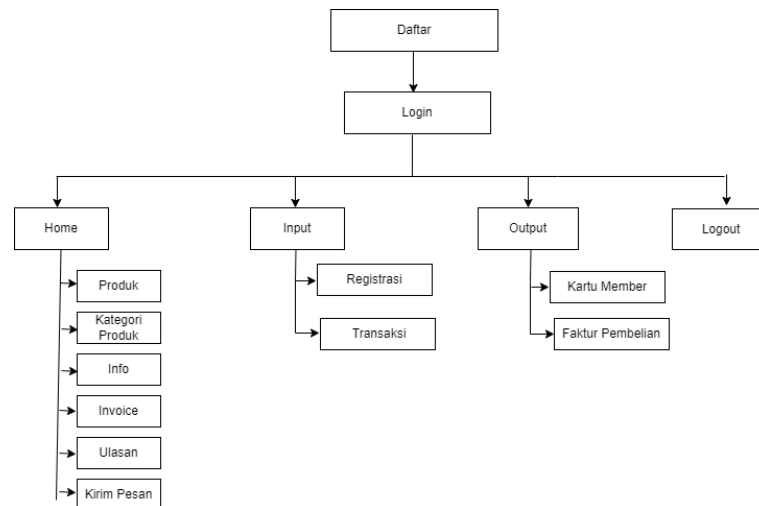
Gambar 3 6 Relasi Antar File

G. Gambar Rancang Struktur Menu Admin



Gambar 3 7 Struktur Menu Admin

H. Gambar Rancang Struktur Menu Konsumen



Gambar 3 8 Struktur Menu Konsumen

3.5 Rancangan Data base

1. Struktur Table User

Nama File : user

Primary Key : -

Tabel 3 1 Struktur Tabel User

No	Field	Type	Size	Keterangan
1	user_login	Varchar	15	Pasword
2	nama	Varchar	20	Nama
3	password	Varchar	10	Password
4	level	Varchar	10	Level

2. Struktur Tabel Kategori

Nama File : kategori

Primary Key : id_kategori

Tabel 3 2 Struktur Tabel Kategori

No	Field	Type	Size	Keterangan
1	id_kategori	INT	4	Primary Key
2	nm_kategori	Varchar	30	Nama Kategori

3. Struktur Tabel Ongkir

Nama File : ongkir

Primary Key : id_area

Tabel 3 3 Struktur Tabel Ongkir

No	Field	Type	Size	Keterangan
1	id_area	INT	11	Primary Key
2	nm_kota	Varchar	30	Nama Kota
3	biaya	INT	10	Biaya

4. Struktur Tabel Order

Nama File : order

Primary Key : id_order

Tabel 3 4 Struktur Tabel Order

No	Field	Type	Size	Keterangan
1	id_order	INT	11	Primary Key
2	id_produk	INT	6	Id Produk
3	id_pembeli	INT	6	Id Pembeli
4	jumlah	INT	3	Jumlah

5. Struktur Tabel Pelanggan

Nama File : pelanggan

Primary Key : id_kons

Tabel 3 5 Struktur Tabel Pelanggan

No	Field	Type	Size	Keterangan
1	id_kons	INT	3	Primary Key
2	nm_konsumen	Varchar	30	Nama Konsumen
3	alamat	Varchar	50	Alamat Konsumen
4	no_tlpn	Varchar	15	No Telepon
5	user_login	Varchar	15	User Login
6	password	Varchar	15	Password
7	id_area	INT	4	Id Area

6. Struktur Tabel Pembayaran

Nama File : pembayaran

Primary Key : id_bayar

Tabel 3 6 Struktur Tabel Pembayaran

No	Field	Type	Size	Keterangan
1	id_bayar	INT	11	Primary Key
2	id_order	INT	6	Id Order
3	nama	Varchar	20	Nama
4	bank	Varchar	10	Bank
5	tanggal	Date	8	Tanggal
6	jumlah	INT	3	Jumlah

7. Struktur Tabel Pesan

Nama File : pesan

Primary Key : id_pesan

Tabel 3 7 Struktur Tabel Pesan

No	Field	Type	Size	Keterangan
1	id_pesan	INT	5	Primary Key
2	tgl_pesan	Date	8	Tanggal Pesan
3	type_pesan	Varchar	10	Type Pesan
4	isi_pesan	Varchar	200	Isi Pesan
5	kd_pelanggan	Varchar	10	Kode Pelanggan
6	jawaban	Varchar	200	Jawaban
7	status	INT	5	Status
8	kategori	Varchar	20	Kategori

8. Struktur Tabel Produk

Nama File : produk

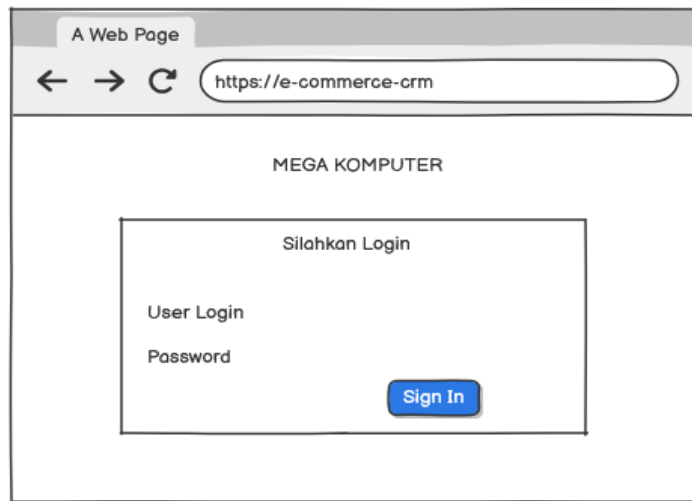
Primary Key : id_produk

Tabel 3 8 Struktur Tabel Produk

No	Field	Type	Size	Keterangan
1	id_produk	INT	5	Primary Key
2	nm_produk	Varchar	100	Nama Produk
3	id_kategori	INT	2	Id Kategori
4	gambar	Varchar	100	Gambar
5	harga	INT	15	Harga
6	deskripsi	Varchar	200	Deskripsi
7	stock	INT	5	Stock

3.6 Rancangan Menu Admin

3.6.1 Rancangan Menu Login Admin



A Web Page

← → ↻ https://e-commerce-crm

MEGA KOMPUTER

Silahkan Login

User Login

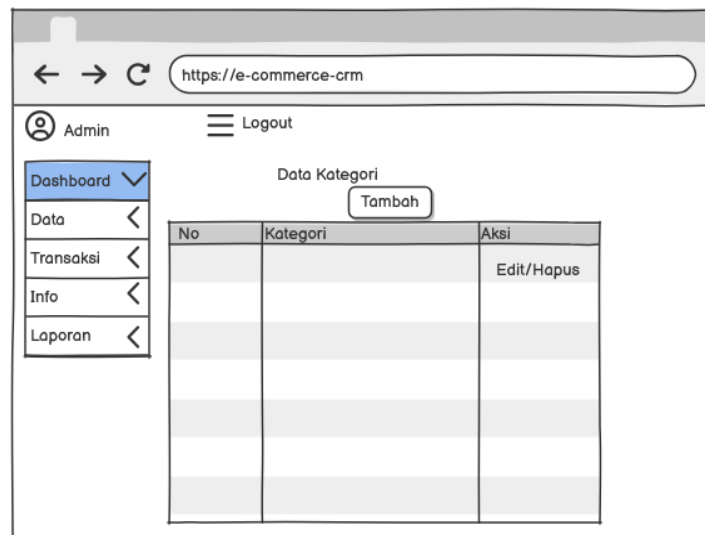
Password

Sign In

Gambar 3 9 Menu Login Admin

Pada langkah pertama admin melakukan login pada system dengan memasukan username dan password, Setelah itu akan langsung masuk ke halaman Home.

3.6.2 Rancangan Menu Data Kategori



← → ↻ https://e-commerce-crm

Admin Logout

Dashboard ▾

Data <

Transaksi <

Info <

Laporan <

Data Kategori

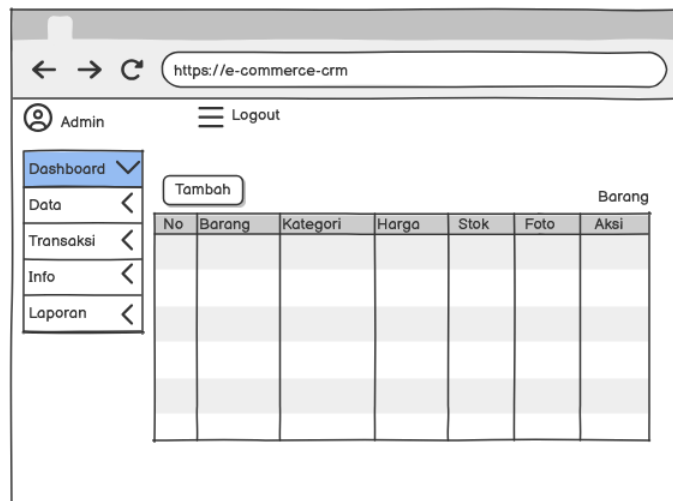
Tambah

No	Kategori	Aksi
		Edit/Hapus

Gambar 3 10 Menu Data Kategori

Menu Kategori berisi informasi data kategori dan menu kategori memiliki fitur untuk menambah data kategori, mengedit, dan menghapus data kategori. Fitur yang terdapat pada menu kategori dapat dilihat pada gambar diatas.

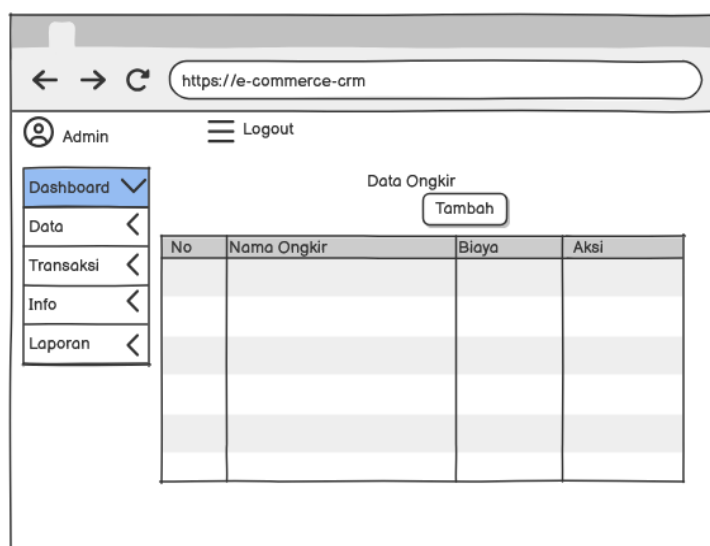
3.6.3 Rancangan Menu Data Barang



Gambar 3 11 Menu Data Barang

Menu Data barang digunakan untuk mengelola data produk Menambah,Menghapus dan Mengedit data produk.

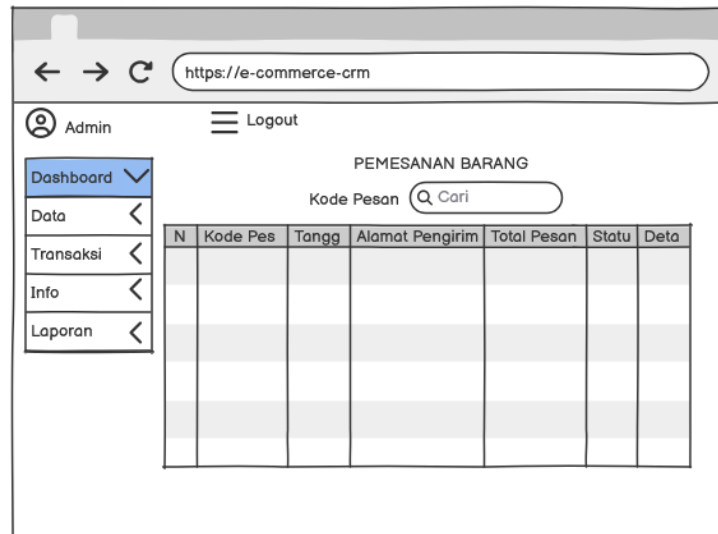
3.6.4 Rancangan Menu Data Ongkir



Gambar 3 12 Menu Data Ongkir

Pada menu ini admin bisa mencatat data ongkos pengiriman dari expedisi.

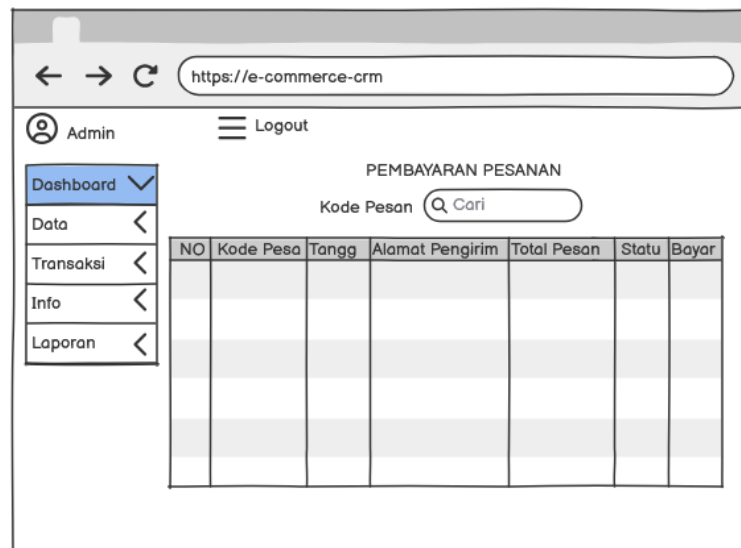
3.6.5 Rancangan Menu Data order



Gambar 3 13 Menu Data order

Data order adalah data yang berisi tentang jumlah pesanan yang masuk kedalam mitra, di menu ini terdapat kode pesan, tanggal, Alamat pengiriman, total harga, status, detail pemesanan.

3.6.6 Rancangan Menu Data Pembayaran

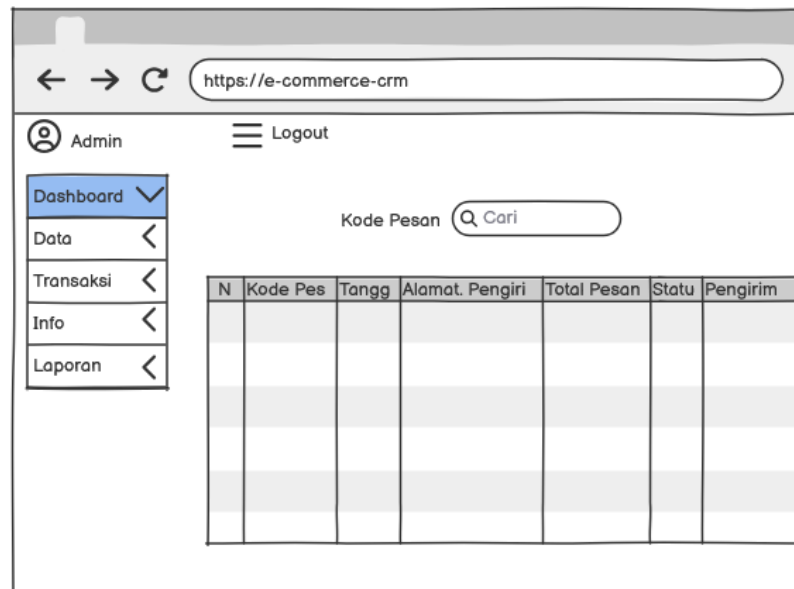


Gambar 3 14 Menu Data Pembayaran

Menu Data Pembayaran adalah tampilan yang menampilkan tampilan transaksi pembayaran barang yang dipesan oleh costumer. Menu pembayaran ini

didapat dari menu Riwayat pemesanan sehingga pelanggan dapat memilih untuk transaksi pembayaran menggunakan metode cod/transfer.

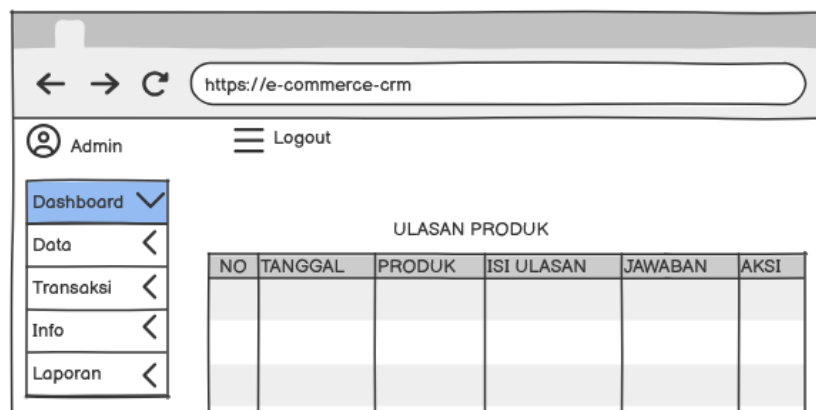
3.6.7 Rancangan Menu Data Pengiriman



Gambar 3 15 Menu Data Pengiriman

Pengiriman dilakukan apabila konsumen telah melakukan pembayar pada pesanan dan admin melakukan update terhadap pesanan untuk mengetahui detail pesanan dan alamat pengiriman

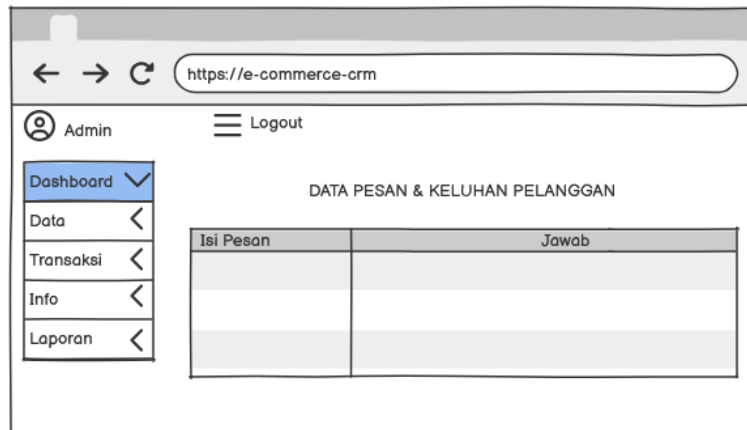
3.6.8 Rancangan Menu Ulasan



Gambar 3 16 Menu Ulasan

Halaman ini berisi tentang review yang sudah dilakukan oleh pelanggan(customer) ke produk yang sudah dibeli atau pelayanannya.

3.6.9 Rancangan Menu Keluhan-Pesan



Gambar 3 17 Menu Keluhan-Pesan

Menu Data Keluhan-Pesan merupakan tempat interaksi langsung antara admin dan konsumen, tempat menanyakan semua hal yang berkaitan dengan e-commerce dan menyampaikan keluhan atas kepuasan konsumen

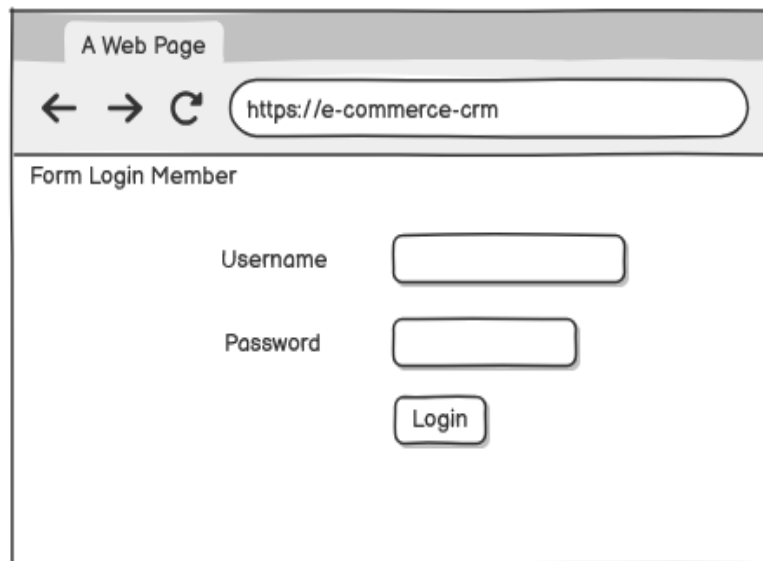
3.6.10 Rancangan Menu Laporan Admin

Laporan Penjualan Toko Mega Komputer					
Bulan		: xxxxxx			
Tahun :					
No	Produk	Harga	Stok	Terjual	Total
xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx
xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx
xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx
xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxx
Admin					

Gambar 3 18 Menu Laporan Admin

3.7 Rancangan Menu Konsumen

3.7.1 Rancangan Menu Daftar Member



A Web Page

← → ↻ https://e-commerce-crm

Form Login Member

Username

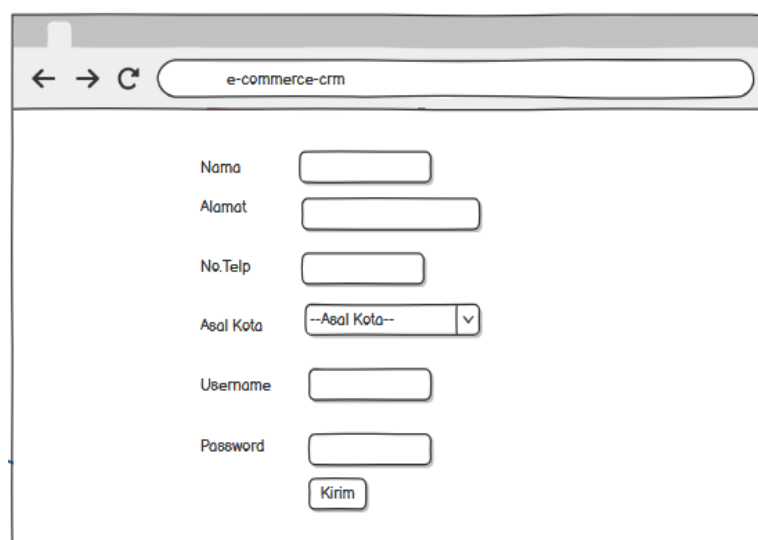
Password

Login

Gambar 3 19 Menu Daftar Member

Untuk pengguna/user baru saat ingin masuk ke e-commerce harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan cara mengklik fitur daftar lalu mengisi form yang ada di daftar member.

3.7.2 Rancangan Menu Login User



← → ↻ e-commerce-crm

Nama

Alamat

No.Telp

Asal Kota ▼

Username

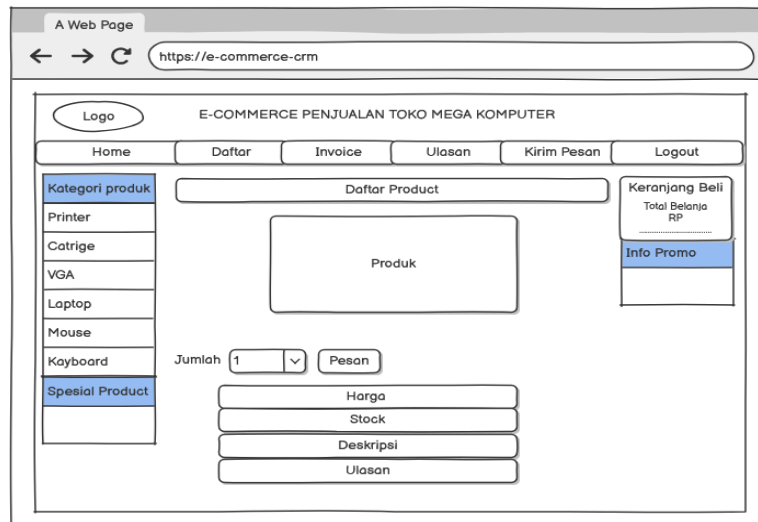
Password

Kirim

Gambar 3 20 Menu Login User

Untuk user yang sudah melakukan pendaftaran maka bisa langsung klik menu login untuk masuk ke e-commerce, setelah masuk maka akan menampilkan banyak menu yang ada di e-commerce.

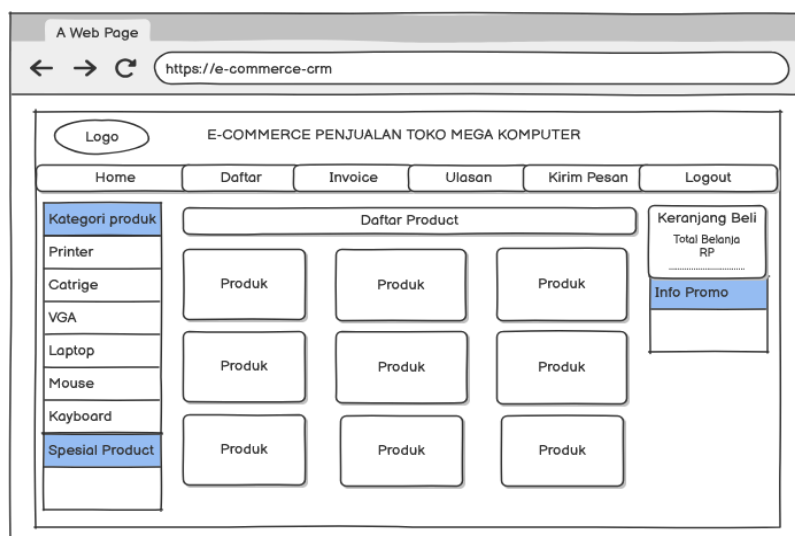
3.7.3 Rancangan Tampilan Home User



Gambar 3 21 Tampilan Menu Home

Pada menu home akan menampilkan kategori-kategori produk penjualan yang mana sudah tertera harga masing-masing produk dan user bisa langsung melakukan pemesanan pada produk yang ingin di beli

3.7.4 Rancangan Tampilan Pemesanan



Gambar 3 22 Menu Tampilam Pemesanan

Untuk melakukan pemesanan, user dapat mengklik produk yang ingin di pesan, pada produk sudah tertera harga dan stock produk yang ada, saat sudah pasti ingin membeli, user dapat mengklik Pesan dan dilanjutkan dengan klik selesai belanja.

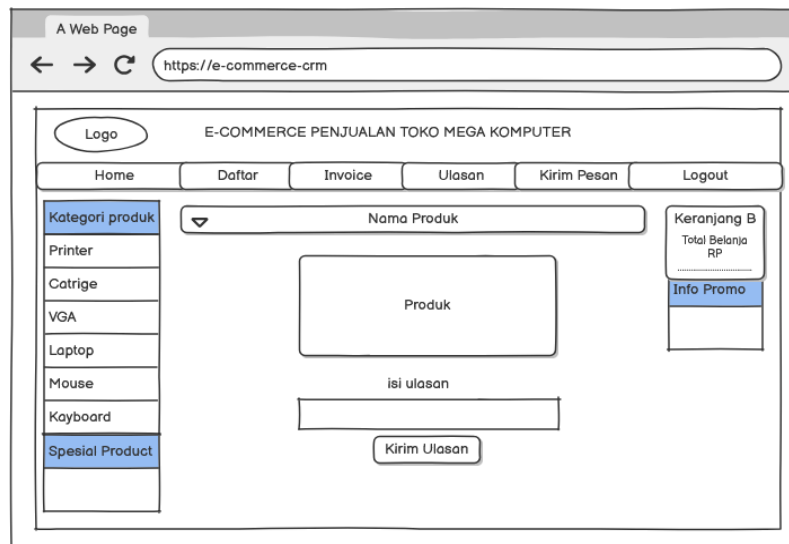
3.7.5 Rancangan Menu Pembayaran

Gambar 3 23 Menu Pembayaran

Setelah melakukan pemesanan selanjutnya user akan melanjutkan pembayaran produk yang di pesan, dengan cara memilih type pembayaran, jika

memilih COD maka pesanan akan langsung di kirim dan dibayar saat pesanan sampai, tapi jika memilih pembayaran melalui transfer maka user mengirim bukti transfer ke whatsapp admin lalu pesanan akan di kirim.

3.7.6 Rancangan Menu Invoice



Gambar 3 24 Menu Invoice

Pada menu invoice ini menampilkan Riwayat pemesanan user yang mana juga menampilkan status pesanan yang sudah dibayar atau belum, dan status estimasi pengiriman pada pesanan.

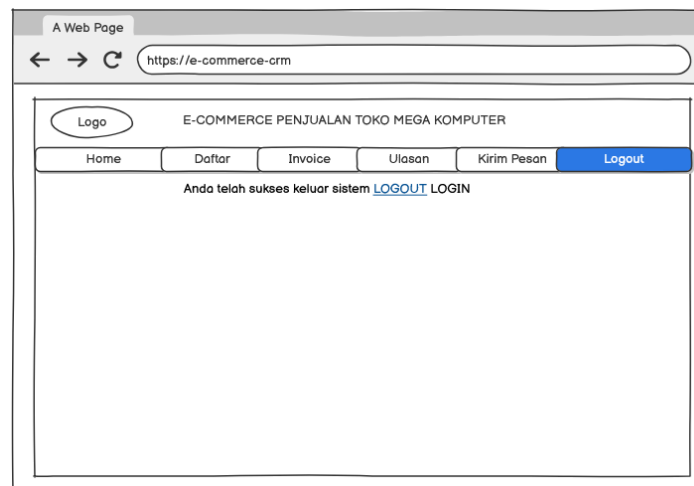
3.7.7 Rancangan Menu Ulasan User



Gambar 3 25 Menu Ulasan User

Pada menu ulasan, user dapat menyampaikan kepuasan penilaian terhadap produk yang sudah dibeli dengan membuat ulasan ini dapat meningkatkan atau menjadi perbaikan kkedepannya.

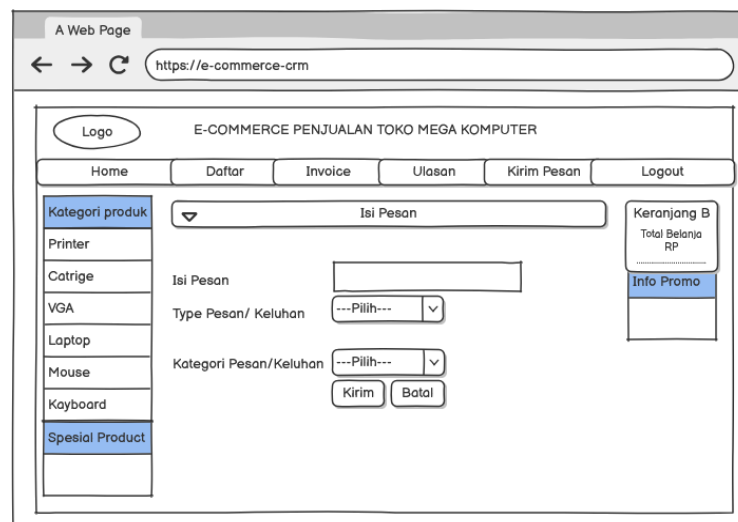
3.7.8 Rancangan Menu Kirim Pesan



Gambar 3 26 Menu Kirim Pesan

Pada menu ini user dapat berinteraksi langsung dengan admin untuk menanyakan produk, pesanan dan pertanyaan yang apa saja berkaitan e-comerse yang ada pada mega computer.

3.7.9 Rancangan Menu Logout



Gambar 3 27 Menu Logout

Setelah user melakukan pemesanan dan pembayaran, serta semua aktivitas yang ada pada e-commerce maka user dapat keluar dengan mengklik menu logout

3.8 Rancangan Pengujian Sistem

Pengujian merupakan bagian yang penting dalam siklus pembangunan perangkat lunak. Pengujian dilakukan untuk menjamin kualitas dan juga mengetahui kelemahan dari perangkat lunak.

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menjamin bahwa perangkat lunak yang dibangun memiliki kualitas yang handal, yaitu mampu merepresentasikan kajian pokok dari spesifikasi, analisis dan Rancangan dari perangkat lunak itu sendiri.

Dalam pengujian perangkat lunak digunakan suatu metode pengujian yang berfokus pada persyaratan fungsional perangkat lunak yang dibangun. Metode yang diambil adalah metode pengujian Black Box. Pengujian Black Box adalah pengujian yang sistemnya tanpa memperhatikan struktur logika internal perangkat lunak. Metode ini digunakan untuk mengetahui apakah perangkat lunak berfungsi dengan benar.

Pada metode ini data uji dibangkitkan, dieksekusi pada perangkat lunak dan kemudian keluaran dari perangkat lunak dicek apakah telah sesuai dengan yang diharapkan. Ada dua komponen yang harus diperhatikan dalam strategi pengujian, yaitu :

1. Faktor Pengujian yang merupakan hal-hal yang harus diperhatikan selama melakukan pengujian. Faktor pengujian ini dipilih sesuai dengan sistem yang akan diuji.
2. Tahapan pengujian yang merupakan langkah-langkah dalam melakukan pengujian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Setelah dilakukan pengembangan sistem e-commerce berbasis CRM pada Toko Mega Komputer, diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Fitur Registrasi dan Manajemen Pelanggan

Sistem e-commerce memungkinkan pelanggan untuk melakukan registrasi dan login. Data pelanggan disimpan dalam basis data dan dapat digunakan untuk menganalisis perilaku pembelian. Fitur ini mendukung manajemen hubungan pelanggan secara lebih sistematis.

b. Dashboard Admin

Admin memiliki akses ke dashboard yang menampilkan data penjualan, data pelanggan, serta aktivitas pembelian. Dengan integrasi CRM, admin dapat melihat histori transaksi pelanggan dan mengelompokkan mereka berdasarkan preferensi dan frekuensi pembelian.

c. Notifikasi dan Email Marketing

Sistem mengirimkan notifikasi email secara otomatis kepada pelanggan mengenai status pesanan, promo terbaru, dan ucapan terima kasih atas pembelian. Hal ini bertujuan untuk menjaga loyalitas pelanggan dan meningkatkan engagement.

d. Manajemen Produk dan Transaksi

Pengelolaan produk menjadi lebih efisien dengan fitur update stok, harga, dan deskripsi barang secara real-time. CRM membantu

menganalisis produk mana yang paling diminati oleh pelanggan berdasarkan data penjualan.

e. Laporan Analitik Pelanggan

Sistem menghasilkan laporan berkala mengenai perilaku pelanggan, seperti frekuensi kunjungan, produk favorit, dan total pembelian. Informasi ini menjadi dasar untuk pengambilan keputusan pemasaran dan strategi retensi pelanggan.

4.2 Pembahasan

Penerapan metode CRM dalam e-commerce Toko Mega Komputer terbukti memberikan berbagai manfaat, antara lain:

a. Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Melalui personalisasi layanan dan kemudahan dalam proses transaksi, pelanggan merasa lebih dihargai dan cenderung kembali berbelanja.

b. Efisiensi Operasional

Otomatisasi dalam pengelolaan data pelanggan dan transaksi mengurangi beban kerja manual dan potensi kesalahan input data.

c. Strategi Pemasaran yang Lebih Tepat Sasaran

Data pelanggan yang dikumpulkan dapat digunakan untuk menyusun strategi promosi yang lebih relevan, seperti diskon khusus untuk pelanggan setia atau rekomendasi produk berdasarkan histori pembelian.

d. Loyalitas Pelanggan

Dengan layanan yang konsisten dan komunikasi yang baik melalui email dan notifikasi, pelanggan merasa lebih dekat dengan toko, sehingga loyalitas meningkat.

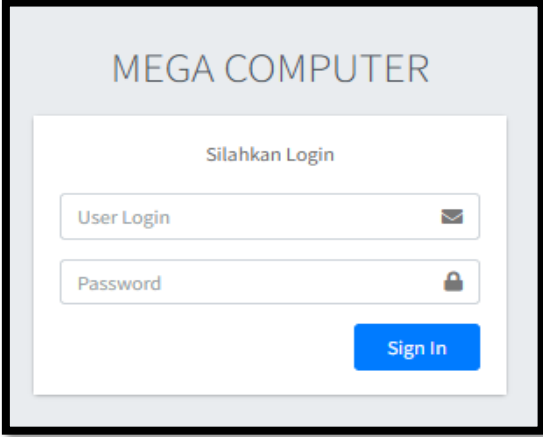
e. Keunggulan Kompetitif

Sistem e-commerce berbasis CRM memberikan Toko Mega Komputer keunggulan dibandingkan toko konvensional lain yang belum mengadopsi teknologi serupa.

Beberapa tantangan yang perlu diperhatikan, seperti kebutuhan akan pelatihan karyawan dalam penggunaan sistem baru, serta pentingnya menjaga keamanan data pelanggan.

4.3 Program Menu Admin

4.3.1 Login Admin



MEGA COMPUTER

Silahkan Login

User Login

Password

Sign In

Gambar 4. 1 Menu Login Admin

Pada langkah pertama admin melakukan login pada system dengan memasukan username dan password, Setelah itu akan langsung masuk ke halaman Home.

4.3.2 Menu Data Kategori

NO	NAMA KATEGORI	AKSI
1	BATREI	Edit Hapus
2	CATRIGE	Edit Hapus
3	KEYBOARD LAPTOP	Edit Hapus
4	LAPTOP	Edit Hapus
5	MOUSE	Edit Hapus
6	PRINTER	Edit Hapus
7	VGA	Edit Hapus

Gambar 4. 2 Menu Data Kategori

Menu Kategori berisi informasi data kategori dan menu kategori memiliki fitur untuk menambah data kategori, mengedit, dan menghapus data kategori. Fitur yang terdapat pada menu kategori dapat dilihat pada gambar diatas.

4.3.3 Menu Data Barang

NO	BARANG	KATEGORI	HARGA	STOCK	FOTO	AKSI
1	ACER ASPIRE LITE 14 RL3 14M RBBD	LAPTOP	6,050,000	3		Edit Hapus
2	ASUS VIVOBOOK A1404HA VPS7813M	LAPTOP	10,800,000	1		Edit Hapus
3	ASUS VIVOBOOK E1404HA FHD332	LAPTOP	6,200,000	1		Edit Hapus
4	HP 145-DQ5136TU	LAPTOP	9,300,000	1		Edit Hapus
5	HP 245 G10	LAPTOP	5,800,000	2		Edit Hapus
6	LENOVO V14 G4 AMN	LAPTOP	5,950,000	1		Edit Hapus
7	LENOVO YOGA PRO7 14QLED 14AS99	LAPTOP	20,850,000	1		Edit Hapus

Gambar 4. 3 Menu Data Barang

Menu Data barang digunakan untuk mengelola data produk. Menambah, Menghapus dan Mengedit data produk.

4.3.4. Menu Data Ongkir



NO	NAMA ONGKIR	BIAYA RP	AKSI
1	Kabupaten Rajang Lebong	30,000	Edit Hapus
2	Kabupaten Seluma	25,000	Edit Hapus
3	Kota Bengkulu	10,000	Edit Hapus
4	Kabupaten Kaur	40,000	Edit Hapus
5	Kabupaten Lebong	30,000	Edit Hapus
6	Kabupaten Bengkulu Selatan	40,000	Edit Hapus
7	Kabupaten Bengkulu Utara	30,000	Edit Hapus
8	Kabupaten Mukomuko	40,000	Edit Hapus
9	Kabupaten Bengkulu Tengah	25,000	Edit Hapus
10	Kabupaten Kepahiang	30,000	Edit Hapus

Gambar 4. 4 Menu Data Ongkir

Pada menu ini admin bisa mencatat data ongkos pengiriman dari ekspedisi.

4.3.5. Menu Data Order

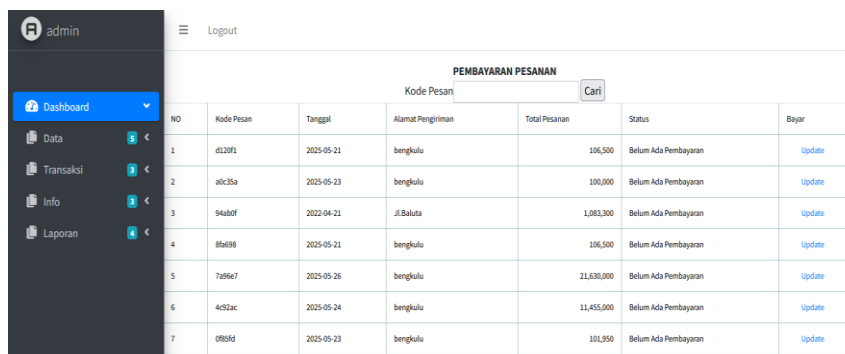


NO	Kode Pesan	Tanggal	Alamat Pengiriman	Total Pesanan	Status	Bayar
1	d120f1	2025-05-21	bengkulu	106,500	Belum Ada Pembayaran	Update
2	a0c35a	2025-05-23	bengkulu	100,000	Belum Ada Pembayaran	Update
3	94ab0f	2022-04-21	Jl.Bakuta	1,083,300	Belum Ada Pembayaran	Update
4	8ba608	2025-05-21	bengkulu	106,500	Belum Ada Pembayaran	Update
5	7a96e7	2025-05-26	bengkulu	21,630,000	Belum Ada Pembayaran	Update
6	4c52ac	2025-05-24	bengkulu	11,455,000	Belum Ada Pembayaran	Update
7	0859d	2025-05-23	bengkulu	101,950	Belum Ada Pembayaran	Update

Gambar 4. 5 Menu Data Order

Data order adalah data yang berisi tentang jumlah pesanan yang masuk kedalam mitra, di menu ini terdapat kode pesan, tanggal, Alamat pengiriman, total harga, status, detail pemesanan.

4.3.6. Menu Data Pembayaran

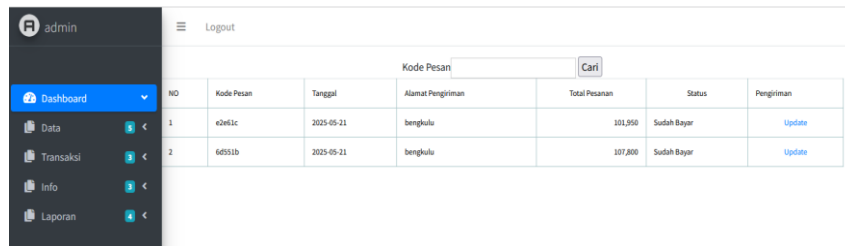


NO	Kode Pesan	Tanggal	Alamat Pengiriman	Total Pesanan	Status	Bayar
1	d120f1	2025-05-21	bengkulu	106,500	Belum Ada Pembayaran	Update
2	a0c35a	2025-05-23	bengkulu	100,000	Belum Ada Pembayaran	Update
3	94ab0f	2022-04-21	Jl.Bakuta	1,083,300	Belum Ada Pembayaran	Update
4	8ba608	2025-05-21	bengkulu	106,500	Belum Ada Pembayaran	Update
5	7a96e7	2025-05-26	bengkulu	21,630,000	Belum Ada Pembayaran	Update
6	4c52ac	2025-05-24	bengkulu	11,455,000	Belum Ada Pembayaran	Update
7	0859d	2025-05-23	bengkulu	101,950	Belum Ada Pembayaran	Update

Gambar 4. 6 Menu Data Pembayaran

Menu Data Pembayaran adalah tampilan yang menampilkan tampilan transaksi pembayaran barang yang dipesan oleh customer. Menu pembayaran ini didapat dari menu Riwayat pemesanan sehingga pelanggan dapat memilih untuk transaksi pembayaran menggunakan metode cod/transfer

4.3.7. Menu Data Pengiriman

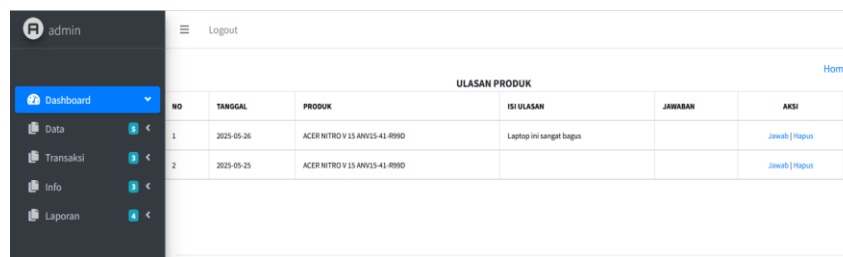


NO	Kode Pesan	Tanggal	Alamat Pengiriman	Total Pesanan	Status	Pengiriman
1	e261c	2025-05-21	bengkulu	101,950	Sudah Bayar	Update
2	6d551b	2025-05-21	bengkulu	107,800	Sudah Bayar	Update

Gambar 4. 7 Menu Data Pengiriman

Pengiriman dilakukan apabila konsumen telah melakukan pembayaran pada pesanan dan admin melakukan update terhadap pesanan untuk mengetahui detail pesanan dan alamat pengiriman

4.3.8. Menu Data Ulasan



NO	TANGGAL	PRODUK	ISI ULASAN	JAWABAN	AKSI
1	2025-05-26	ACER NITRO V 15 ANV15-41-R9HD	Laptop ini sangat bagus		Jawab Hapus
2	2025-05-25	ACER NITRO V 15 ANV15-41-R9HD			Jawab Hapus

Gambar 4. 8 Menu Data Ulasan

Halaman ini berisi tentang review yang sudah dilakukan oleh pelanggan(customer) ke produk yang sudah dibeli atau pelayanannya.

4.3.9. Menu Data Keluhan-Pesanan



Gambar 4. 9 Menu Data Keluhan-Pesanan

Menu Data Keluhan-Pesanan merupakan tempat interaksi langsung antara admin dan konsumen, tempat menanyakan semua hal yang berkaitan dengan e-commerce dan menyampaikan keluhan atas kepuasan konsumen

4.3.10. Menu Data Laporan Barang

NO	NAMA PRODUK	KATEGORI	DETIL/DESKRIPSI	HARGA	FOTO
1	ACER ASPIRE LITE 14 AL1-146-RB0	LAPTOP	ACER ASPIRE LITE 14 AL1-146-RB0 INTEL CORE I3-1215U RAM 8GB SSD 256GB PCIE WANE INTEL UHD GRAFIS 14"NUXIA IPS WIN 11+OHS "ARCTIX SILVER"	6,990,000	
2	ASUS VIVOBOOK A1604A-VP1781M	LAPTOP	ASUS VIVOBOOK A1604A-VP1781M INTEL CORE I7-1385U RAM 8GB SSD 512GB NAME PCIE BACKLIT KEYBOARD FINGER PRINT 14" FHD WIN 11+OHS "GLUTE BLUE"	10,800,000	
3	ASUS VIVOBOOK E1604A-PH032	LAPTOP	ASUS VIVOBOOK E1604A-PH032 AMD RYZEN 3-7320U RAM 8GB SSD 512GB VISA AMD RADEON GRAFIS 14" FHD BACKLIT KEYBOARD WIN 11+OHS "COOL SILVER"	6,200,000	
4	HP 14S-DQ218TU	LAPTOP	HP 14S-DQ218TU INTEL CORE I5-1235U RAM 16GB SSD 512GB layar 14"HD 250 NITS WIN 11 + OHS warna "SILVER"	4,350,000	
5	HP 24S G10	LAPTOP	HP 24S G10 AMD RYZEN 3-7320 RAM 8GB SSD 256GB PCIE WANE VISA AMD RADEON GRAFIS BACKLIT KEYBOARD 14" HD WIN 11 RESAM "BEZEL BLACK"	5,800,000	
6	LENOVO V14 G4 AMN	LAPTOP	LENOVO V14 G4 AMN AMD RYZEN 3-7320U RAM 8GB SSD 512GB 14" FHD WIN 11 RESAM "ARCTIC GREY"	5,990,000	
7	LENOVO YOGA PRO 7 14OUD 14AP9	LAPTOP	LENOVO YOGA PRO 7 14OUD 14AP9 AMD RYZEN A10 9 385 RAM 32GB SSD 1TB 14.5" 2.8K 120HZ WIN11+OHS "LUNA GREY"	20,990,000	

Gambar 4. 10 Menu Data Laporan Barang

Pada menu laporan Barang, akan menampilkan semua laporan barang-barang yang terdapat pada aplikasi e-commerce mega computer

4.3.11. Menu Data Laporan Pesan/Order

LAPORAN HARIAN PEMESANAN PRODUK BULAN 12-05-2025

Kode Pesan: w16000
Tanggal: 2025-05-24
Nama Pelanggan: Siera
Nomor HP: 081819179367
Alamat Pengiriman: bengkahlo
Status: Sudah Dikirim

No	Nama Produk	Kategori	Jumlah	Harga	Total
1	ACER NITRO V 15 ANV15-41-R99D	LAPTOP	1	10,600,000	10,600,000
Sub Total					10,600,000

Kode Pesan: 4c52ac
Tanggal: 2025-05-24
Nama Pelanggan: Siera
Nomor HP: 081819179367
Alamat Pengiriman: bengkahlo
Status: Belum Ada Pembayaran

No	Nama Produk	Kategori	Jumlah	Harga	Total
1	ACER NITRO V 15 ANV15-41-R99D	LAPTOP	1	10,600,000	10,600,000
2	PRINTER HP DESKJET 2337	PRINTER	1	780,000	780,000

Gambar 4. 11 Menu Data Laporan Pesan/Order

Pada menu Laporan pesan akan menampilkan laporan pesanan harian dan pesanan bulanan

4.3.12. Menu Data Laporan Pembayaran Pesanan



E-COMMERCE PENJUALAN TOKO MEGA KOMPUTER

MENGUNAKAN METODE CRM

LAPORAN BULANAN PEMBAYARAN

BULAN : 05-2025

Kode Pesan	e3d61c
Tanggal	2025-05-21
Nama Pelanggan	Iara
Nomor HP	083181979367
Alamat Pengiriman	bengkulu
Status	Sudah Bayar

No	Nama Menu	Kategori	Jumlah	Sub Total	Harga	Total

Kode Pesan	64551b
Tanggal	2025-05-21
Nama Pelanggan	Iara
Nomor HP	083181979367
Alamat Pengiriman	bengkulu
Status	Sudah Bayar

No	Nama Menu	Kategori	Jumlah	Sub Total	Harga	Total
----	-----------	----------	--------	-----------	-------	-------

Gambar 4. 12 Menu Data Laporan Pembayaran Pesanan

Pada menu Laporan pembayaran akan menampilkan laporan pembayaran harian dan pembayaran bulanan.

4.3.13. Laporan Pengiriman



E-COMMERCE PENJUALAN TOKO MEGA KOMPUTER

MENGGUNAKAN METODE CRM

LAPORAN PENGIRIMAN

BULAN : 05-2025

Kode Pesan

ffac65

Tanggal

2025-05-23

Nama Pelanggan

Iara

Nomor HP

083181979367

Alamat Pengiriman

bengkulu

Status

Sudah Dikirim

No	Nama Menu	Kategori	Jumlah	Harga	Total
1	ACER NITRO V 15 ANV15-41-R99D	LAPTOP	1	10,600,000	10,600,000
Sub Total					10,600,000

Kode Pesan

e8f104

Tanggal

2025-05-21

Nama Pelanggan

Iara

Nomor HP

083181979367

Alamat Pengiriman

bengkulu

Status

Sudah Dikirim

No	Nama Menu	Kategori	Jumlah	Harga	Total
Sub Total					10,600,000

Gambar 4. 13 Laporan Pengiriman

Pada menu Laporan pengiriman akan menampilkan pengiriman harian dan pengiriman bulanan

4.4 Program Menu User

4.4.1 Menu Daftar User

Gambar 4. 14 Menu Daftar User

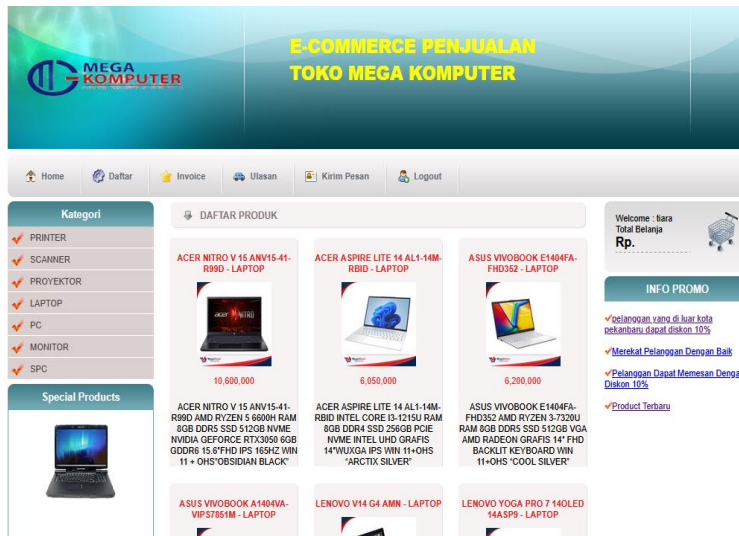
Untuk pengguna/user baru saat ingin masuk ke e-commerce harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan cara mengklik fitur daftar lalu mengisi form yang ada di daftar member.

4.4.2 Menu Login User

Gambar 4. 15 Menu Login User

Untuk user yang sudah melakukan pendaftaran maka bisa langsung klik menu login untuk masuk ke e-commerce, setelah masuk maka akan menampilkan banyak menu yang ada di e-commerce.

4.4.3 Menu Home



Gambar 4. 16 Menu Home

Pada menu home akan menampilkan kategori-kategori produk penjualan yang mana sudah tertera harga masing-masing produk dan user bisa langsung melakukan pemesanan pada produk yang ingin di beli.

4.4.4 Pemesanan



Gambar 4. 17 Menu Pemesanan



Gambar 4. 18 Tampilan Menu Produk Pembelian

Untuk melakukan pemesanan, user dapat mengklik produk yang ingin di pesan, pada produk sudah tertera harga dan stock produk yang ada, saat sudah pasti ingin membeli, user dapat mengklik Pesan dan dilanjutkan dengan klik selesai belanja.

4.4.5 Pembayaran



Gambar 4. 19 Pembayaran

Setelah melakukan pemesanan selanjutnya user akan melanjutkan pembayaran produk yang di pesan, dengan cara memilih type pembayaran, jika memilih COD maka pesanan akan langsung di kirim dan dibayar saat pesanan sampai, tapi jika memilih pembayaran melalui transfer maka user mengirim bukti transfer ke whatsapp admin lalu pesanan akan di kirim.

4.4.6 Menu Invoice

NO	Kode	Tanggal	Total Pesanan	Status	Type Bayar	Detail
1	100000	2025-08-24	21,600,000	Belum Bayar	Transfer	Detail
2	374848	2025-08-24	6,125,000	Dalam Perjalanan	COD	Detail
3	448346	2025-08-24	11,485,000	Belum Bayar	Transfer	Detail
4	418900	2025-08-24	10,875,000	Dalam Perjalanan	Transfer	Detail
5	050561	2025-08-23	100,000	Belum Bayar	Transfer	Detail
6	405356	2025-08-23	100,000	Dalam Perjalanan	COD	Detail
7	846816	2025-08-21	106,800	Belum Bayar	Transfer	Detail
8	412091	2025-08-21	106,800	Belum Bayar	COD	Detail
9	846816	2025-08-21	107,800	Sudah Bayar	Transfer	Detail
10	424816	2025-08-21	101,800	Sudah Bayar	Transfer	Detail
11	448346	2025-08-21	118,800	Dalam Perjalanan	Transfer	Detail

Gambar 4. 20 Menu Invoice

Pada menu invoice ini menampilkan Riwayat pemesanan user yang mana juga menampilkan status pesanan yang sudah dibayar atau belum, dan status estimasi pengiriman pada pesanan.

4.4.6 Menu Ulasan

ACER NITRO V15 ANRYS-41.RND - LAPTOP

KIRIM ULASAN

ULASAN PRODUK

2025-05-26, Laptop ini sangat bagus

Jawab Admin

2025-05-25

Jawab Admin

Gambar 4.20 Menu Ulasan

Pada menu ulasan, user dapat menyampaikan kepuasan penilaian terhadap produk yang sudah dibeli dengan membuat ulasan ini dapat meningkatkan atau menjadi perbaikan kedepannya.

4.4.7 Menu Kirim Pesan



Gambar 4. 21 Menu Kirim Pesan

Pada menu ini user dapat berinteraksi langsung dengan admin untuk menanyakan produk, pesanan dan pertanyaan yang apa saja berkaitan e-commerce yang ada pada mega computer.

4.4.8 Menu Logout



Gambar 4. 22 Menu Logout

Setelah user melakukan pemesanan dan pembayaran, serta semua aktivitas yang ada pada e-commerce maka user dapat keluar dengan mengklik menu logout.

4.5 Pengujian Sistem

Pengujian dilakukan untuk memastikan bahwa sistem e-commerce yang dikembangkan telah berjalan sesuai dengan kebutuhan fungsional dan dapat mendukung penerapan CRM (Customer Relationship Management) dengan baik.

Tabel 4. 1 Pedoman

No	Fitur yang Diuji	Skenario Pengujian	Input	Expected Output	Status
1	Registrasi Pengguna	Pengguna mengisi form registrasi	Nama, email, password, dsb.	Akun berhasil dibuat dan bisa login	Lulus
2	Login Pengguna	Pengguna memasukkan email dan password	Email dan password valid	Masuk ke dashboard pengguna	Lulus
3	Manajemen Produk (Admin)	Admin menambahkan produk baru	Nama, harga, deskripsi	Produk muncul di katalog toko online	Lulus
4	Pembelian Produk	Pengguna menambahkan produk ke keranjang dan checkout	Produk, alamat, metode bayar	Pesanan tercatat dan muncul di data transaksi	Lulus
5	Notifikasi Email	Sistem mengirim email otomatis setelah pesanan berhasil	Data pesanan	Email konfirmasi diterima pelanggan	Lulus
6	Laporan Riwayat Transaksi	Admin melihat riwayat pembelian pelanggan	ID Pelanggan	Tampil daftar transaksi pelanggan	Lulus
7	Rekomendasi Produk (CRM)	Sistem menampilkan produk yang sering dibeli pelanggan	ID Pelanggan	Rekomendasi produk relevan muncul	Lulus
8	Reset Password	Pengguna lupa password dan melakukan reset via email	Email valid	Link reset terkirim ke email	Lulus

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengembangan dan pengujian sistem e-commerce yang diterapkan pada Toko Mega Komputer dengan pendekatan *Customer Relationship Management (CRM)*, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Penerapan sistem e-commerce berbasis CRM telah berhasil meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data pelanggan, transaksi, dan promosi, serta memperkuat hubungan antara pelanggan dan toko.
2. Fitur-fitur seperti registrasi pelanggan, riwayat transaksi, notifikasi otomatis, dan laporan pelanggan mampu memberikan pengalaman berbelanja yang lebih personal dan profesional bagi pengguna.
3. Metode CRM membantu toko dalam mengidentifikasi pelanggan potensial dan loyal berdasarkan data historis, sehingga strategi pemasaran menjadi lebih terarah dan efektif.
4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh fungsi utama sistem berjalan dengan baik, sesuai dengan spesifikasi yang dirancang.
5. Sistem ini memberikan keunggulan kompetitif bagi Toko Mega Komputer dalam menghadapi persaingan pasar digital yang semakin ketat.

5.2 Saran

Untuk pengembangan sistem di masa mendatang, penulis memberikan beberapa saran berikut:

1. Integrasi dengan Payment Gateway dan Ekspedisi Otomatis Agar proses transaksi lebih cepat dan efisien, disarankan untuk mengintegrasikan sistem dengan layanan pembayaran digital (seperti Midtrans, DANA, dll) dan ekspedisi otomatis (seperti JNE, J&T, Sicepat API).
2. Pengembangan Fitur Chatbot atau Live Chat Untuk meningkatkan pelayanan pelanggan, fitur interaktif seperti chatbot atau live chat real-time dapat membantu dalam menjawab pertanyaan pelanggan secara langsung.
3. Optimasi Tampilan Mobile (Responsive Design) Mengingat banyaknya pengguna yang mengakses via smartphone, penting untuk memastikan antarmuka e-commerce ramah terhadap perangkat mobile.
4. Penerapan Analitik yang Lebih Mendalam Gunakan tools seperti Google Analytics atau sistem analitik internal untuk mengetahui pola perilaku pengguna secara lebih detail, guna mendukung keputusan bisnis yang lebih baik.
5. Keamanan Data Pengguna Perlu peningkatan sistem keamanan, termasuk enkripsi data dan otentikasi dua faktor (2FA), agar data pelanggan tetap aman dari ancaman siber.

DAFTAR PUSTAKA

Agnessia Atitaita, , Mahir menguasai dasar-dasar web statis, Skripta, Yogyakarta, 2018.

Akhmad Sofwan. *Database Processing*. Glora Aksara Pratama. Jakarta, 2021.

Asnawati dan feri hari utami, Rekayasa Perangkat Lunak, Deepublish, Yogyakarta, 2015

Elisabet, 2017. DataBase .Penerbit : Andi Offset. Yogyakarta. 154 Hal

Kustiyahningsih dan Anamisa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.Penerbit : Arkola, Surabaya. 2015, 762 Hal.

Nugroho, 2020. *Tuntunan surat lengkap Haji dan Umroh*. Penerbit :Cahaya Ilmu. Jakarta. 407 Hal

Riyanto, Pemrograman web dengan PHP dan MySQL, Ilmu Komputer, 2020.Yogyakarta.

Rutumurun, 2020, Pengantar system informasi, 2016, Andi Yogyakarta.

Sandi. 2020 *Sistem Informasi dan Manajemen*.Penerbit : PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. 170 Hal

Sidik 2014. *Merakit Komputer*. Penerbit : Trubus agrisara. Surabaya. 178 Hal

Waluya, 2001.*Basis Data*.Penerbit : Andi Offset. Yogyakarta. 86 Hal

Yonita Yulia yalinda, Pemrograman Dasar. Mediatama, 2016. Yogyakarta. 896 Hal