

Pengembangan Sistem Informasi Penjualan Buket Berbasis Website Menggunakan Metode CRM (*Customer Relationship Management*) (Studi Kasus: Toko Rhyuu.Bouquet Kota Ponorogo)

Aliza Husna Izzati¹, Dodik Arwin Dermawan²

Manajemen Informatika, Universitas Negeri Surabaya
Jl. Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur 60231

¹aliza.19064@mhs.unesa.ac.id

²dodikdermawan@unesa.ac.id

Abstrak—Toko buket Rhyuu merupakan bisnis yang menyediakan berbagai macam produk buket yang terletak di Kota Ponorogo. Namun, saat ini proses pemesanan buket masih dilakukan dengan datang langsung ke toko dan proses pengelolaan data penjualan masih menggunakan pembukuan sehingga beresiko terjadi kesalahan dalam pencatatan. Proses bisnis yang kurang efektif membuat toko Rhyuu.Bouquet membutuhkan strategi bisnis yang lebih inovatif untuk dapat bersaing dengan bisnis lainnya. Oleh karena itu, pada penelitian ini perlu dikembangkan sistem informasi penjualan buket berbasis web dengan menerapkan metode Customer Relationship Management (CRM) yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang optimal sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, pengembangan sistem menggunakan Metodologi Rapid Application Development, bahasa pemrograman PHP, dan MySQL. Pengujian sistem menggunakan metode blackbox memperoleh hasil 100% valid. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem berhasil berjalan dengan baik secara fungsional sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan yang terdapat pada Toko Rhyuu.Bouquet..

Kata kunci—Sistem Informasi Penjualan, Customer Relationship Management, RAD, Blackbox Testing, Website.

Abstract—Rhyuu bouquet shop is a business that provides various kinds of bouquet products located in Ponorogo City. However, currently the process of ordering a bouquet is still done by coming directly to the store and the process of managing sales data still uses bookkeeping so there is a risk of errors in recording. Ineffective business processes make Rhyuu.Bouquet stores require more innovative business strategies to be able to compete with other businesses. Therefore, in this research it is necessary to develop a web-based bouquet sales information system by applying the Customer Relationship Management (CRM) method which aims to create optimal service so as to increase customer satisfaction. In this study, system development uses the Rapid Application Development Methodology, the PHP programming language, and MySQL. Testing the system using the blackbox method obtains 100% valid results. These results indicate that the system has managed to run well functionally so that it can optimize the services available at the Rhyuu.Bouquet Store.

Keywords—Information System Sales, Customer Relationship Management, RAD, Blackbox Testing, Website.

I. PENDAHULUAN

Tingkat persaingan bisnis yang tinggi membuat pelaku usaha harus selalu melakukan inovasi dan meningkatkan kualitas mutu baik pelayanan terhadap pelanggan maupun produk yang dihasilkan. Tidak hanya memikirkan strategi untuk memperoleh pelanggan baru, tetapi pelaku usaha bisnis juga harus memikirkan bagaimana mempertahankan loyalitas pelanggan[1].

Saat ini, bisnis yang sedang mengalami perkembangan yang signifikan salah satunya adalah bisnis buket. Hadiah buket masih menjadi jajaran pilihan teratas dalam acara yang berkesan, seperti wisuda, ulang tahun, pernikahan, dan masih banyak lagi[2]. Saat ini jenis buket tidak hanya buket bunga saja melainkan berkembang menjadi lebih bervariasi mengikuti perkembangan zaman. Persaingan bisnis buket yang semakin kompetitif mengharuskan pelaku usaha untuk mencari strategi bisnis baru agar dapat bersaing dengan toko lainnya, salah satunya Toko Rhyuu.Bouquet.

Toko Rhyuu.Bouquet merupakan sebuah usaha yang menyediakan berbagai jenis produk buket yang berlokasi di Kota Ponorogo. Saat ini, sistem pemasaran yang dilakukan oleh toko masih belum efektif, yaitu pelanggan harus mengunjungi toko untuk membeli buket. Penyampaian informasi mengenai detail produk, seperti harga dan stok barang juga sangat minim sehingga membuat proses pelayanan menjadi sangat lambat. Selain itu, proses pengolahan data produk dan transaksi pelanggan juga masih dilakukan dengan mencatat di buku sehingga sangat beresiko terjadi kesalahan dalam pencatatan. Permasalahan lain yang terdapat pada toko Rhyuu.Bouquet adalah metode pembayaran yang terbatas dan tidak ada sarana yang dapat memfasilitasi pelanggan untuk melihat dan menyampaikan ulasan mengenai kualitas produk. Sistem pemasaran yang kurang efektif dan proses bisnis yang masih belum terdigitalisasi membuat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menjadi kurang optimal. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan sehingga berpotensi untuk berpindah ke toko lain dan menurunnya tingkat loyalitas pelanggan.

Untuk mengatasi permasalahan di atas, diperlukan

adanya strategi bisnis baru yang dapat mengoptimalkan kualitas mutu pelayanan yang ada di toko Rhyuu. Bouquet sehingga loyalitas pelanggan dapat terjaga. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu dikembangkan sistem informasi penjualan dengan mengimplementasikan metode *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis website sebagai strategi bisnis baru yang digunakan untuk mempererat hubungan antara bisnis dan pelanggan. Tujuan metode CRM diterapkan adalah untuk memaksimalkan proses bisnis yang ada pada toko Rhyuu sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan [4].

Dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) dapat menghasilkan sistem informasi penjualan buket yang memudahkan pelanggan untuk melakukan pemesanan buket melalui website tanpa perlu datang langsung ke toko. Dalam sistem tersebut juga menampilkan informasi detail mengenai buket dan telah terintegrasi dengan *paymet gateway* midtrans sehingga memiliki metode pembayaran yang bervariasi mulai dari transfer bank, debit, dan *e-wallet*. Pelanggan juga difasilitasi untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan yang diberikan maupun kualitas produk yang telah dibeli di toko buket Rhyuu. Tidak hanya pelanggan, pemilik usaha juga mendapat kemudahan dalam mengelola data dan rekap laporan secara akurat, detail, dan realtime. Selain itu, pemilik usaha juga mendapat testimoni dari pelanggan yang dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan pelayanan untuk ke depannya. Dengan berbagai fasilitas yang disediakan, maka proses pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan lebih optimal sehingga dapat tercipta rasa puas pada pelanggan.

Pada penelitian ini, metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode *Rapid Application Development* (RAD). Metode ini sangat cocok digunakan untuk proyek skala kecil sampai menengah. Selain itu, metode ini melibatkan *stakeholder* dalam proses perancangan sistem sehingga sistem yang dihasilkan akan sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna. Sistem ini akan bangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MYSQL. Sistem informasi penjualan buket juga terintegrasi dengan Midtrans payment gateway dan rajaongkir yang memberikan fasilitas metode pembayaran dan pengiriman yang bervariasi. Sistem yang dikembangkan juga akan diuji menggunakan metode *blackbox testing* untuk memvalidasi bahwa sistem layak digunakan oleh pengguna dan sesuai dengan keinginan pengguna.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kumpulan berbagai bagian yang saling terhubung yang bertujuan untuk memproses dan menyimpan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna[5].

B. Customer Relationship Management (CRM)

Customer Relationship Management (CRM) adalah

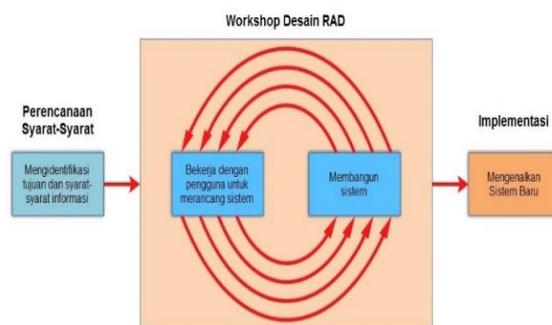
strategi bisnis yang digunakan untuk memperkuat ikatan antara pelanggan dan bisnis sehingga tercipta rasa loyalitas yang menjadikan pelanggan tidak akan berpindah pada competitor lain. Penggunaan CRM pada bisnis memiliki beberapa manfaat, yaitu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memaksimalkan penjualan[6].

C. CRM Tipe Operational

Customer Relationship Management (CRM) tipe operational adalah tipe CRM yang berfokus pada otomatisasi proses penjualan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi proses bisnis dan membantu mengoptimalkan proses pelayanan terhadap pelanggan[7].

D. Metode Rapid Application Development (RAD)

Metode *Rapid Application Development* (RAD) merupakan metode pengembangan sistem yang memiliki siklus pendek dan fleksibel terhadap perubahan[8]. Metode ini juga melibatkan pengguna dalam proses perancangan yang bertujuan untuk memperoleh umpan balik dari pengguna sehingga meminimalisir terjadi kesalahan[9]. Metode RAD sangat cocok digunakan untuk proyek skala kecil sampai menengah dan mampu menghasilkan produk dengan cepat, berkualitas, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berikut merupakan tahapan-tahapan metode RAD yang terdapat pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1 Metode *Rapid Application Development*

- a) **Perencanaan kebutuhan**
Tahapan ini merupakan tahap awal pada metode RAD yang paling penting dimana perlu adanya komunikasi antara pengembangan dan stakeholder untuk mendiskusikan mengenai kebutuhan sistem dan tujuan sistem dibuat.
- b) **Workshop Desain RAD**
Tahap ini berisikan tentang perancangan desain sistem yang dibuat berdasarkan pada kebutuhan sistem yang telah didiskusikan pada tahap sebelumnya. *Stakeholder* dapat memberikan umpan balik apabila terdapat hal yang tidak sesuai mengenai desain maupun rancangan yang telah dibuat.
- c) **Konstruksi**

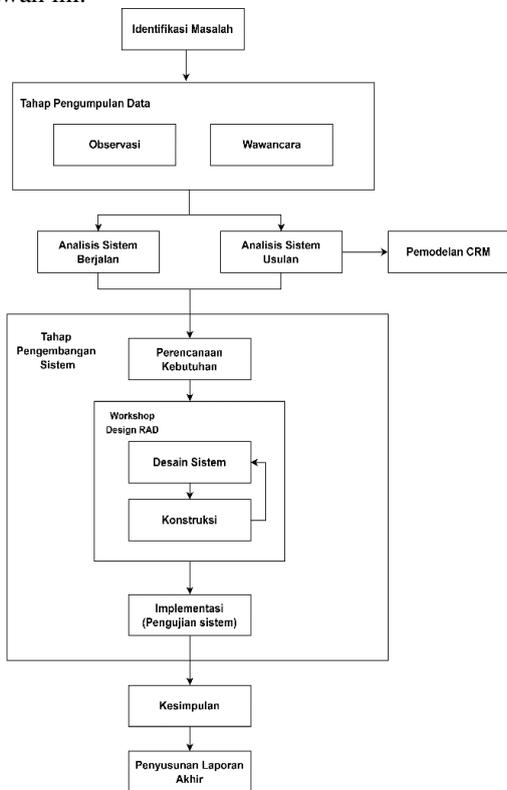
Pada fase ini dilakukan proses penulisan kode program pada kebutuhan sistem yang telah disepakati menggunakan bahasa pemrograman PHP, kerangka kerja laravel, dan database MYSQL

d) Implementasi

Pada fase ini dilakukan implementasi sistem sesuai dengan kebutuhan dan rancangan sistem yang disetujui oleh stakeholder. Selanjutnya dilakukan pengujian sistem untuk memastikan bahwa sistem berjalan dengan baik dan layak digunakan oleh pengguna.

III. METODE PENELITIAN

Berikut merupakan langkah-langkah penelitian yang dilakukan pada pengembangan sistem informasi penjualan buket pada Toko Rhyuu.Bouquet dapat dilihat pada Gambar 2 di bawah ini.



Gambar 2 Tahap Alur Penelitian

Langkah-langkah dari alur penelitian pada Gambar 2, dapat dijabarkan sebagai berikut.

a) Identifikasi Masalah

Pada fase ini dilakukan identifikasi permasalahan yang terdapat pada Toko Rhyuu.Bouquet mulai dari proses pemesanan maupun pengelolaan data penjualan.

b) Pengumpulan Data

Pada fase ini dilakukan pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung mengenai kondisi yang sebenarnya terjadi pada Toko Rhyuu.Bouquet dan melakukan sesi tanya jawab untuk mengetahui

proses bisnis di dalamnya.

c) Analisis Sistem Berjalan

Pada fase ini dilakukan analisis pada sistem yang saat ini berjalan ini berjalan untuk mengetahui kekurangannya yang terdapat pada sistem tersebut.

d) Analisis Sistem Usulan

Pada fase ini dilakukan persiapan perancangan sistem baru sebagai sebagai solusi atas permasalahan yang ditemui di Toko Rhyuu.Bouquet, dengan pendekatan CRM.

e) Perencanaan Kebutuhan

Pada fase ini, kebutuhan sistem dan tujuan pembuatan sistem diidentifikasi melalui diskusi bersama pemilik toko Rhyuu.Bouquet.

f) Desain Sistem

Pada fase ini dilakukan perancangan desain sistem yang mengacu pada kebutuhan sistem yang telah disepakati pada tahap sebelumnya.

g) Konstruksi

Pada tahap ini dilakukan perancangan desain sistem yang mengacu pada kebutuhan sistem pada tahap sebelumnya. Pada tahap ini terdapat beberapa perancangan yang dibuat, yaitu perancangan arsitektur sistem, diagram kasus penggunaan, diagram aktivitas, perancangan basis data, dan perancangan antarmuka.

h) Implementasi

Pada tahap ini merupakan pengimplementasian sistem dan uji kelayakan sistem secara fungsional dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Sistem Berjalan

Berikut uraian dari proses sistem saat ini yang berjalan pada Toko Rhyuu.Bouquet.

1) Proses Pemesanan Buket

Proses pemesanan buket pada Toko Rhyuu.Bouquet masih dilakukan secara konvensional dimana pelanggan harus datang langsung ke toko atau memesan melalui media sosial. Pelanggan harus menanyakan terlebih dahulu kepada penjual mengenai informasi dan stok produk. Pelanggan harus mengisi format pemesanan terlebih dahulu untuk memesan buket. Kemudian total biaya akan dihitung oleh penjual dan diserahkan kepada pelanggan. Selanjutnya pelanggan melakukan pembayaran sesuai nominal yang tertulis. Metode pembayaran yang tersedia hanya uang tunai dan transfer pada satu bank saja. Selanjutnya penjual akan menghubungi pelanggan ketika pesanan sudah siap dan pelanggan dapat mendatangi toko untuk mengambil pesanan.

2) Proses Pengelolaan Data Penjualan

Proses pengelolaan data penjualan buket pada toko Rhyuu.Bouquet ditulis secara manual menggunakan buku catatan. Setelah pelanggan

melakukan transaksi, penjual akan mencatat transaksi tersebut ke dalam buku catatan.

B. Analisis CRM Tipe Operational

Berdasarkan hasil data melalui observasi dan wawancara dengan Toko Rhyuu.Bouquet, penulis dapat menganalisis sistem menggunakan pendekatan CRM. Berikut merupakan hasil analisis menggunakan tahapan CRM.

1) *Acquire* (Mendapatkan)

Acquire merupakan strategi yang digunakan untuk memperluas jaringan pasar dan mendapatkan pelanggan baru. Berikut analisis sistem pada tahap *acquire* dapat dilihat pada Tabel 1.

TABEL 1
ANALISIS TAHAP *ACQUIRE*

Mendapatkan (<i>Acquire</i>)	
Sistem Yang Berjalan	Sistem Usulan
Pelanggan harus datang langsung ke toko atau memesan melalui media sosial untuk membeli buket.	Membuat sistem informasi penjualan yang dapat memudahkan proses jual beli secara online sehingga pelanggan dapat membeli buket kapan pun dan dimanapun.

2) *Enhance* (Meningkatkan)

Enhance merupakan strategi yang digunakan untuk memperkuat hubungan antara bisnis dengan pelanggan sehingga pelanggan dapat merasakan pengalaman yang menyenangkan ketika berbelanja di Toko Rhyuu.bouquet. Berikut analisis sistem pada tahap *enhance* dapat dilihat pada Tabel 2.

TABEL 2
ANALISIS TAHAP *ENHANCE*

Meningkatkan (<i>Enhance</i>)	
Sistem Yang Berjalan	Sistem Usulan
Metode pembayaran yang tersedia sangat terbatas, yaitu membayar langsung di kasir atau transfer bank.	Menyediakan metode pembayaran yang lebih bervariasi menggunakan <i>payment gateway</i> midtrans sehingga dapat memudahkan pembeli dalam bertransaksi tanpa ter-kendala masalah pembayaran.
Minimnya informasi mengenai detail produk, seperti harga dan stock membuat pelanggan harus bertanya terlebih dahulu kepada penjual.	Menyediakan informasi detail mengenai buket baik dari harga, stok, deskripsi, dan testimoni dari pelanggan lain yang dapat dilihat oleh seluruh pengunjung <i>website</i> sehingga proses belanja menjadi lebih cepat.

Meningkatkan (<i>Enhance</i>)	
Sistem Yang Berjalan	Sistem Usulan
Belum terdapat mekanisme yang dapat memberikan informasi mengenai biaya pengiriman barang.	Menyediakan informasi mengenai tarif ongkos kirim kepada daerah tujuan sehingga pelanggan dapat memperkirakan estimasi biaya yang dikeluarkan.

3) *Retain* (Mempertahankan)

Retain merupakan strategi yang digunakan untuk memelihara hubungan baik dengan pelanggan sehingga pelanggan tidak beralih pada kompetitor lain. Berikut analisis sistem pada tahap *retain* dapat dilihat pada Tabel 3.

TABEL 3
ANALISIS TAHAP *RETAIN*

Mempertahankan (<i>Retain</i>)	
Sistem Yang Berjalan	Sistem Usulan
Belum terdapat ruang yang memfasilitasi pelanggan untuk memberikan penilaian terhadap produk yang telah dibeli	Implementasi sistem penialain produk agar calon pelanggan dapat mengetahui testimoni dari pelanggan lainnya.
Belum ada mekanisme yang mewadahi pelanggan untuk menandai produk yang diinginkan untuk dibeli dikemudian hari.	Implementasi sistem <i>wishlist</i> agar pelanggan dapat menandai produk yang ingin dibeli tanpa harus melakukan pembayaran terlebih dahulu dan bisa di <i>checkout</i> kapanpun ketika stok masih tersedia

C. Perencanaan Kebutuhan

Pada fase ini dilakukan diskusi dengan *stakeholder* melalui observasi dan wawancara agar dapat mengidentifikasi kebutuhan sistem dan tujuan sistem dibuat.

1) *Identifikasi Aktor*

Terdapat tiga aktor yang dapat berinteraksi langsung dengan sistem. Berikut pihak-pihak yang terdapat pada sistem pada dilihat pada Tabel 4.

TABEL 4
IDENTIFIKASI AKTOR

No	Aktor	Deskripsi
1.	Pengunjung	Aktor yang hanya dapat melihat sebagian informasi dan belum terdaftar pada sistem.
2.	Pelanggan	Aktor yang sudah terdaftar pada sistem dan dapat menggunakan seluruh fitur yang ada pada <i>web</i> .

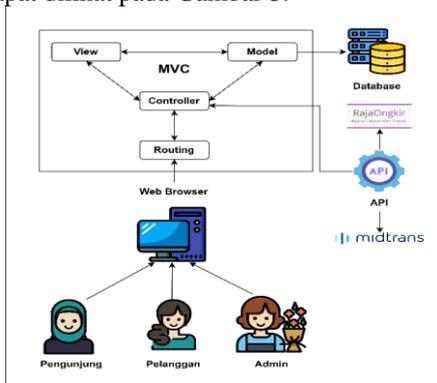
No	Aktor	Deskripsi
3.	Admin	Aktor yang mengatur dan mengelola seluruh jalannya sistem.

D. Workshop Design

Pada fase ini dilakukan proses perancangan desain sistem yang dibuat berdasarkan pada kebutuhan sistem yang telah disepakati pada tahap sebelumnya.

1) Arsitektur Sistem

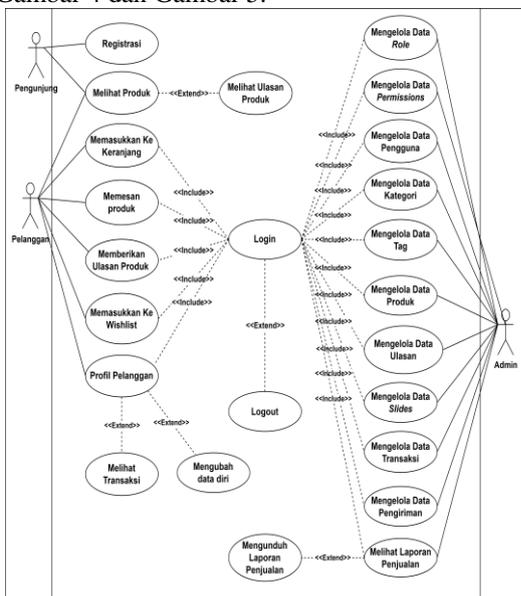
Berikut merupakan arsitektur sistem pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.



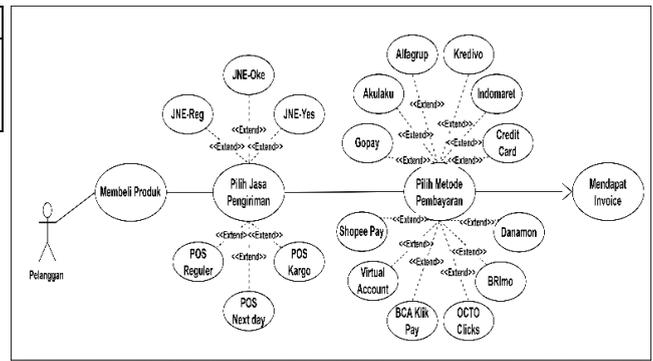
Gambar 3 Arsitektur Sistem

2) Diagram Kasus Penggunaan

Berikut merupakan penggambaran diagram kasus penggunaan pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4 dan Gambar 5.



Gambar 4 Diagram Kasus Penggunaan

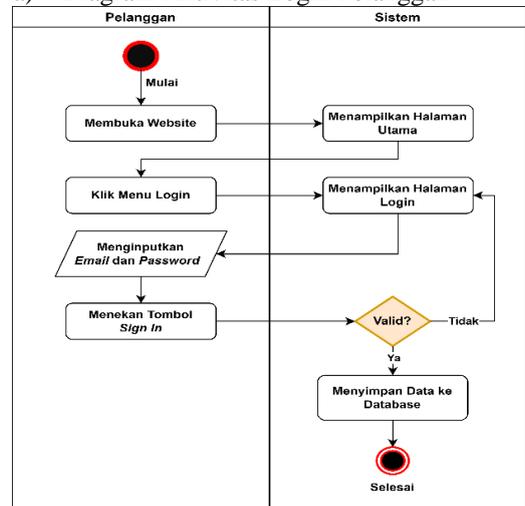


Gambar 5 Diagram Kasus Penggunaan Proses Pemesanan

3) Diagram Aktivitas

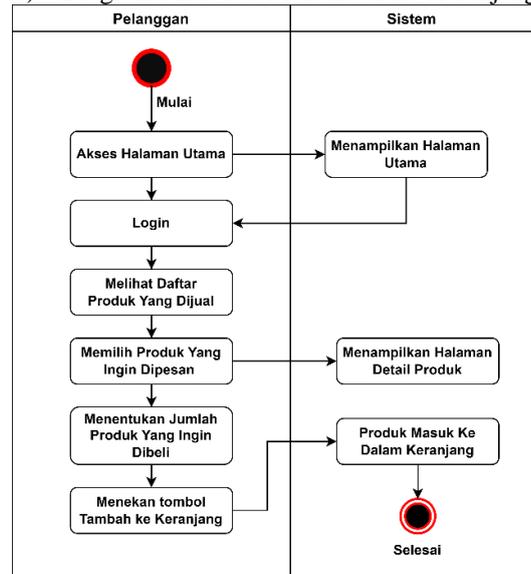
Diagram aktivitas merupakan penggambaran rangkaian alur aktivitas sistem dari awal hingga akhir yang mengacu pada diagram kasus penggunaan yang telah dibuat.

a) Diagram Aktivitas Login Pelanggan



Gambar 6 Diagram Aktivitas Login Pelanggan

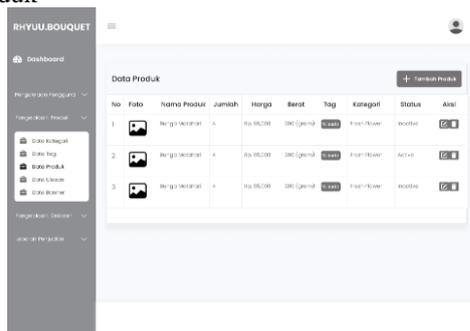
b) Diagram Aktivitas Menambah ke Keranjang



Gambar 7 Diagram Aktivitas Menambah Produk Ke Keranjang

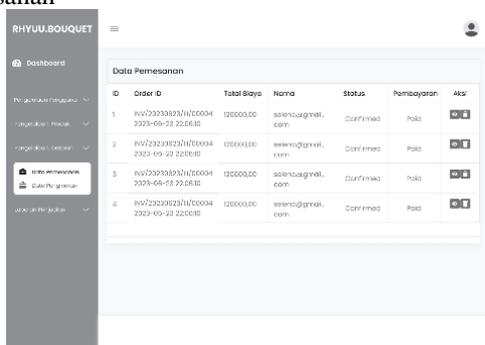
Pemesanan

d) Rancangan Antarmuka Halaman Mengelola Data Produk



Gambar 13 Rancangan Antarmuka Halaman Mengelola Data Produk

e) Rancangan Antarmuka Halaman Mengelola Data Pesanan

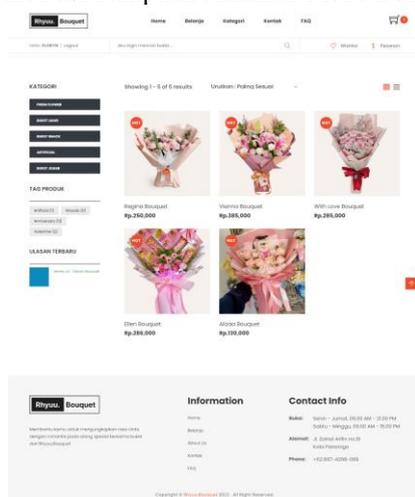


Gambar 14 Rancangan Antarmuka Halaman Mengelola Data Produk

E. Implementasi Sistem

Tahap ini berisi tampilan visual dari sistem informasi penjualan yang dikembangkan untuk Toko rhyuu.Bouquet.

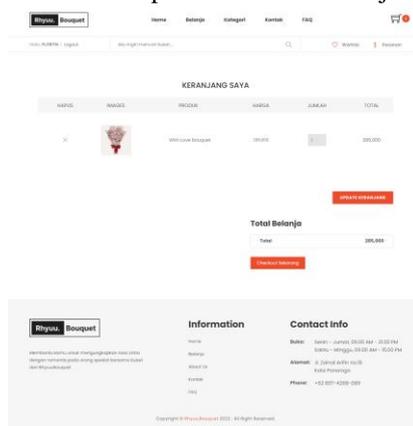
1) Implementasi Tampilan Halaman Menu Belanja



Gambar 15 Implementasi Tampilan Halaman Menu Belanja

Pada Gambar 15 menampilkan halaman menu belanja yang berisikan daftar produk buket yang dijual oleh toko Rhyuu.Bouquet.

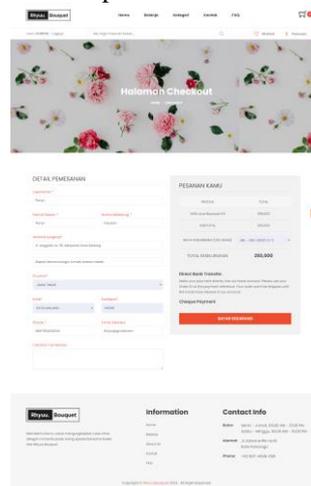
2) Implementasi Tampilan Halaman Keranjang



Gambar 16 Implementasi Tampilan Halaman Menu Belanja

Pada Gambar 16 menampilkan halaman keranjang. Halaman ini berisikan daftar produk yang telah ditambahkan pada keranjang.

3) Implementasi Tampilan Halaman Checkout



Gambar 17 Implementasi Tampilan Halaman Checkout

Pada Gambar 17 menampilkan halaman checkout dan pelanggan diminta alamat tujuan dan memilih metode pengiriman.

4) Implementasi Tampilan Halaman Pembayaran

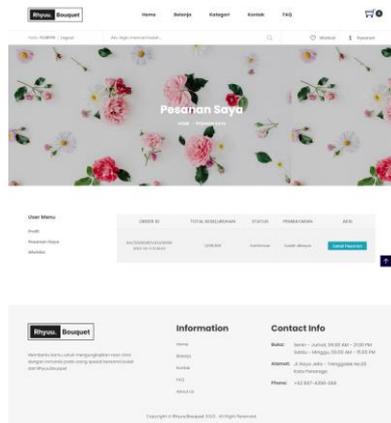


Gambar 18 Implementasi Tampilan Halaman Pembayaran

Pada Gambar 18 menampilkan halaman pembayaran yang telah terintegrasi dengan

Midtrans.

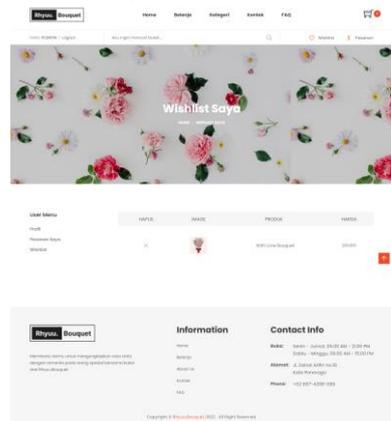
- 5) Implementasi Tampilan Halaman Melihat Riwayat Pemesanan



Gambar 19 Implementasi Tampilan Halaman Riwayat Pemesanan

Pada Gambar 19 menampilkan halaman untuk melihat daftar riwayat pemesanan yang dilakukan oleh pelanggan.

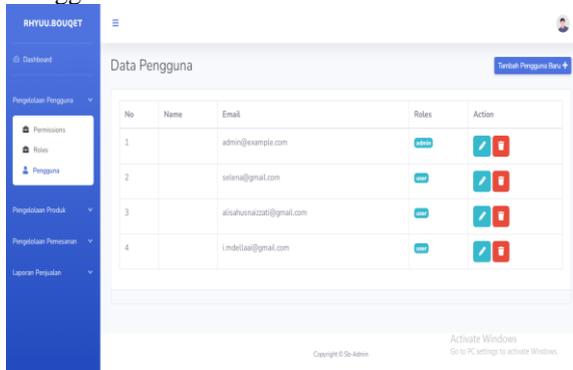
- 6) Implementasi Tampilan Halaman Wishlist



Gambar 20 Implementasi Tampilan Halaman Wishlist

Pada Gambar 20 menampilkan halaman untuk melihat daftar riwayat pemesanan yang dilakukan oleh pelanggan.

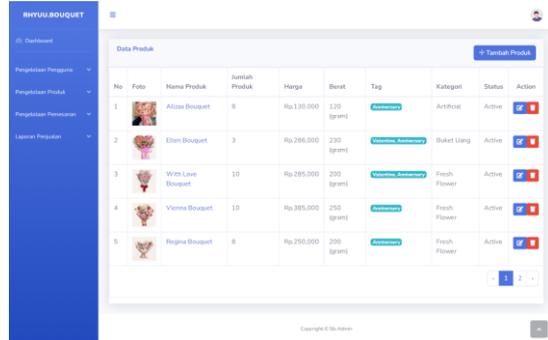
- 7) Implementasi Tampilan Halaman Mengelola Data Pengguna



Gambar 21 Implementasi Tampilan Halaman Mengelola Data Pengguna

Pada Gambar 21 menampilkan halaman admin yang digunakan untuk mengelola data pengguna yang telah terdaftar dalam sistem.

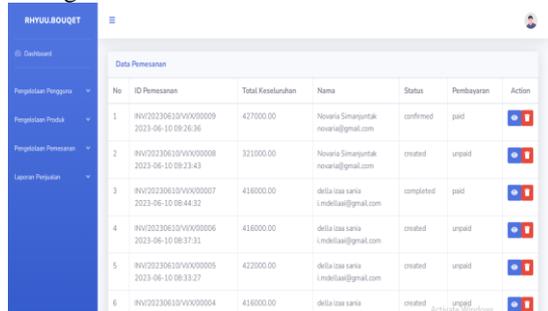
- 8) Implementasi Tampilan Halaman Data Mengelola Produk



Gambar 22 Implementasi Tampilan Halaman Mengelola Data Produk

Pada Gambar 22 menampilkan halaman admin yang digunakan untuk mengelola data produk yang dijual pada toko Rhyuu.Bouquet.

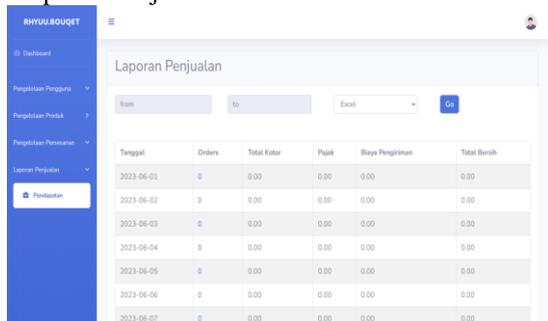
- 9) Implementasi Tampilan Halaman Data Mengelola Pemesanan



Gambar 23 Implementasi Tampilan Halaman Mengelola Data Pesanan

Pada Gambar 23 menampilkan halaman admin yang digunakan untuk mengelola data pemesanan yang masuk ke dalam sistem

- 10) Implementasi Tampilan Halaman Melihat Laporan Penjualan



Gambar 24 Implementasi Tampilan Halaman Melihat Laporan Penjualan

Pada Gambar 24 menampilkan halaman admin yang digunakan untuk melihat laporan penjualan secara akurat dan *real-time*.

F. Pengujian Sistem

Tahap ini merupakan tahap pengujian sistem menggunakan metode *blackbox testing* yang berfokus pada fungsionalitas sistem dan memastikan bahwa sistem berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berikut hasil pengujian pada bagian admin dan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 5 dan Tabel 6.

TABEL 5
HASIL PENGUJIAN BLACKBOX ADMIN

No	Skenario Uji	Hasil yang diharapkan	Hasil
1.	Login Admin	Admin dapat masuk ke halaman <i>dashboard</i> Admin	Valid
2.	Admin melihat daftar data Produk	Sistem menampilkan daftar list Produk yang terdaftar pada sistem	
3.	Admin menambah data Produk Baru	Admin dapat menambahkan data Produk baru ke dalam <i>database</i> dan sistem menampilkan notifikasi bahwa data produk berhasil ditambahkan	

Pengujian juga dilakukan pada sistem untuk hak akses pelanggan. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel berikut:

TABEL 6
HASIL PENGUJIAN BLACKBOX PELANGGAN

No	Skenario Uji	Hasil yang diharapkan	Hasil
1.	Menampilkan daftar produk yang dijual	Pelanggan dapat melihat seluruh produk yang dijual	Valid

No	Skenario Uji	Hasil yang diharapkan	Hasil
2.	Menambahkan produk ke dalam keranjang	Produk berhasil ditambahkan ke dalam keranjang dan produk muncul pada halaman keranjang saya	Valid
3.	Melihat riwayat pesanan	Pelanggan masuk ke halaman pesanan saya dan dapat melihat riwayat serta status pesanan yang telah dibuat	Valid

Berdasarkan Tabel 5 dan Tabel 6, hasil pengujian sistem informasi penjualan buket pada toko Rhyuu.Bouquet menggunakan metode *blackbox testing* yang terdiri dari 42 *test scenario* bagian admin dan 29 *test scenario* bagian pelanggan menunjukkan hasil sebesar 100% valid.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian pada pengembangan sistem informasi penjualan buket pada Toko Rhyuu.Bouquet dapat ditarik kesimpulan:

- 1) Penggunaan metode *Rapid Application Development* (RAD) sebagai metode pengembangan sistem sangat cocok digunakan untuk proyek menengah seperti toko Rhyuu.Bouquet. Metode ini dapat menghasilkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Terdapat empat tahapan pada metode RAD, yaitu perencanaan kebutuhan, *workshop design*, konstruksi, dan implementasi sistem. RAD tanpa terkendala apapun.
- 2) Penelitian ini telah menghasilkan sistem informasi penjualan buket menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) tipe operasional yang terdiri dari tiga fase, yaitu *acquire* (mendapatkan), *enhance* (meningkatkan),

dan *retain* (mempertahankan). Dengan menggunakan metode CRM membuat proses pemesanan buket dan pengelolaan data penjualan menjadi lebih mudah. Dengan berbagai kemudahan tersebut, dapat mengoptimalkan pelayanan yang terdapat di toko Rhyuu.Bouquet sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

- 3) Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode lackbox testing dan memperoleh hasil dengan tingkat persentase sebesar 100% valid. Hasil ini menunjukkan bahwa dari segi fungsionalitas sistem mampu berjalan dengan baik dan menghasilkan output sesuai yang diharapkan.

B. SARAN

Berikut merupakan saran yang dapat penulis utarakan diantaranya:

- 1) Sistem ini diharapkan bisa dikembangkan dengan menambah fitur maps sebagai penyedia informasi track and trace dalam proses pengiriman
- 2) Sistem ini diharapkan bisa dikembangkan menjadi aplikasi mobile sehingga lebih fleksibel digunakan oleh pelanggan.

REFERENSI

- [1] Brata, J., & Soediantono, D. 2022. "Total Quality Manufacturing (TQM) and Recommendations for Its Application in the Defense Industry: A Literature Review". *International Journal of Social and Management Studies*, 3(3), 50–62. <https://doi.org/10.5555/ijosmas.v3i3.143>
- [2] Hariningsih, E. 2021. "Mengembangkan Kemandirian Ekonomi Keluarga Berupa Bisnis Florist di Masa Pandemi". *JCSE: Journal of Community Service and Empowerment*, 2(1), 38-46. Retrieved from <https://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/jcse/article/view/786>
- [3] Anggara, N. A. A., Hutahaean, J., & Iqbal, M. 2022. "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dalam Sistem Informasi Penjualan Kosmetik Berbasis Web". *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3(4), 480-488. <https://doi.org/10.47065/bits.v3i4.1440>
- [4] Mahendra, I. M. A., I Gede Putu Krisna Juliharta, & I Nyoman Yudi Anggara Wijaya. 2022. "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Website Pada Cv. Permata Digital Printing". *Jurnal Informatika Teknologi Dan Sains (Jinteks)*, 4(2), 105-113. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v4i2.2019>
- [5] Purba, R. A., Simarmata, J., AUM, W. O., Darsin, D., Jamaludin, J., Ichwani, A., Arni, S., Praseptiawan, M., Nur, M. N. A., & Muslihi, M. T. 2022. *Pengembangan Sistem Informasi: Analisis, Pemodelan, dan Perangkat Lunak*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- [6] Wardani, N. W., & Simarmata, J. 2020. *Penerapan Data Mining Dalam Analytic CRM*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- [7] Buttle, F. 2009. *Customer Relationship Management : Concepts and Technologies*. New York: Routledge.
- [8] Fanie Rachman Cahyadi, & Moch Arief Sutisna. 2023. "Perbandingan Model Waterfall Dengan Rad Berbasis Website". *Jurnal Ilmiah METADATA*, 5(1), 19-33. <https://doi.org/10.47652/metadata.v5i1.308>
- [9] Pricillia, T., & Zulfachmi. 2021. "Perbandingan Metode Pengembangan Perangkat Lunak (Waterfall, Prototype, RAD)". *Jurnal Bangkit Indonesia*, 10(1), 6-12. <https://doi.org/10.52771/bangkitindonesia.v10i1.153>