



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DESIGN IN OREGANO KITCHEN AND DESSERT BASED ON A RESPONSIVE WEB

PERANCANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA OREGANO KITCHEN AND DESSERT BERBASIS WEB RESPONSIVE

Riko Andrian Putra

Prodi Sistem informasi, Institut Teknologi Dan Ilmu Sosial Khatulistiwa, Pasaman, Indonesia

E-mail: urangguma@gmail.com

ARTICLE INFO

Correspondent

Riko Andrian Putra

urangguma@gmail.com

key words:

Customer; Customer Relationship Management (CRM); Web; PHP; MySql

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 1670 – 1680

ABSTRACT

Customer Relationship Management (CRM) is a system developed with the aim of supporting companies in building close relationships with their customers. Because customers are a very important aspect for the company. (CRM) is also a widely implemented strategy for managing relationships between companies and customers and potential customers. Currently, Oregano Kitchen and Dessert is still experiencing difficulties in conveying information and food promotions to customers because the promotional media that is currently running is still not optimal and customers are still having difficulty ordering places and food. In this research the author used PHP and MySQL as well as UML in the software design process. Using a web-based Customer Relationship Management (CRM) system can make it easy for customers to order food and places and the company admin/owner can respond quickly to customer orders.

Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Riko Andrian Putra <i>urangguma@gmail.com</i> Kata kunci: Pelanggan, Customer Relationship Management (CRM), Web, PHP, MySql Website: <i>https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</i> Hal: 1670 – 1680	Customer Relationship Management (CRM) merupakan suatu sistem yang dikembangkan dengan tujuan untuk menunjang perusahaan membangun hubungan yang erat dengan para pelanggannya. Karena pelanggan merupakan aspek yang sangat penting bagi perusahaan. (CRM) juga merupakan strategi yang diimplementasikan secara luas untuk mengatur hubungan antara perusahaan dengan pelanggan, dan calon pelanggan. Saat ini Oregano Kitchen and Dessert masih mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi dan promosi makanan kepada pelanggan dikarenakan media promosi yang sudah berjalan saat ini masih belum maksimal dan juga pelanggan masih mengalami kesulitan dalam pesan tempat dan makanan. Pada penelitian ini penulis menggunakan bahasa php dan Mysql serta UML dalam proses perancangan perangkat lunak. Dengan menggunakan sistem Customer Relationship Management (CRM) berbasis web dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan pemesanan makanan dan tempat serta admin/pemilik perusahaan bisa merespon dengan cepat orderan pelanggan. <i>Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.</i>

PENDAHULUAN

Penggunaan internet dan perangkat mobile telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari di era teknologi modern (Purwanto, et al., 2022). Tidak terkecuali dalam dunia bisnis, pelanggan lebih sering melakukan transaksi online, seperti mencari informasi (ngakan & Nashar, 2022). Perkembangan teknologi dalam beberapa dekade terakhir telah mengubah dunia bisnis. Peluang baru, efisiensi operasional yang lebih baik, dan akses pasar yang lebih besar telah diciptakan oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (Darmansah & Suhendro, 2020). Banyak bagian bisnis bergantung pada teknologi, mulai dari manajemen internal hingga komunikasi dengan pelanggan. Secara keseluruhan, kemajuan teknologi dalam industri bisnis memiliki efek yang luas dan mendalam (Ramli, et al., 2021). Teknologi telah menjadi pendorong utama perubahan dan inovasi dalam bisnis, dari peningkatan efisiensi operasional hingga transformasi interaksi dengan pelanggan (William & Andah, 2020). Bisnis harus terus mengadopsi dan beradaptasi dengan kemajuan ini untuk tetap relevan dan kompetitif, sambil juga menangani tantangan yang mungkin timbul dari adopsi teknologi (Sembiring et al., 2021). Salah satu jenis usaha makanan yaitu Bisnis kuliner Oregano Kitchen and Dessert.

Oregano Kitchen and Dessert adalah sebuah usaha yang bergerak di bidang kuliner yang berdiri pada tahun 2015. Pada saat ini Oregano Kitchen and Dessert masih mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi dan promosi makanan kepada pelanggan dikarenakan media promosi yang sudah berjalan saat ini masih belum maksimal. Tidak hanya hal tersebut hubungan pelanggan dan perusahaan terhambat dikarenakan tidak maksimalnya proses komunikasi antara perusahaan dan pelanggan yang hanya menggunakan komunikasi telepon saja. Melihat banyaknya kendala tersebut penulis ingin membuat website Oregano Kitchen and Dessert untuk memberikan kemudahan kepada customer dalam mendapatkan informasi promosi,

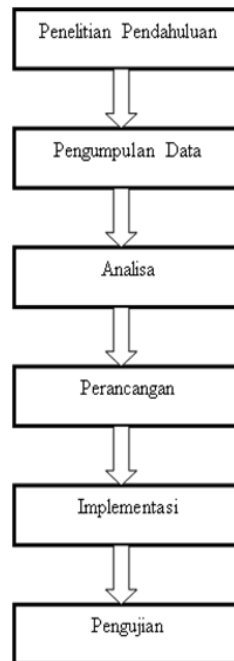
memboking tempat dan delivery makanan. Untuk memudahkan penulis dalam melaksanakan penelitian ini, maka penulis menggunakan metode Customer Relationship Management (CRM).

Customer Relationship Management (CRM) adalah pendekatan yang digunakan oleh perusahaan untuk mengelola dan menganalisis interaksi serta data pelanggan sepanjang siklus hidup pelanggan (Syabania & Rosmawani, 2020), dengan tujuan meningkatkan hubungan bisnis dengan pelanggan, membantu dalam retensi pelanggan, dan mendorong pertumbuhan penjualan (Voutama, 2022). Sistem CRM dirancang untuk mengumpulkan informasi dari berbagai saluran komunikasi, termasuk situs web perusahaan, telepon, email, live chat, materi pemasaran, dan media sosial. Penelitian terdahulu menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di sektor perbankan dipengaruhi oleh penerapan sistem CRM (Eriana & Zein, 2022). Kemudian menemukan bahwa sistem CRM yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan yang lebih personal dan responsive (Damanik & Siregar, 2021). Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan yang puas cenderung lebih loyal dan lebih mungkin untuk menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan bank (Farisi & Purwanto, 2022). Dalam penelitian lainnya menyebutkan bahwa dalam dunia bisnis yang kompetitif, sistem pengelolaan hubungan pelanggan (CRM) adalah strategi penting untuk mengelola hubungan dengan pelanggan. Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, CRM telah berkembang menjadi alat yang sangat kuat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, retensi, dan penjualan (Wulandari et al., 2022). Selanjutnya hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa kinerja penjualan perusahaan yang menggunakan CRM meningkat secara signifikan. Sistem CRM membantu tim penjualan mengelola prospek dengan lebih baik, bekerja lebih efisien, dan mempercepat siklus penjualan (Anggara, et al, 2022). Kemudian dalam penelitian ini untuk memudahkan penulis dalam pemodelan sistem perangkat lunak, maka penulis menggunakan metode adalah *Unified Modeling Language* (UML). UML adalah bahasa standar yang digunakan untuk memodelkan sistem perangkat lunak (Nugraha & Rosmeida). Tujuan UML adalah untuk menyediakan cara yang konsisten untuk memvisualisasikan desain sistem yang kompleks (Kasus et al, 2022). Dari beberapa penelitian terdahulu mengatakan bahwa dengan menyediakan notasi standar untuk memodelkan sistem, UML adalah alat yang sangat bermanfaat dalam pengembangan perangkat lunak modern (Wicaksono, et al., 2021). Dengan menerapkannya dengan benar, UML dapat membantu dalam pembuatan sistem perangkat lunak yang lebih baik, lebih terstruktur, dan lebih mudah dipelihara. Kemudian dengan melakukan survei terhadap para praktisi perangkat lunak dan menganalisis berbagai proyek perangkat lunak, penelitian ini menemukan bahwa UML umumnya dianggap efektif dalam membantu pemodelan dan komunikasi desain sistem (Praja & Wijayanto, 2022).

Dengan demikian, Oregano Kitchen and Dessert memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi operasional, kemampuan untuk menyesuaikan layanan, dan kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan teknologi ini, mereka dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggannya, meningkatkan daya saing mereka, dan mencapai kesuksesan jangka panjang dalam industri kuliner yang kompetitif. Strategi CRM yang efektif akan menjadi bagian penting dari strategi bisnis mereka untuk membantu perusahaan berkembang dan menyesuaikan diri dengan perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan.

METODE PENELITIAN

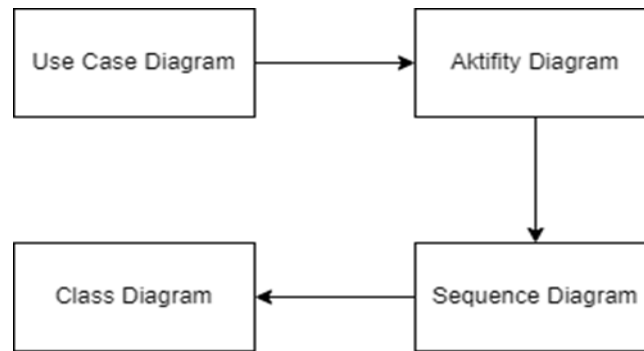
Pada penelitian ini agar terarah dan sesuai dengan harapan, maka disini penulis membuat tahapan dari penelitian ini mulai dari Penelitian terdahulu, pengumpulan data, analisa, perancangan, implementasi dan pengujian sistem. Berikut ini adalah Gambar 1 tahapan metode penelitian:



Gambar 1. Tahapan Metode Penelitian

Penulis mendapatkan data untuk penelitian ini dari berbagai sumber, termasuk jurnal dan referensi. Metode studi pustaka digunakan dalam pengumpulan data. Analisa sistem adalah tahap penting dalam pengembangan sistem karena pada tahap ini akan dievaluasi seberapa jauh kinerja sistem berjalan, ditemukan masalah, kelemahan, dan hambatan, serta kebutuhan yang diharapkan. Pada akhirnya, analisis akan sampai pada kesimpulan yang menentukan apakah sistem layak untuk digunakan atau tidak. Dalam tahapan ini penulis menggunakan metode CRM yaitu identifikasi kebutuhan, Studi kelayakan dan rencana proyek.

Pada tahap ini, tanya jawab dengan pemilik restoran digunakan untuk mengumpulkan data untuk mendukung perancangan sistem. Penulis menggunakan UML sebagai alat bantu dalam proses perancangan sistem ini untuk menjelaskan dan menggambarkan alur kerja sistem. Adapun diagram uml yang digunakan meliputi seperti Gambar 2.



Gambar 2. Diagram UML

Implementasi

Implementasi ini dilakukan untuk mengetahui spesifikasi komputer serta untuk menjalankan program dan program apa saja yang dibutuhkan dengan menggunakan bahasa pemrograman php.

Pengujian

Pengujian dilakukan setelah proses implementasi selesai. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengetahui apakah situs web yang dibangun sudah sesuai dengan rancangan dan apakah situs web tersebut juga menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh restoran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perancangan web ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu UML (Unified Modelling Language), yang memungkinkan pengembangan konsep sistem ke dalam program. Desain web ini digambarkan dalam diagram berikut:

Perancangan Sistem

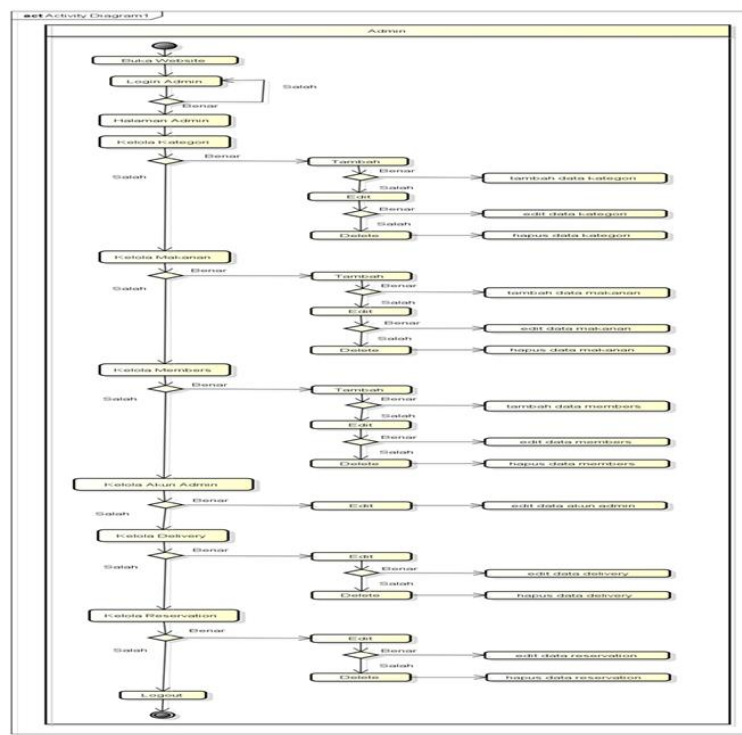
Dalam use case yang akan dibangun untuk website Customer Relationship Management Oregano Kitchen and Dessert terdiri dari tiga aktor: admin, anggota, dan non-anggota. Berikut ini Gambar 3 yang merupakan rancangan Use case Diagram:



Gambar 3. Use Case Diagram

Aktifity Diagram

Diagram aktivitas menunjukkan jalur kerja aliran aktivitas dalam sistem yang dirancang. *Activity diagram* dibuat pada website CRM ini untuk menunjukkan proses yang terjadi selama penggunaan website mulai dan berakhir, atau selesai. *Aktifity diagram* sistem yang akan dibuat dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Aktifity Diagram

Tampilan Register

Berikut ini adalah tampilan menu register pelanggan yang terdapat pada website ini. Form ini digunakan oleh pelanggan untuk mendaftar sebelum melakukan pesan makanan secara online. Adapun tampilannya seperti Gambar 7.

Gambar 7. Tampilan Register

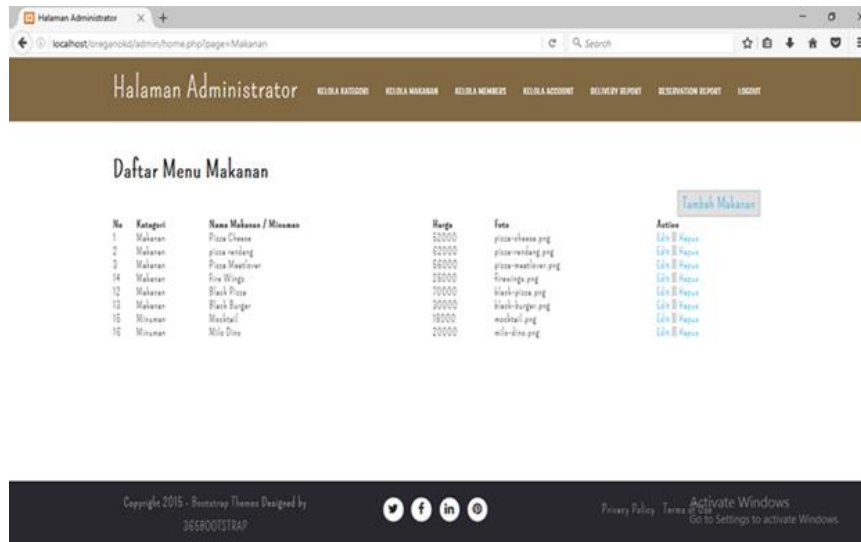
Tampilan Pesan Makanan

Setelah pelanggan melakukan daftar pada menu sebelumnya maka tampilan dibawah ini adalah form untuk melakukan pesanan makanan. Berikut ini adalah tampilan halaman pesan makanan seperti yang terdapat pada Gambar 8.

Gambar 8. Tampilan Pesanan Makanan

Tampilan Kelola Makanan

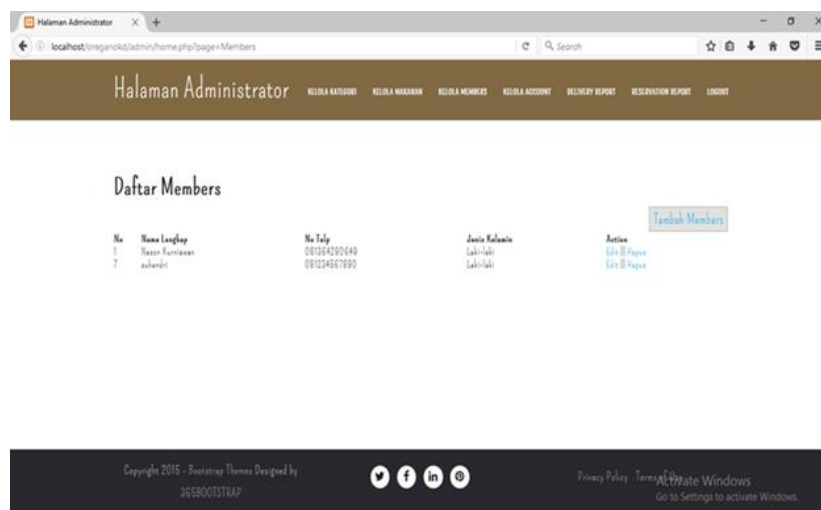
Tampilan ini merupakan tampilan untuk kelola makanan, dimana admin dapat tambah, edit dan hapus data makanan. Adapun bentuk tampilan dari kelola makanan dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9. Tampilan Kelola Makanan

Tampilan Kelola Data Pelanggan

Tampilan ini merupakan tampilan untuk kelola members (Pelanggan), dimana admin dapat tambah, edit dan hapus data members. Adapun bentuk tampilan kelola data pelanggan dapat dilihat pada Gambar 10.



Gambar 10. Tampilan Kelola Pelanggan

Tampilan Laporan

Tampilan ini menampilkan form laporan pengiriman, yang dapat dicetak oleh admin website. Tampilan laporan pengiriman adalah sebagai Gambar 11.

No.	Nama Makanan	Jumlah	Harga
ID Delivery : DL-001 Tanggal: 2017-01-03			
1	Pizza Cheese	1	52.000
2	pizza reband	1	62.000
Total			114.000
ID Delivery : DL-003 Tanggal: 2017-01-04			
1	Pizza Cheese	1	52.000
Total			52.000
ID Delivery : DL-004 Tanggal: 2017-01-04			
Total			15.000

Gambar 12. Tampilan Laporan

Pengujian Program

Pada penelitian ini penulis menggunakan pengujian blackbox. Pengujina ini black box adalah teknik pengujian perangkat lunak di mana penguji menguji kinerja sistem atau aplikasi tanpa memperhatikan struktur internal atau kode program. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan kepada semua fitur yang terdapat pada website yang dibangun, maka semua fitur yang dibuat sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

SIMPULAN

Dengan merancang website Oregano Kitchen and Dessert Customer Relationship Management ini dapat mempermudah pelanggan dalam memperoleh informasi, memesan tempat dan makanan buktinya pelanggan dapat memperoleh informasi, memesan tempat dan makanan dengan mengakses website. Kemudian dengan merancang website ini dapat menjadi media yang efektif dan efisien bagi pelanggan untuk menghemat waktu dan biaya buktinya pelanggan tidak perlu datang langsung ke restoran untuk memesan makanan, serta admin/pemilik perusahaan bisa merespon dengan cepat orderan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Farisi, M.F., and A. Purwanto, "Penerapan Metode CRM Pada Perancangan Sistem Informasi Penjualan Pakaian dan Aksesoris," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 4, p. 902, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i4.4647.
- Anggara, A.A., J. Hutahaeen, and M. Iqbal, "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dalam Sistem Informasi Penjualan Kosmetik Berbasis Web," *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 3, no. 4, pp. 480–488, 2022, doi: 10.47065/bits.v3i4.1440
- Damanik, E. and I. M. Siregar, "Pengembangan Sistem Customer Relationship Management Berbasis Web Pada Pt. Terus Mega Tara Jakarta," *J. Tek. Inf. dan Komput.*, vol. 4, no. 1, pp. 60–69, 2021, doi: 10.37600/tekinkom.v4i1.278.
- Darmansah D and Z. Suhendro, "Sistem Informasi Sekolah Pada Sd Negeri 21 Sungai Geringging Kabupaten Padang Pariaman Berbasis Web," *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput.*, vol. 19, no. 2, pp. 235–245, 2020, doi: 10.30812/matrik.v19i2.639.

- Eriana, E. S. and A. Zein, "Implementasi Metode Scrum Dan Analisis Swot Sebagai Strategi Framework Customer Relationship Management (Crm) Pada Perusahaan Rental Mobil," *Sainstech J. Penelit. Dan Pengkaj. Sains Dan Teknol.*, vol. 31, no. 2, pp. 36–45, 2022, doi: 10.37277/stch.v31i2.1155.
- Kasus, S. et al., "BERBASIS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE," vol. 09, no. 1, pp. 71–84, 2022.
- Ngakan B. A. Made and U. J. Joy Nashar, "Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome," *J. Sist. Komput. dan Inform.* Hal 325–, vol. 332, no. 3, pp. 325–332, 2022, doi: 10.30865/json.v3i3.3964
- Nugraha, M. and M. Rosmeida, "Perancangan Sistem Informasi Beban Kerja Dosen Berbasis Web dengan UML," *J. Algoritma.*, vol. 18, no. 1, pp. 141–150, 2021, doi: 10.33364/algoritma/v.18-1.866.
- Purwanto, A. T., & Vantika, D. V. (2022, April). Analisis Kepuasan Pengguna Website Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun Dengan Menggunakan Metode Pieces. In *Prosiding SENDIKO (Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Masyarakat Bidang Ilmu Komputer) (Vol. 1, No. 1)*.
- Praja, A. B. and S. Wijayanto, "Sistem Informasi Pencatatan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Website Menggunakan Metode Waterfall," vol. 3, 2022, doi: 10.30865/json.v3i3.3914.
- Ramli, Frederica Rosabel, Fikri Hakim, and Ria Anggelina Hutabarat, "Perancangan Web Design Aplikasi E-Learning dengan Metode Prototype pada Tingkat SMA," *Maj. Ilm. UPI YPTK*, vol. 28, pp. 13–18, 2021, doi: 10.35134/jmi.v28i1.62.
- Sembiring, A.F., I. K. Jaya, A. P. Silalahi, and Y. Rumapea, "Perancangan Sistem Pemesanan Pada Toko Sablon Medan Berbasis Web Dengan Menerapkan CRM (Customer Relationship Management)," *J. Ilm. Sist. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 27–33, 2021, doi: 10.46880/methosisfo.v1i1.12.
- Syabania, R. and N. Rosmawani, "Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Penjualan Barang Pre-Order Berbasis Website," *Rekayasa Inf.*, vol. 10, no. 1, pp. 44–49, 2021.
- Voutama, A., "Sistem Antrian Cucian Mobil Berbasis Website Menggunakan Konsep CRM dan Penerapan UML," *Komputika J. Sist. Komput.*, vol. 11, no. 1, pp. 102–111, 2022, doi: 10.34010/komputika.v11i1.4677
- Wicaksono, M. A. C. Rudianto, and P. F. Tanaem, "Rancang Bangun Sistem Informasi Arsip Surat Menggunakan Metode Prototype," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 390–403, 2021, doi: 10.28932/jutisi.v7i2.3664.
- William W. and B. D. Andah, "Penerapan Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Penjualan Pada Pt. Cipta Aneka Buah," *IDEALIS Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 3, no. 1, pp. 20–25, 2020, doi: 10.36080/idealis.v3i1.1467
- Wulandari, D. Z. Azhar, and A. Syafnur, "Perancangan E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Intan Laundry," *JUTSI (Jurnal Teknol. dan Sist. Informasi)*, vol. 2, no. 3, pp. 229–236, 2022, doi: 10.33330/jutisi.v2i3.1911