

# PERANCANGAN APLIKASI SALES SUPPORT UNTUK MANAJEMEN PELANGGAN BERBASIS WEB

Risah Subariah<sup>1\*</sup>, Billy Aji Permana<sup>2</sup>

<sup>1</sup> STMIK Eresha, Jl. Raya Puspitek No.11, Serpong, Tangerang Selatan

<sup>2</sup> STMIK Eresha, Jl. Raya Puspitek No.11, Serpong, Tangerang Selatan

\*E-mail: risah.subariah@gmail.com

## ABSTRAK

### PERANCANGAN APLIKASI SALES SUPPORT UNTUK MANAJEMEN PELANGGAN BERBASIS WEB.

*Sales support* adalah sistem pengelolaan data pelanggan yang menampilkan status pelanggan yang harus dihubungi oleh tim *sales*. PT. TII memiliki usaha berupa toko online yang menyediakan berbagai produk perlengkapan dan peralatan berkaitan dengan Hotel, Restoran, dan Katering. Sistem *sales support* di PT. TII masih menggunakan *file excel* dalam mengelola data dan status pelanggan, kemudian mengirimnya melalui *email* ke *manager sales*. Namun, dalam operasionalnya sering terjadi kesamaan data pelanggan antara sesama tim *sales* yang mengakibatkan *sales* harus mendata ulang pelanggan agar menghindari kesamaan data. Hal tersebut membuat waktu pembuatan laporan *sales support* menjadi lama. Tujuan dari penelitian ini membuat aplikasi yang dapat mengatur data pelanggan agar tidak terjadi kesamaan data dan perubahan status pelanggan sehingga memudahkan tim *sales* dalam manajemen data pelanggan. Hasil dari penelitian ini adalah dengan adanya aplikasi *sales support* dapat mempercepat *sales support* dalam mengolah data pelanggan mulai dari pencatatan data pelanggan hingga perubahan status data pelanggan serta dapat melakukan pengecekan data pelanggan yang sama.

**Kata kunci:** *sales support, sales, manajemen*

## ABSTRACT

**DESIGN SALES SUPPORT APPLICATION FOR CUSTOMER MANAGEMENT WEB-BASED.** *Sales support is a customer data management system that displays the status of customers who must be contacted by the sales team. PT. TII has a business in the form of an online shop that provides various equipment and equipment products related to hotels, restaurants and catering. Sales support system at PT. TII still uses excel files in managing data and customer status, then sends them via email to the sales manager. However, in operations there is often a similarity in customer data between fellow sales teams which results in sales having to re-register customers in order to avoid similar data. This takes a long time to produce a sales support report. The purpose of this research is to create an application that can manage customer data so that there is no similarity in data and changes in customer status, making it easier for the sales team to manage customer data. The result of this research is that the sales support application can accelerate sales support in processing customer data, starting from recording customer data to changing customer data status and checking the same customer data.*

**Keywords:** *sales support, sales, management*

## 1. PENDAHULUAN

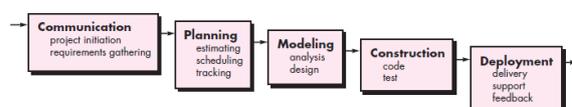
*Sales support* adalah sistem pengelolaan data pelanggan yang menampilkan status pelanggan yang harus dihubungi oleh tim *sales*. PT. TII memiliki usaha berupa toko online yang menyediakan berbagai produk perlengkapan dan peralatan berkaitan dengan Hotel, Restoran, dan Katering. Sebelumnya telah ada penelitian yang mengangkat masalah *sales*, penelitian tersebut bertujuan untuk mengolah *report* yang memberikan kemudahan *sales marketing* dalam pencarian data-data marketing (Wardhana dkk.,2012).

Sistem *sales support* di PT. TII masih menggunakan *file excel* dalam mengelola data pelanggan dan perubahan status pelanggan yang baru di prospek, *follow up*, *cancel* dan *closing* yang kemudian mengirimnya melalui *email* ke *manager sales* sebagai laporan data pelanggan yang telah dihubungi. Namun, dalam operasionalnya sering terjadi kesamaan data pelanggan antara sesama tim *sales* yang mengakibatkan *sales* harus mendata ulang pelanggan agar menghindari kesamaan data pelanggan yang telah dihubungi. Hal tersebut membuat waktu pembuatan laporan *sales support* menjadi lama.

Berdasarkan kondisi tersebut maka diperlukan sebuah aplikasi yang dapat mengatur data pelanggan dan menghindari kesamaan data pelanggan antar tim *sales*. Tujuan penelitian ini dari penelitian ini diharapkan dapat membuat aplikasi yang dapat mengolah data pelanggan agar tidak terjadi kesamaan data dan dapat mengatur perubahan status pelanggan sehingga memudahkan tim *sales* dalam manajemen data pelanggan serta diharapkan dapat mempercepat *sales support* dalam mengolah data pelanggan dan perubahan status pelanggan.

## 2. METODE

Menurut Pressman (2010:39) *waterfall* adalah model klasik yang bersifat sistematis, berurutan dalam membangun *software*. Berikut ini ada gambaran dari *waterfall model*.



Gambar 1. Ilustrasi Model *Waterfall*  
(Sumber: Pressman, 2010)

Fase-fase dalam model *waterfall* menurut referensi Pressman:

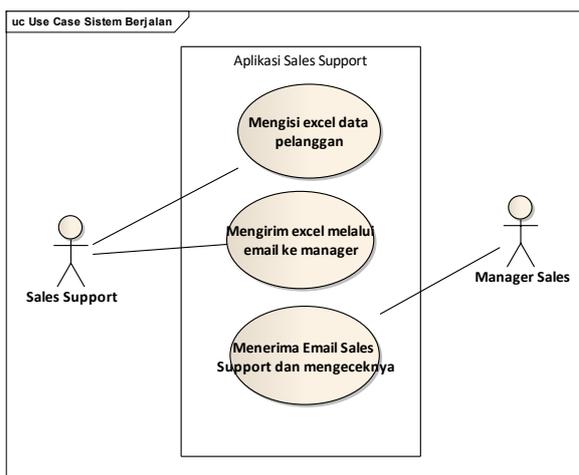
- 1) *Communication*  
Langkah ini merupakan analisis terhadap kebutuhan *software*, dan tahap untuk mengadakan pengumpulan data dengan melakukan pertemuan dengan *customer*, maupun mengumpulkan data-data tambahan baik yang ada di jurnal, artikel, maupun dari internet.
- 2) *Planning*  
Proses *planning* merupakan lanjutan dari proses *communication (analysis requirement)*. Tahapan ini akan menghasilkan dokumen *user requirement* atau bisa dikatakan sebagai data yang berhubungan dengan keinginan *user* dalam pembuatan *software*, termasuk rencana yang akan dilakukan.
- 3) *Modeling*  
Proses *modeling* ini akan menerjemahkan syarat kebutuhan sebuah perancangan *software* yang dapat diperkirakan sebelum dibuat *coding*. Proses ini berfokus pada rancangan struktur data, arsitektur *software*, representasi *interface*, dan *detail (algoritma)* prosedural. Tahapan ini akan menghasilkan dokumen yang disebut *software requirement*.
- 4) *Construction*  
*Construction* merupakan proses membuat kode. *Coding* atau pengkodean merupakan penerjemahan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. *Programmer* akan menerjemahkan transaksi yang diminta oleh user. Tahapan inilah yang merupakan tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu *software*, artinya penggunaan komputer akan dimaksimalkan dalam tahapan ini. Setelah pengkodean selesai maka akan dilakukan *testing* terhadap sistem yang telah dibuat tadi. Tujuan *testing* adalah menemukan kesalahan-kesalahan terhadap sistem tersebut untuk kemudian bisa diperbaiki.
- 5) *Deployment*  
Tahapan ini bisa dikatakan *final* dalam pembuatan sebuah *software* atau sistem. Setelah melakukan analisis, desain dan pengkodean maka sistem yang sudah jadi akan digunakan oleh *user*. Kemudian *software* yang telah dibuat harus dilakukan pemeliharaan secara berkala.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Analisa Sistem Berjalan

Analisa sistem berjalan dilakukan berdasarkan pengamatan yang dideskripsikan sebagai berikut:

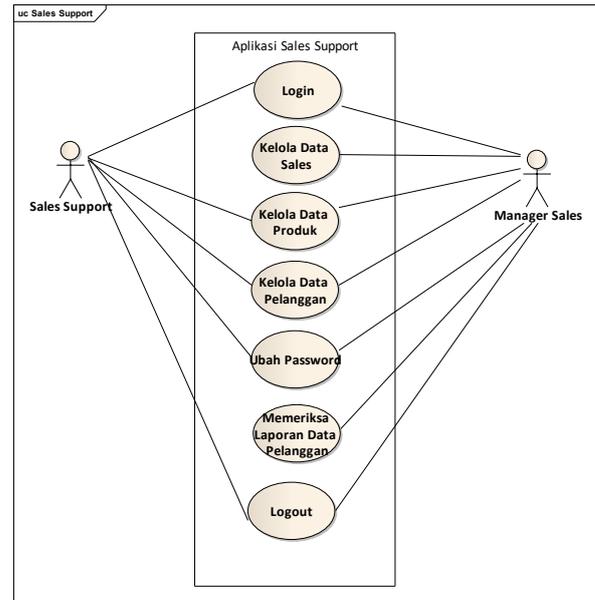
- 1) Tim *sales support* mengisi data pelanggan yang akan di prospek melalui *file excel* yang telah diberikan oleh *manager sales*.
- 2) Kemudian tim sales akan merubah status pelanggan yang telah di prospek menjadi *follow up*, *cancel* atau *closing* sesuai dengan hasil percakapan *sales* dan pelanggan. Antara tim *sales* saling berdiskusi untuk memastikan tidak ada data pelanggan yang sama. Setelah itu *sales* mengisi semua data status pelanggan yang dikumpulkannya selama sehari dan mengirimnya melalui *email*.
- 3) *Manager sales* akan menerima *list* pelanggan yang telah dihubungi oleh tim *sales* dan melihat perubahan status pelanggan yang terjadi setiap harinya.



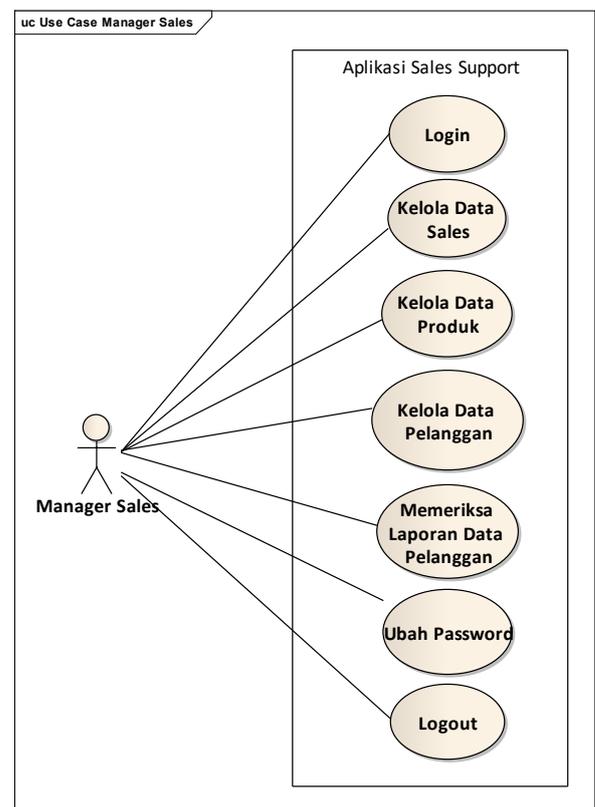
Gambar 2. Use Case Sistem Berjalan

#### 3.2 Sistem Usulan

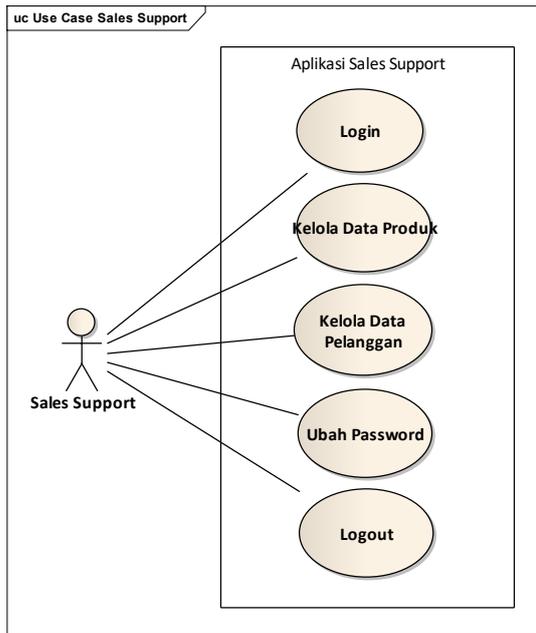
Sistem yang diusulkan diharapkan dapat membuat aplikasi yang dapat mengolah data pelanggan agar tidak terjadi kesamaan data dan dapat mengatur perubahan status pelanggan.



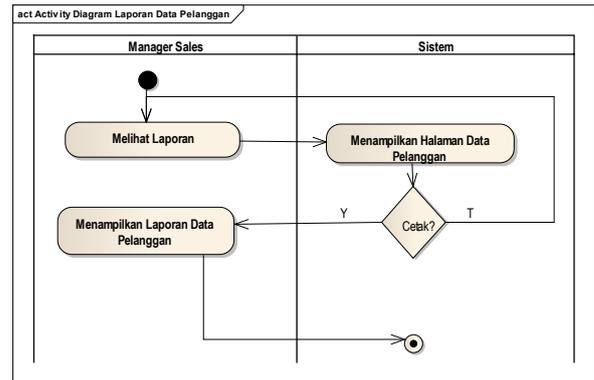
Gambar 3. Use Case Sistem Usulan



Gambar 4. Use Case Manager Sales



Gambar 5. Use Case Sales Support

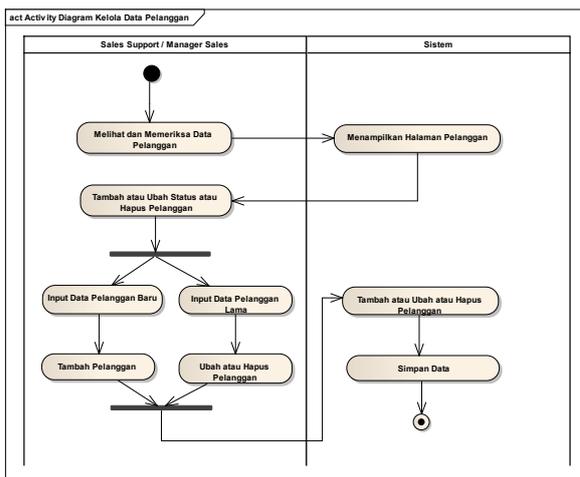


Gambar 7. Activity Diagram Laporan Data Pelanggan

Manager sales dapat melihat data pelanggan yang telah *closing* dihalaman report dan dapat melihat total pendapatan sales tersebut.

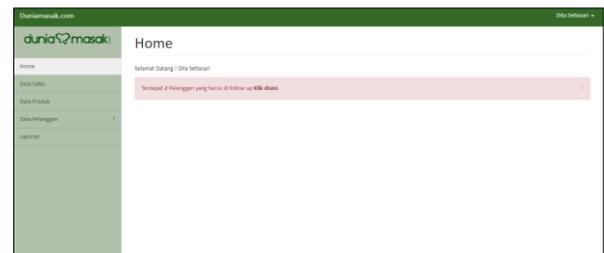
### 3.3 Implementasi

Implementasi berikut akan menjelaskan tentang penggunaan perangkat dan tampilan yang ada pada aplikasi *sales support*.



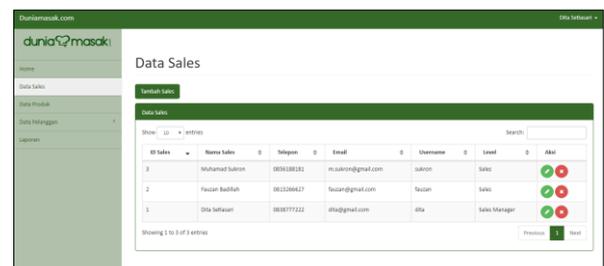
Gambar 6. Activity Diagram Kelola Data Pelanggan

*Sales support* melihat dan memeriksa data pelanggan yang akan tambah maupun akan dirubah statusnya menjadi *follow up*, *cancel* maupun *closing*. *Manager sales* dapat melihat status pelanggan yang telah dilakukan oleh *sales support*.



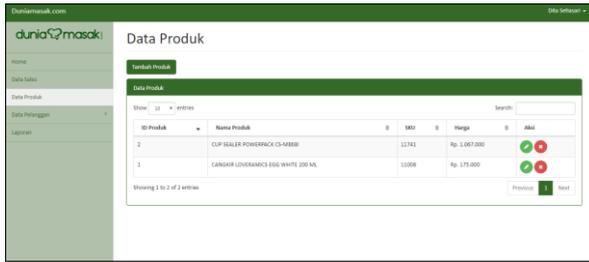
Gambar 8. Halaman Home

Halaman *home* merupakan tampilan pertama setelah berhasil *login*. Pada halaman tersebut akan menampilkan notifikasi mengenai data pelanggan yang butuh di *follow up*.



Gambar 9. Halaman Data Sales

Halaman *data sales* merupakan tampilan data *sales* yang dapat menggunakan aplikasi *sales support*. Pada halaman ini hanya level "*Sales Manager*" yang dapat mengelola data *sales*.

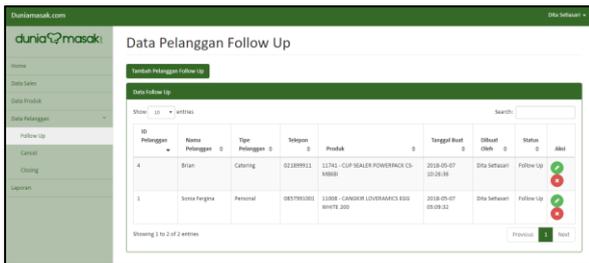


Gambar 10. Halaman Data Produk

Halaman data produk berisi data produk yang tersimpan di dalam *database*. Pada halaman ini tim *sales* dapat menambah produk baru.

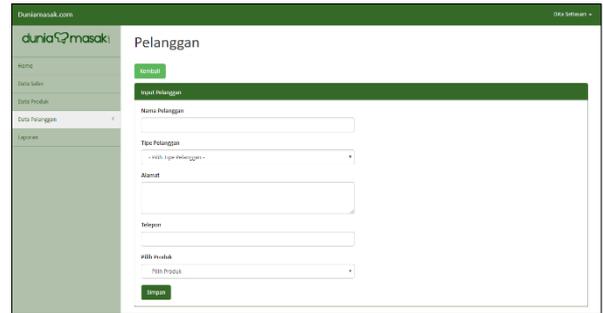


Gambar 11. Halaman Tambah Produk

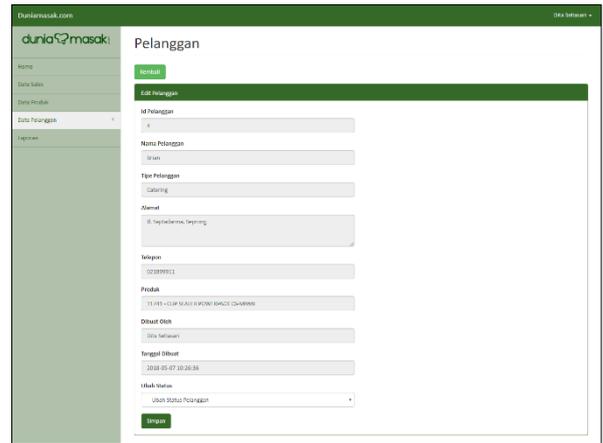


Gambar 12. Halaman Data Pelanggan *Follow Up*

Halaman data pelanggan terdiri dari tiga status, *follow up*, *cancel*, dan *closing*. Pada saat tim *sales* mengisi data pelanggan, maka otomatis status pelanggan menjadi "*Follow Up*". Pada halaman ini juga terdapat nama *sales* yang mengisi data pelanggan, juga ada proses pengecekan data pelanggan berdasarkan nomor telepon pelanggan yang dimasukkan, sehingga menghindari kesamaan data pelanggan.

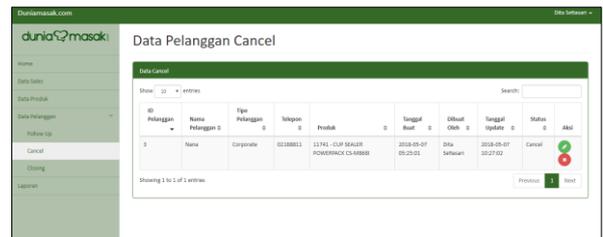


Gambar 13. Halaman Tambah Pelanggan



Gambar 14. Halaman Ubah Status Pelanggan

Halaman data *cancel*, berisi data pelanggan dengan status "*Cancel*". Tim *sales* dapat melihat data-data pelanggan yang telah membatalkan proses pembelian produk.



Gambar 15. Halaman Data Pelanggan *Cancel*

Halaman data *closing*, berisi data pelanggan dengan status "*Closing*". Tim *sales* dapat melihat data-data pelanggan yang telah menyelesaikan proses pembelian produk.

ID Pelanggan	Nama Pelanggan	Tipe Pelanggan	Tolong	Produk	Tanggal Buat	Dibuat Oleh	Tanggal Update	Status	Aksi
2	Winda	Home	02282392	1228 - CANSIBR LOVERMAYGCS 850 WHITS 200	2018-05-07 05:18:35	Siti Sarawati	2018-05-07 05:19:04	Closing	

Gambar 16. Halaman Data Pelanggan Closing

ID Pelanggan	Nama Pelanggan	Tipe Pelanggan	Tolong	Produk	Tanggal Buat	Dibuat Oleh	Tanggal Update	Status	Aksi
4	Biani	Galang	02289913	12141 - CLIP SEALER POKSIBRACCS CS-58888	2018-05-07 13:25:38	Siti Sarawati	2018-05-07 05:00:00	Follow Up	
8	Bani	Corporate	02198871	12183 - CLIP SEALER POKSIBRACCS CS-58888	2018-05-07 04:17:01	Siti Sarawati	2018-05-07 05:00:00	Cancel	
2	Winda	Home	02282392	1228 - CANSIBR LOVERMAYGCS 850 WHITS 200	2018-05-07 05:18:35	Siti Sarawati	2018-05-07 05:19:04	Closing	
1	Sonia Pongri	Personal	082799100	1228 - CANSIBR LOVERMAYGCS 850 WHITS 200	2018-05-07 05:08:19	Siti Sarawati	2018-05-07 05:00:00	Follow Up	

Gambar 17. Halaman Laporan

Halaman ini menampilkan laporan seluruh data pelanggan yang ada di *database*. Pada halaman ini *sales manager* dapat memeriksa dan melihat laporan *sales* yang berhasil melakukan proses *follow up*, *cancel*, *closing* disertai dengan nama *salesnya*. Sehingga memudahkan *sales manager* dalam menilai kinerja *salesnya*.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan perancangan, implementasi dan pengujian yang dilakukan, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Dengan adanya aplikasi *sales support* dapat mempercepat tim *sales support* dalam mengolah data pelanggan.
- 2) Memudahkan tim *sales support* dalam melakukan perubahan status data pelanggan.
- 3) Dengan adanya aplikasi *sales support* dapat melakukan pengecekan data pelanggan yang sama sehingga tim *sales support* tidak perlu mengecek kembali.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) PT. TII dan seluruh karyawan yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
- 2) Dosen serta rekan-rekan mahasiswa Teknik Informatika yang telah memotivasi dan mengarahkan penulis.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Wardhana, T. A. dkk. (2012). Perancangan Aplikasi Pengolahan Report untuk Sales Marketing Berbasis Web dengan Penerapan Google Maps API () Studi Kasus: PT. Gunung Jati). *Jurnal Teknologi Informasi-Aiti*, 9(1), 1-100.
- [2]. Pressman, R. S. (2010). *Software Engineering : A Practitioner's Approach (7th. Edition)*. New York: McGraw-Hill Higher Education.
- [3]. Utama, I. G. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- [4]. Hendrayudi. (2009). *VB 2008 untuk Berbagai Keperluan Pemrograman*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- [5]. Yuhefizar, dkk. (2009). *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management System Joomla (CMS) Edisi Revisi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- [6]. Jovan, F. (2007). *Panduan Praktis Membuat Web dengan PHP untuk Pemula*. Jakarta : Media Kita.
- [7]. Anhar. (2010). *Panduan Menguasai PHP & MySQL secara Otodidak*. Jakarta: Media Kita.
- [8]. Junindar. (2008). *Panduan Lengkap Menjadi Programmer Membuat Aplikasi Penjualan Menggunakan VB.Net*. Jakarta: Media Kita.
- [9]. Wardana, S. M. (2010). *Menjadi Master PHP dengan Framework Codeigniter*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- [10]. Fatta, H. A. (2009). *Rekayasa Sistem Pengenalan Wajah*. Yogyakarta: ANDI.
- [11]. Kroenke, D. M. (2005). *Database Processing Dasar-dasar, Desain & Implementasi*. Jakarta: Erlangga.
- [12]. Fatta, H. A. (2007). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. Yogyakarta: ANDI.