

ABSTRAK

Saat ini, proses penjualan pada UMKM Dikalasayang.id masih dilakukan secara manual melalui media sosial seperti WhatsApp dan Instagram. Cara tersebut dinilai kurang efektif karena sering terjadi kesalahan dalam pencatatan data, kesulitan dalam mengelola stok secara real-time, serta keterlambatan dalam penyusunan laporan penjualan. Selain itu, belum terintegrasinya data pelanggan, transaksi, dan pengiriman menyebabkan manajemen penjualan belum berjalan secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *website* yang dapat meningkatkan efisiensi proses penjualan sekaligus memperkuat pengelolaan hubungan dengan pelanggan. Metode yang digunakan adalah Waterfall, dengan perancangan sistem menggunakan pemodelan *Unified Modeling Language* (UML) untuk menghasilkan fitur pengelolaan produk, transaksi, pelanggan, dan pengiriman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem mampu mengintegrasikan data transaksi dan pelanggan secara terpusat, mempercepat proses pemesanan rata-rata lebih cepat ± 30 menit dibandingkan metode manual, serta meningkatkan akurasi data untuk mendukung manajemen penjualan. Selain itu, sistem ini juga membantu UMKM dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat, kepada pelanggan.

Kata Kunci: CRM, Manajemen Penjualan, UMKM, *Website*, *Waterfall*

ABSTRACT

Currently, the sales process at Dikalasayang.id, is still conducted manually through social media platforms such as WhatsApp and Instagram. This method is considered ineffective due to frequent errors in data recording, difficulties in managing inventory in real time, and delays in compiling sales reports. Additionally, the lack of integration between customer, transaction, and shipping data prevents sales management from operating optimally. This study aims to design a web-based Customer Relationship Management (CRM) system that can improve the efficiency of the sales process while strengthening customer relationship management. The Waterfall methodology was used, with system design employing Unified Modeling Language (UML) to develop features for managing products, transactions, customers, and shipments. The results show that the system is capable of centrally integrating transaction and customer data, accelerating the average order processing time by approximately 30 minutes compared to manual methods, and improving data accuracy to support more effective sales management. Furthermore, this system also helps SMEs provide faster, more accurate, and more efficient service to customers.

Keywords: CRM, Sales management, SMEs, Website, Waterfall