

**SKRIPSI**

**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI  
MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN (CRM)  
PADA PT TUNAS AUTO GRAHA**



**Oleh:**

**Rivany Febrianty**

**1721240020**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN REKAYASA  
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG  
PALEMBANG  
2021**

**Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa  
Universitas Multi Data Palembang**

---

Program Studi Sistem Informasi  
Skripsi Sarjana Komputer  
Semester Genap Tahun 2020/2021

**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN  
PELANGGAN (CRM) PADA PT TUNAS AUTO GRAHA**

Rivany Febrianty

1721240020

**Abstrak**

Teknologi dan informasi yang berkembang sangat pesat tentu mempengaruhi proses kegiatan bisnis yang sedang berjalan dalam suatu perusahaan. Penggunaan sistem informasi dan penyediaan fasilitas prasarana yang memadai tentu diperlukan oleh perusahaan agar dapat membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Pemanfaatan *website* yang tidak terorganisir dan terhambatnya informasi yang diberikan oleh perusahaan tentu menjadi kendala PT Tunas Auto Graha dalam mendapatkan loyalitas dari para pelanggan. Maka dari itu, dibuat sebuah sistem aplikasi berbasis *website* yang bertujuan agar dapat membantu perusahaan dalam menjawab permasalahan yang sedang terjadi. Sistem ini dikembangkan dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan database yang digunakan *MySQL*. Dengan menggunakan metode *Iteration* dalam proses pengembangan sistem diharapkan aplikasi yang dibangun mampu memberikan *update* informasi terbaru mengenai perusahaan kepada pelanggan, lalu perusahaan juga dapat mengetahui *update* informasi mengenai pembelian mobil dengan menyediakan fitur *Tracking Order* pada sistem aplikasi.

**Kata kunci :** *Customer Relationship Management*, Konsumen, *Iteration*, *Website*, *PHP*.



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang, perkembangan teknologi dan informasi berkembang sangat pesat. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai perangkat elektronik terbaru dengan spesifikasi yang canggih serta beberapa aplikasi atau program yang dapat mempermudah perusahaan dalam menjalankan usahanya. Biasanya dalam menjalankan usahanya, perusahaan akan dihadapkan dengan berbagai persaingan dari para pesaingnya sehingga perusahaan akan membutuhkan sistem informasi dan fasilitas prasarana yang memadai untuk mengelola sistem data yang nantinya akan mempermudah proses bisnis serta meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam menghasilkan *output* yang maksimal.

Selain membutuhkan sistem informasi dan fasilitas prasarana, perusahaan juga memerlukan strategi dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat menyadari dengan cermat dan tepat terhadap target pasar yang ditujunya. Salah satu strategi yang bisa digunakan perusahaan adalah strategi *Customer Relationship*. Menurut Yahya (2008, h.82) *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan salah satu strategi bisnis yang

dilakukan menyeluruh dalam perusahaan yang memungkinkan perusahaan secara efektif dapat mengelola hubungan dengan para pelanggan. Sehingga melalui CRM perusahaan dapat melakukan pendekatan serta dapat menarik sejumlah informasi mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Selain memperoleh informasi, perusahaan yang memiliki hubungan baik dengan pelanggan secara otomatis dapat meningkatkan nilai retensi pelanggan sehingga akan membuat para pelanggan menjadi loyal dan pendapatan perusahaan akan meningkat.

Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada, banyak perusahaan membuat berbagai aplikasi ataupun sistem berbasis *website* yang digunakan untuk meningkatkan CRM. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat memperhatikan dan menjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan lama, pelanggan baru atau bahkan calon pelanggan.

PT Tunas Auto Graha merupakan perusahaan otomotif yang bergerak di bidang perdagangan mobil dengan merek Toyota. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 08 Februari 2000 yang berpusat di Palembang. Hampir kurang lebih 21 tahun, PT Tunas Auto Graha memiliki rata-rata penjualan mobil sekitar 300 unit per bulannya, yang berarti ada sekitar 300 pelanggan yang dimiliki oleh PT Tunas Auto Graha setiap bulan. Dari segi pemasaran, perusahaan ini telah

melakukan berbagai strategi agar dapat meningkatkan dan mempertahankan penjualan, contohnya dengan membuat *website*, aplikasi *mobile*, menyediakan berbagai promo menarik, dan juga katalog yang bertujuan memudahkan pelanggan untuk mengetahui berbagai kegiatan atau promo yang ada di perusahaan.

Hal ini dilakukan oleh PT Tunas Auto Graha karena perusahaan sadar bahwa perlu diciptakannya hubungan yang baik dengan para pelanggan, karena pelanggan merupakan prioritas utama. Dimana perusahaan akan berusaha untuk memberikan yang terbaik, baik dari segi fasilitas maupun pelayanan terhadap pelanggan, ataupun calon pelanggan sesuai dengan moto mereka yaitu “TAG Memberi Lebih”.

Namun, terdapat kendala dalam melakukan kegiatan CRM di perusahaan ini, dimana *service* yang selama ini diberikan hanya diingatkan melalui media *WhatsApp* setelah 3 bulan pembelian dan potongan biaya *service* hanya diberikan jika menunjukkan pesan *WhatsApp* tersebut yang terkadang para karyawan perusahaan lupa atau melewatkan tanggal mereka untuk memberikan informasi *service* tersebut karena harus *chat* pelanggan satu persatu. Lalu, tampilan katalog atau informasi yang diberikan perusahaan pada *website* mereka seringkali tidak tampil yang tentu menyulitkan pelanggan untuk mengetahui informasi terbaru atau promo menarik yang

tersedia. Selain itu, pemesanan yang dilakukan oleh pelanggan melalui *sales* terkadang terhambat dikarenakan informasi yang tidak terima / telat diterima oleh pihak perusahaan, karena seringkali adanya *sales* yang tidak melapor dan bahkan berhenti bekerja setelah menerima pembayaran dari pelanggan. Tentu hal tersebut mempengaruhi penilaian dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas, penulis mengambil judul “**Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) pada PT Tunas Auto Graha**”. Penulis akan membuat suatu sistem *Customer Relationship Management (CRM)* berbasis *website* yang memiliki tujuan agar dapat menjawab setiap permasalahan yang dihadapi perusahaan serta memudahkan perusahaan PT Tunas Auto Graha dalam melakukan kegiatan CRM nya secara efektif dan efisien, dan diharapkan pula dapat membantu dalam hal meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa permasalahan yang dialami PT Tunas Auto Graha, sebagai berikut.

1. *Service* yang diberikan oleh perusahaan hanya diingatkan melalui media *WhatsApp* setelah 3 bulan pembelian dan *discount service* hanya berlaku ketika pelanggan menunjukkan

pesan *WhatsApp* tersebut yang terkadang para karyawan perusahaan lupa atau melewatkan tanggal mereka untuk memberikan informasi *service* tersebut karena harus melakukan *chatting* kepada pelanggan satu persatu.

2. Pelanggan seringkali tidak menerima informasi terbaru atau promo menarik yang tersedia di perusahaan.
3. Informasi yang tidak terima / telat diterima oleh pihak perusahaan mengenai pemesanan yang dilakukan oleh pelanggan melalui *sales*, karena seringkali adanya *sales* yang tidak melapor dan bahkan berhenti bekerja setelah menerima pembayaran dari pelanggan.

### **1.3 Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup yang disusun dalam pembuatan skripsi ini, penulis memberikan beberapa batasan masalah, sebagai berikut.

1. Aplikasi digunakan oleh pihak perusahaan dan konsumen.
2. Aplikasi yang dibangun berbasis *website*.
3. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah *PHP* dan database yang digunakan adalah *MySQL*.
4. Sistem yang dibuat membahas mengenai CRM Strategis, CRM Operasional dan CRM Analitis.



5. Aplikasi menyediakan informasi terbaru sesuai *update* dari perusahaan, seperti bazar yang akan dilakukan serta promo menarik yang tersedia.
6. Aplikasi menyediakan fitur agar perusahaan dapat mengetahui pemesanan yang telah dilakukan oleh pelanggan.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat dari dilakukannya penulisan skripsi ini yaitu sebagai berikut.

### 1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut.

1. Perusahaan dapat memberikan informasi notifikasi *service* kepada pelanggan dan *discount* secara otomatis.
2. Perusahaan dapat memberikan *update* terkini mengenai informasi, kegiatan atau promo yang tersedia di perusahaan kepada pelanggan.
3. Perusahaan dapat menerima *update* mengenai informasi pembelian mobil yang dilakukan oleh pelanggan dengan menyediakan fitur *Tracking Order* yang informasi tersebut juga dapat dilihat oleh pelanggan.

### 1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut.

1. Pelanggan dapat menerima notifikasi secara otomatis mengenai jadwal *service* disertai pilihan *booking service* yang dapat diisi oleh pelanggan untuk mendapatkan *discount*.
2. Pelanggan dapat mengetahui *update* terkini mengenai kegiatan, informasi, serta promo menarik yang tersedia di perusahaan.
3. Meningkatkan kepercayaan dan loyalitas konsumen pada perusahaan dengan adanya fitur *Tracking Order* yang dapat diakses kapanpun di *website*.

## 1.5 Metodologi

Metode pengembangan sistem yang digunakan yaitu Metodologi Iterasi (*Iteration*). Model iterasi adalah suatu model yang dalam tiap tahapannya dapat dilakukan secara berulang kali sampai mendapatkan hasil yang diharapkan. Metode iterasi memiliki beberapa tahap pengembangan, yaitu sebagai berikut.

1. Fase Perencanaan

Pada tahap perencanaan, dilakukan pengumpulan kebutuhan perangkat keras, perangkat lunak, pengguna, serta basis data sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

2. Fase Analisis

Pada tahap analisis, digunakan kerangka PIECES yang bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dari segi *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service*.

3. Fase Perancangan

Pada tahap perancangan, dilakukan *design* terhadap tampilan *website* yang akan dibangun. Dengan menggunakan Diagram Konteks, Diagram Dekomposisi, *Entity Relationship Diagram* dan *Data Flow Diagram*.

4. Fase Implementasi

Pada tahap implementasi, dilakukan *coding* terhadap aplikasi *website* sesuai dengan permasalahan dan kebutuhan perusahaan dengan menggunakan *Visual Studio Code*, bahasa pemrograman yang digunakan *PHP*, dan database yang digunakan *MySQL*.

5. Fase Pengujian

Pada tahap pengujian, dilakukan uji coba terhadap *website* yang telah dibangun, apakah telah berjalan sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan menghasilkan *output* sesuai dengan harapan.

## **1.6 Sistematika Laporan**

Penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang tiap bab terbagi menjadi beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut.

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menggambarkan latar belakang, permasalahan, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi, serta sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN UMUM**

Bab ini berisi mengenai teori-teori keilmuan yang mendasari permasalahan yang diteliti.

### **BAB 3 ANALISIS SISTEM**

Bab ini berisi mengenai profil perusahaan, struktur organisasi, prosedur sistem yang berjalan, dan analisis permasalahan dan kebutuhan.

### **BAB 4 PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini berisi mengenai sistem yang akan dibuat sesuai dengan kebutuhan perusahaan, rancangan sistem,

sampai dengan hasil pengujian terhadap sistem yang telah dibuat.

## **BAB 5      PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai saran dan kesimpulan dari hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya.





## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Azizul, Hakim Singgi Pratama, Fransiska Prihatini S (2019). Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. Arya Media Tour & Travel.  
Link : <http://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/142>
- Ambarita, A (2016). Analisis Pengembangan Sistem Informasi Pengolahan Aset Daerah (Studi Kasus: Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah Provinsi Maluku Utara). *IJNS–Indonesian Journal on Networking and Security*, 5.
- Bekti, B. H., 2015. Mahir Membuat Website Dengan Adobe Dreamweaver CS6, CSS dan JQuery. Yogyakarta: Andi.
- Buttle, Francis (2004). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Jakarta.
- Buttle, Francis (2009). *Customer Relationship Management : Concepts and Technologies, 2e, Elsevire Ltd. (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Jakarta.
- Eric Fabianto, Dien Novita, M. Ezar Al Rivian (2017). Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Web Pada Best Skip Hotel.  
Link : <https://docplayer.info/59559246-Sistem-informasi-manajemen-hubungan-pelanggan-berbasis-web-pada-best-skip-hotel.html>
- Ipan Supandi, Fahmi Yusuf, Fauziah (2018). Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Pada Sistem Informasi Penjualan Ban Di Toko Lingga Ban Berbasis Web.  
Link : <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom/article/view/1345>
- Kadir, Abdul (2014). Pengenalan Sistem Informasi, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kevin Kohar, Edwin, Della Oktaviany (2018). Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Website Pada CV. Deer You.  
Link : <https://core.ac.uk/download/pdf/153523839.pdf>

- Kotler, dan Keller (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- M.Shalahuddin & Rosa A.S (2013). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- M.Shalahuddin & Rosa A.S. (2014). *Rekayasa Perangkat Lunak*, Informatika, Bandung.
- Munandar, Dadang (2016). *Relationship Marketing Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing*. Ekuilibria. Yogyakarta.
- Munawar (2018). *Analisis Perancangan Sistem Berorientasi Objek dengan UML (Unified Modeling Language)*. Bandung : Informatika.
- Nugroho, Bunafit. 2013. Dasar Pemrograman Web PHP – MySQL dengan Dreamweaver. Yogyakarta : Gava Media.
- Oktavian, Diar Puji 2013, *Membuat Website Powerfull Menggunakan PHP*, Yogyakarta.
- Purbadian, Yenda. 2016. Trik Cepat Membangun Aplikasi Berbasis Web dengan Framework CodeIgniter. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Rachmat Hidayat (2014). Sistem Informasi Ekspedisi Barang dengan Metode E-CRM untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan.  
Link : <https://journal.stmikglobal.ac.id/index.php/sisfotek/article/view/50>
- Raharjo, Budi 2014, *Modul Pemrograman Web, HTML, PHP, & MySQL*, Modula, Bandung.
- Rahmadi, Moch. Luthfi. 2013. Tips Membuat Website tanpa Coding & Langsung Online. Yogyakarta: Andi.
- Sibero, Alexander FK. 2013. *Web Programming Power Pack*. Yogyakarta.
- Sidik, Betha 2017, *Pemrograman Web dengan PHP 7*, Informatika, Bandung.
- Smith, P.R. dan Zook, Z (2011). *Marketing Communication : integrating offline and online with social media, 5th edn*, London, Kogan Page.
- Solichin, Achmad (2016). “Pemrograman Web dengan PHP dan MySQL”, Jakarta : Budi Luhur.



Sugiarti, Yuni (2018). *Dasar-Dasar Pemrograman Java Netbeans: Database, Uml, dan Interface*. Bandung: Rosda.

Sugiri; Haris Saputro. 2008. *Pengelolaan database MySQL dengan Php My. Admin*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sutabri (2012). *Konsep Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.

Yahya, Yohanes (2008). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Komputer. Hlm. 82.

