

SKRIPSI

**RANCANG BANGUN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN
PADA PT. ALAMAS KENCANA MULIA SATYA
BERBASIS WEB**



Oleh :

Veren Fransca

1721240038

**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

**RANCANG BANGUN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN
PADA PT.ALAMAS KENCANA MULIA SATYA
BERBASIS WEB**

Veren Fransca 1721240038

Abstrak

PT. Alamas Kencana Mulia Satya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distributor produk kaca dan jasa potong, perusahaan ini melayani semua pelanggan baik perorangan maupun toko yang membuat etalase kaca. Tujuan pembuatan sistem ini agar membantu perusahaan untuk menarik pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan lama dengan menerapkan sistem bonus/reward/inovasi yang membuat pelanggan tertarik, mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi serta pembelian produk kaca. Oleh sebab itu dibuatlah *Customer Relationship Manajemen berbasis website* yang dapat diakses secara *online* sehingga pelanggan dapat melihat katalog produk promosi. Dalam perancangan sistem yang akan dibuat nantinya akan menggunakan metodologi iterasi yang setiap tahapannya dapat dilakukan secara berulang-ulang dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL*. Sistem yang akan dibangun ini diharapkan nantinya dapat mengatasi permasalahan pada PT.Alamas Kencana Mulia Satya.

Kata kunci: *Customer Relationship Manajemen, iterasi, PHP dan database MySQL.*



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelanggan adalah individu / institusi yang membeli suatu produk barang atau jasa, pelanggan menjadi elemen penting dalam perusahaan. Tanpa adanya pelanggan suatu perusahaan tidak dapat berkembang dengan maksimal. Terlebih lagi hubungan antar pelanggan harus kita bina sebaik mungkin agar menjadi aset yang berharga di masa depan.

Manajemen Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Management* adalah merupakan salah satu strategi bisnis pada perusahaan yang dirancang untuk membantu meningkatkan pendapatan dan neraca penjualan, mengurangi biaya pengeluaran yang ada menjadi tidak ada serta meningkatkan loyalitas pelanggan dengan melayani konsumen dengan baik.

PT. Alamas Kencana Mulia Satya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan kaca yang terletak di Jalan Pasar 16 Ilir No.319, 16 Ilir Kota Palembang perusahaan ini berdiri sejak tahun 1990. Lokasi yang begitu strategis terletak di pasar, perusahaan ini juga menjual kaca kepada konsumen dan perusahaan juga menyediakan pemotongan kaca dengan ukuran yang simple. Pelanggan kesulitan mendapatkan informasi produk kaca yang di jual oleh PT.Alamas Kencana Mulia Satya karena kesulitan tersebut pelanggan

enggannya kembali berbelanja dan kurangnya loyalitas pelanggan ke PT. Alamas Kencana Mulia Satya sehingga membuat pendapatan PT. Alamas tidak ada perubahan yang signifikan. Disisi lain pelanggan sangat kesulitan dalam mendapatkan informasi produk kaca yang diinginkan, atau informasi promo yang sedang berlangsung pada PT. Alamas Kencana Mulia Satya. Pelanggan harus datang sendiri ke perusahaan atau menelpon untuk mendapat informasi tersebut.

Sehingga penyampaian informasi ke pelanggan memerlukan waktu yang *relatif* lama dengan upaya yang besar agar penyampaian informasi langsung ke pelanggan. Perusahaan juga bekerja sama dengan toko kaca lainnya misalnya toko-toko yang membuka usaha kecil atau proyek yang membutuhkan kaca seperti toko yang membuat etalase kaca, proyek pembangunan gedung bank, kantor dan lain-lain, kami juga menyediakan harga yang lebih terjangkau. Kaca yang dijual juga berbagai jenis-jenis kaca seperti kaca hitam polos, kaca biru polos, kaca flora, kaca cermin bening dan lain-lain.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada perusahaan PT. Alamas Kencana Mulia Satya yang belum mampu memberikan informasi promosi dan produk kepada pelanggan serta menentukan top customer, maka laporan yang dibuat ini berjudul “ **Rancang Bangun Manajemen Hubungan Pelanggan Pada PT. Alamas Kencana Mulia Satya Berbasis Web**”, berharap aplikasi yang dibuat ini dapat membantu mengatasi permasalahan yang ada di perusahaan tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang terdapat pada PT. Alamas Kencana Mulia Satya Palembang sebagai berikut.

1. Pelanggan sering berbelanja akan tetapi tidak ada reward untuk loyalitas pelanggan tersebut. Yang membuat pelanggan enggan kembali berbelanja di PT. Alamas Kencana Mulia Satya Palembang.
2. Perusahaan kesulitan memberikan informasi tentang berbagai produk kaca serta juga kurang mendapatkan informasi produk kaca apa saja yang terlaris.
3. Pelanggan harus datang ke perusahaan atau via telepon untuk mendapatkan informasi produk/promo yang sedang berlangsung.

1.3 Ruang Lingkup

Berapa batasan-batasan masalah agar menjadi lebih terarah dan sesuai dengan tujuan, antara lain sebagai berikut:

1. Administrasi perusahaan dapat melihat data pelanggan, mengelola data persediaan barang, kelola data promosi, data transaksi penjualan dan pengiriman produk.
2. Pelanggan dapat melakukan registrasi, pemesanan barang, melakukan pembayaran, melihat deskripsi produk kaca, melihat

riwayat transaksi, serta kaca yang dipesan hanya terbatas dalam kota Palembang dan bisa di custom sesuai keinginan pelanggan.

3. Pemimpin perusahaan dapat mengolah data pengguna, menerima laporan data pelanggan, laporan transaksi penjualan, laporan promosi dan laporan barang.
4. Sistem yang akan dibangun menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* sebagai basis databasenya.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dalam pembuatan aplikasi ini yang ingin dicapai adalah sebagai berikut.

1. Pelanggan dapat mengetahui promosi dan informasi produk yang ditawarkan PT. Alamas Kencana Mulia Satya.
2. Pelanggan dapat memperoleh informasi reward yang diberikan oleh PT. Alamas Kencana Mulia Satya.
3. Perusahaan dapat memperoleh informasi tentang laporan produk yang terlaris.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat pembuatan aplikasi bagi perusahaan PT. Alamas Kencana Mulia Satya dan bagi pelanggannya adalah sebagai berikut.

1. Perusahaan dapat mengambil keputusan untuk pemberian reward kepada pelanggan yang sering berbelanja.
2. Perusahaan dapat mengetahui pelanggan terbaik.
3. Meningkatkan target penjualan kepada pihak PT. Alamas Kencana Mulia Satya.

1.5 Metodologi

Dalam laporan menggunakan metodologi Iterasi yang merupakan model pengembangan sistem yang artinya metode pada setiap tahapan atau fase dapat dilaksanakan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang diinginkan.

1. Fase Perencanaan

Pada tahap ini yang dilakukan mendefinisikan masalah terlebih dahulu dari data yang dikumpulkan untuk menentukan ruang lingkup yang akan di bangun aplikasi.

2. Fase Analisis

Kebutuhan PT.Alamas Kencana Mulia Satya akan teridentifikasi dalam fase ini. Termasuk fungsi dari aplikasi dan batasan di dalam aplikasi ini. Semua informasi terkait dengan kebutuhan pengguna dengan menggunakan *use case* diagram dan PIECES sebagai identifikasi masalah.

3. Fase Perancangan

Fase ini bertujuan untuk memberikan informasi bagaimana rancangan tampilan DFD, ERD dan *user interface* pada sistem yang akan di bangun.

4. Fase Implementasi

Pada fase ini dilakukan pemrograman / pengkodean terhadap aplikasi yang di bangun dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* untuk *database*-nya..

5. Fase Pemeliharaan

Ini merupakan fase terakhir dalam metode Iterasi, pada fase ini sistem tidak dilakukan dan berakhir pada fase implementasi saja.

1.6 Sistematika Laporan

Pada laporan ini terbagi menjadi 3 bab yang terdiri dari beberapa sub bab diantara bab ini memiliki hubungan yang saling berkaitan. Penulisan laporan yang disusun secara sistematis dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi yang digunakan, dan sistematika penulisan proposal.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bagian tinjauan umum ini yang menjelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah-masalah yang terjadi di perusahaan.

BAB 3 ANALISIS SISTEM

Pada bab ini berisikan penjelasan mengenai profil PT. Alamas Kencana Mulia Satya Palembang, mengenai prosedur sistem yang berjalan, analisis permasalahan serta menganalisis kebutuhan yang diperlukan perusahaan.

BAB 4 RANCANGAN SISTEM

Bab ini akan membahas mengenai rancangan sistem serta memberikan penjelasan sistem yang akan dibangun, sistem yang digambarkan dalam diagram seperti *Data Flow Diagram*, *Entity Relationship Diagram*, *Use Case Diagram* serta menganalisis permasalahan dengan menggunakan analisis PIECES.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan terhadap masalah pada sistem yang telah dibuat serta saran yang membutuhkan pendapat dalam melakukan pengembangan sistem yang akan datang.



DAFTAR PUSTAKA

- Arif. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Greenberg, Paul. (2010). *CRM at the speed of light : Social CRM Strategies, Tool, and Techniques for Engaging Your Customer. (4th edition)*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Jogiyanto, H. M, (1999), *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Yogyakarta: Andi.
- Ragil, Wukil. (2010), *Analisis menggunakan Metode Pieces*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Shalahuddin M dan Rosa A.S (2013), *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Sutabri, Tata. (2012), *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Whitten, J. L., Bentley, L. D., & Dittman, K. C (2006), *System Analysis and Design Methods*. Singapore: McGraw Hill.
- Yohannes, Y, (2008), *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Voll, Noll*, Jakarta: Universitas Budi Luhur.