

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN  
PELANGGAN BERBASIS WEBSITE PADA  
CV AUTO PLAZA**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

<b>Muhammad Rinaldi</b>	<b>1519240135</b>
<b>Benggi Gravin Alfredo</b>	<b>1519240121</b>

**Program Studi Sistem Informasi**

**STMIK  MDP**

**STMIK GI MDP  
Palembang  
2019**

## STMIK GI MDP

---

Program Studi Sistem Informasi  
Skripsi Sarjana Komputer  
Semester Genap Tahun 2018/2019

### SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN BERBASIS WEBSITE PADA CV AUTO PLAZA

Muhammad Rinaldi	1519240135
Benggi Gravin Alfredo	1519240121

#### Abstrak

CV Auto Plaza merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang modifikasi mobil yang dikhususkan pada *sound system*, *leather seat*, dan *lighting*. Proses penawaran modifikasi mobil yang akan ditawarkan terhadap pelanggan, CV Auto Plaza masih menggunakan brosur, baner dan via telepon, akan tetapi tidak dilakukan secara rutin sehingga pelanggan kurang mengetahui informasi secara lengkap dan benar. Akibatnya perusahaan kesulitan untuk mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang lama yang telah dibuat. Dalam pengembangan sistem ini digunakan metode pengembangan terstruktur, untuk menganalisis permasalahan digunakan analisis PIECES, Diagram *Use Case*. Perancangan aplikasi ini menggunakan Diagram Konteks, Diagram Sistem, *Entity Relationship Diagram* (ERD), Relasi Antar Tabel, serta Tampilan dan aplikasi yang akan diusulkan. Aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan menggunakan program Notepad++ serta MySQL sebagai basis data. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan dapat membantu dalam penyampaian informasi serta membantu perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi, CRM, MYSQL, PHP.

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peranan Teknologi informasi menjadi aktivitas utama bagi manusia pada saat ini begitu besar. Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama bagi kegiatan bisnis, memberikan dampak yang besar terhadap perubahan yang mendasar pada struktur, operasi dan manajemen organisasi. Berkat teknologi berbagai kemudahan dapat dirasakan oleh manusia. (Tata sutabri, 2014, h.17)

CV Auto Plaza salah satu yang berlokasi di jalan Mayor Ruslan No.3A Palembang, didirikan pada tahun 2011. Perusahaan ini dikelola sendiri oleh pemilik dan dibantu oleh 7 (tujuh) karyawan tetap. CV Auto Plaza merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang modifikasi mobil yang dikhususkan pada *sound system, leather seat, dan lighting*

Proses penawaran modifikasi mobil yang akan ditawarkan terhadap pelanggan, CV Auto Plaza masih menggunakan brosur, baner dan via telepon, akan tetapi tidak dilakukan secara rutin sehingga pelanggan kurang mengetahui informasi secara lengkap dan benar. Akibatnya perusahaan kesulitan untuk mendapat kan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang lama. Penggunaan brosur dan via telepon belum cukup membantu dalam pemasaran produk, karena untuk mendapatkan brosur tersebut pelanggan harus datang

langsung ke perusahaan. Proses bisnis yang berjalan saat ini setiap pelanggan yang selesai melakukan transaksi modifikasi mereka menerima satu lembar kartu voucher perusahaan yang dapat memikat pelanggan untuk bertransaksi lagi, kartu voucher tersebut dapat digunakan untuk potongan harga jika pelanggan dapat mengumpulkan sebanyak 10(sepuluh) kartu voucher dari setiap transaksi. Dikarenakan masih keterbatasan media dalam penyampaian informasi tersebut, perusahaan mengalami kesulitan dalam untuk mendapatkan pelanggan baru, dan juga beresiko hilangnya kartu voucher yang telah di berikan perusahaan. Oleh karena itu di butuhkan suatu sistem informasi yang mampu menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang lama. selama proses bisnis yang dijalankan CV Auto Plaza terdapat beberapa komplain dari pelanggan yang disampaikan. Namun, komplain tersebut seringkali tidak sampai kepada pimpinan, sehingga perusahaan tidak mengetahui pelayanan apa saja yang perlu dipertahankan dan yang harus ditingkatkan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis mengusulkan sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada CV Auto Plaza sebagai media pengelolaan informasi pelanggan untuk membantu dalam proses mengelola informasi. Selain itu, dapat memberikan pelayanan yang maksimal untuk menarik pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pengembangan sistem yang diusulkan penulis, sebagai bahan penulisan skripsi

dengan judul “**Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Web pada CV Auto Plaza**”

## **1.2 Permasalahan**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut.

1. Pembuatan laporan transaksi membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga apabila pimpinan membutuhkan laporan tersebut terkadang tidak tersedia tepat waktu.
2. Pelanggan tidak mengetahui informasi secara detail mulai dari informasi umum, harga servis mengenai informasi jasa yang ditawarkan.
3. Terbatasnya penggunaan media pemasaran serta promosi yang masih menggunakan brosur, majalah, banner yang membutuhkan biaya yang cukup besar.
4. Perusahaan kesulitan dalam merespon komplain dari pelanggan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan.
5. Sulitnya mengetahui pelanggan mana yang terlebih dahulu datang untuk bertransaksi, sehingga sering terjadi kesalahan urutan pelayanan jasa terhadap pelanggan.

6. Pelanggan seringkali kehilangan kartu voucher setiap selesai melakukan transaksi sehingga mereka kesulitan untuk mendapatkan voucher yang dapat ditukarkan sebagai potongan harga.

### 1.3 Ruang Lingkup

- 1.2.1 Sistem Informasi yang akan dibuat berbasis *website* dengan bahasa pemrograman PHP, menggunakan program Notepad++ dan MySQL sebagai *database*.
- 1.2.2 Sistem Informasi yang akan dibangun dapat digunakan oleh pimpinan, admin, dan pelanggan.
- 1.2.3 Sistem ini dapat memberikan informasi kepada pelanggan mengenai produk modifikasi mobil khususnya *sound system*, *leather seat*, dan *lighting*. yang bisa menampung pesanan pelanggan, serta dapat menyediakan laporan transaksi.
- 1.2.4 Pada pembuatan sistem informasi manajemen hubungan pelanggan ini memfokuskan pada bagian produk modifikasi yang ditawarkan seperti informasi ketersediaan produk, biaya kustomisasi, serta dapat berkonsultasi mengenai produk.
- 1.2.5 Sistem yang dibangun ini dapat mempermudah pelanggan dalam memberikan kritik dan saran sehingga dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan**

Tujuan dibuatnya yang ingin dicapai dari sistem yang akan dibangun adalah sebagai berikut.

1. Membantu perusahaan dalam mempromosikan jasa modifikasi.
2. Membantu perusahaan dalam merekap data transaksi yang terjadi dalam perusahaan.
3. Membantu perusahaan memberikan informasi kepada pelanggan mengenai jasa modifikasi.
4. Membantu perusahaan mengetahui komplain dari pelanggan dengan cepat.
5. Membantu perusahaan dalam menentukan pelayanan mana yang harus dilayani terlebih dahulu.
6. Membantu perusahaan memberikan poin pelanggan yang dapat ditukarkan menjadi voucher sebagai potongan harga.

### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat dari sistem yang akan dibangun pada CV Auto Plaza adalah sebagai berikut.

1. Mempermudah perusahaan dalam mempromosikan jasa modifikasi.
2. Mempermudah perusahaan merekap data transaksi yang terjadi dalam perusahaan.

3. Mempermudah perusahaan memberikan informasi kepada pelanggan mengenai jasa modifikasi.
4. Mempermudah perusahaan mengetahui komplain dari pelanggan dengan cepat.
5. Mempermudah perusahaan dalam menentukan pelayanan mana yang harus dilayani terlebih dahulu.
6. Mempermudah perusahaan dalam penukaran poin pelanggan menjadi voucher sebagai potongan harga.

## 1.5 Metodologi

Metodologi iterasi adalah mengkombinasikan proses-proses pada model *waterfall* dan *iterative* pada model *prototype*. Model inkremental akan menghasilkan versi-versi perangkat lunak yang sudah mengalami penambahan fungsi untuk setiap penambahan (*inkremen/increment*). (A.S. Rosa 2013, h.38)

Metodologi iterasi memiliki beberapa fase pengembangan, yaitu sebagai berikut.

### 1. Fase Perencanaan

Hal yang dilakukan pada fase ini adalah mendefinisikan masalah untuk menentukan ruang lingkup sistem yang akan dibangun. Mempersiapkan produk dan melakukan pengumpulan data-data penting dari perusahaan.

## 2. Fase Analisis

Data yang telah dikumpulkan dari kebutuhan yang telah diharapkan pelanggan melalui wawancara, *survey* ataupun diskusi akan dianalisis dan didokumentasi untuk kebutuhan pada tahap selanjutnya.

## 3. Fase Perancangan

Pada fase ini bertujuan untuk memberikan gambaran apa yang seharusnya dikerjakan dan bagaimana tampilan antarmuka aplikasi. Serta menyangkut konfigurasi komponen-komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang dibutuhkan sistem tersebut sehingga setelah instalasi sistem akan benar-benar memuaskan rancang bangun sudah ditetapkan pada tahapan analisis sistem.

## 4. Fase Implementasi

Pada fase ini akan dilakukan persiapan sistem ke konversi sistem yang baru, pelatihan, dan pengoperasian sistem. Hasil dari tahapan perancangan sistem akan diubah menjadi bentuk yang dimengerti dalam bentuk pemrograman. Selain itu juga pada tahapan ini akan dilakukan pengujian sistem atau pemeriksaan apakah sistem yang dibuat telah memenuhi kebutuhan atau belum.

## 5. Fase Pemeliharaan

Fase pemeliharaan merupakan fase terakhir dalam metode iterasi, aplikasi yang sudah dibuat akan dijalankan serta dilakukan pemeliharaan. Pemeliharaan termasuk dalam memperbaiki kesalahan yang tidak ditemukan

pada fase sebelumnya. Fase ini merupakan perbaikan implementasi unit sistem dan peningkatan performa sistem.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika ini dimaksud untuk memberikan gambaran mengenai bab yang akan penulis susun dalam pembuatan skripsi sebagai berikut.

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada ini berisi tentang latar belakang, permasalahan, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab ini menguraikan teori-teori keilmuan yang mendasari masalah yang diteliti, terdiri dari teori-teori dasar umum dan teori-teori khusus yang berhubungan dengan topik yang dibahas.

### **BAB 3 ANALISIS SISTEM**

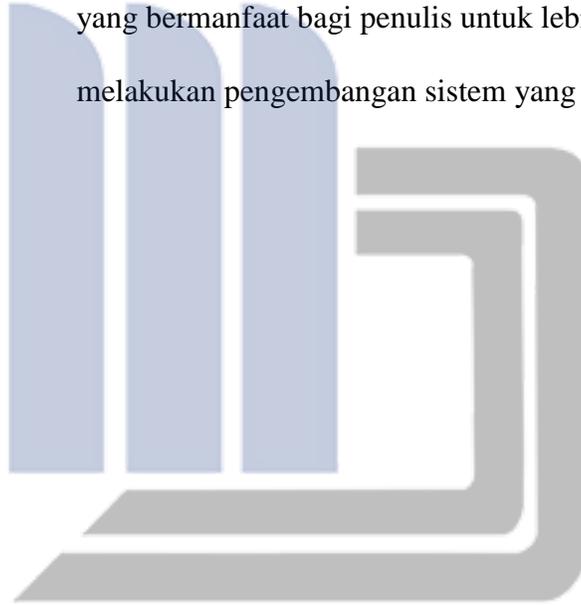
Pada Bab ini akan menjelaskan mengenai profil perusahaan, tugas dan wewenang, prosedur sistem yang berjalan, pemanfaatan SI/TI, analisis permasalahan dan analisis kebutuhan .

**BAB 4 RANCANGAN SISTEM**

Pada bab ini menjelaskan tentang rancangan sistem yang telah diusulkan berupa rancangan proses, rancangan data dan rancangan program.

**BAB 5 PENUTUP**

Bab ini penulis menarik beberapa, kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi penulis untuk lebih baik lagi dalam melakukan pengembangan sistem yang akan datang.



## DAFTAR PUSTAKA

- A.S, Rosa 2013, *Rekayasa Prangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*, Informatika, Bandung.
- Archonantha, Gevrie 2015, *Informasi Monitoring Proyek Dalam Bidang Konstruksi Berbasis Web di PT Warycorp*, Skripsi Manajemen Informatika, Universitas Komputer Indonesia Bandung.
- Buttle, Francis 2007, *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*, Bayumedia, Jakarta.
- Buttle, Francis 2009, *Customer Relationship Management: Concept and Technologies*, Elsevier Ltd, Jakarta.
- C.Laudon, Kenneth dan P.Laudon, Jane 2016, *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*, Salemba Empat, Jakarta.
- Fatta, Hanif Al 2007, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Herman, Eric dan Safriadi, Helfi, Skripsi *Sistem Informasi Manajemen PT. Kapuas Jaya Anugerah*, Pontianak, Universitas Tanjungpura.
- Heryanto, Imam 2016, *Manajemen Proyek Berbasis Teknologi Informasi*, Informatika, Bandung.
- Husni, Al Amin Imam dan Kristanto A 2014, "2.1.1 Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) DiI CV. Matahari Digital Printing Semarang". *Jurnal DINAMIKA TEKNIK*. Vol. 8, No 2. Universitas Stikubank Semarang, 2014.
- Indra, dan Agung Wicaksono, "Analisis dan Perancangan Aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)* Berbasis Web pada Rumah Sakit Pondok Indah", *Makalah-makalah Sistem Informasi*. Diakses 21/03/2019, dari [eprint.usm.ac.id](http://eprint.usm.ac.id).
- Jogiyanto.2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta.
- Kalsum, Ulmi 2018, *Sistem Informasi Manajemen Proyek Berbasis Website Pada CV. Lenea Palembang*, Sistem Informasi, STMIK GI MDP.

Lestari, Dini dan Pramita, Mellinda 2014, Skripsi *Sistem Informasi Manajemen Proyek pada PT Sinar Iswana*, Sistem Informasi, STMIK GI MDP.

Nuryanto, Iin 2013, *Sistem Informasi Pengelolaan Proyek DAK Sekolah Dasar Berbasis Website dan Multimedia studi kasus di CV. Star NORST Kab. Temanggung*, Skripsi Sistem Informasi, Universitas Respati Yogyakarta.

Pelafu, Erny 2012, Skripsi *Sistem Informasi Manajemen Kontraktor Berbasis Web*, Teknik Informatika, Universitas Kristen Satya Wacana.

Reza Alkautsar, Avicenna 2013, *Sistem Informasi Manajemen Proyek pada PT. Anugrah Pertiwi Kontrindo Palembang*, Skripsi Sistem Informasi, STMIK GI MDP.

Tantra, Rudy 2012, *Manajemen Proyek Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta.

