

**SISTEM MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN
BERBASIS WEBSITE PADA
CV. SETIA MOTOR PALEMBANG**

SKRIPSI

Oleh:

Rendi	1519240029
Wisnu Candra Irawan	1519240014

Program Studi Sistem Informasi



**STMIK GI MDP
Palembang
2019**

STMIK GI MDP

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

SISTEM MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN BERBASIS *WEBSITE* PADA CV. SETIA MOTOR PALEMBANG

Rendi 1519240029
Wisnu Candra Irawan 1519240014

Abstrak

CV. Setia Motor Palembang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbaikan dan penjualan sparepart sepeda motor, dalam menjalankan bisnisnya CV. Setia Motor Palembang mengalami kendala dalam mendapatkan pelanggan baru dan juga mempertahankan pelanggan lama. Kasus yang terjadi dalam proses bisnis yang berjalan, mulai dari kurangnya informasi mengenai produk yang tersedia, kurangnya informasi mengenai promo kepada pelanggan, kurangnya tingkat kepuasan pelanggan mengenai layanan yang diberikan, pelanggan potensial sulit diketahui karena riwayat pesanan yang tidak terorganisir dengan baik. Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada CV. Setia Motor Palembang, maka akan dibuat suatu sistem *customer relationship management* yang dapat mengatasi permasalahan yang dialami. Pengembangan sistem ini menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai basis datanya. Hasil yang diperoleh adalah sistem *customer relationship management* berbasis *website* yang diharapkan dapat membantu pihak CV. Setia Motor Palembang untuk mendapatkan pelanggan baru dan memanfaatkan informasi pelanggan guna untuk meningkatkan nilai transaksi serta dapat mempertahankan pelanggan potensial untuk meningkatkan kemajuan perusahaan agar menjadi perusahaan yang lebih berkembang.

Kata kunci : Website, Notepad++, MySQL, Customer Relationship Management, PHP.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan globalisasi membawa dampak besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar menjadi semakin luas dan peluang ada dimana-mana, namun sebaliknya persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diperhitungkan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif agar mampu bersaing secara berkesinambungan.

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan. Persaingan yang semakin ketat terjadi di dalam dunia otomotif khususnya produk sepeda motor. Produk ini merupakan kendaraan yang paling banyak dimiliki oleh masyarakat.

CV. Setia Motor Palembang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbaikan dan penjualan sparepart sepeda motor sejak tahun 2012. Perusahaan ini terletak di Jalan Sosial No. 499 KM 5, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

Proses bisnis tersebut berjalan pada saat pelanggan melakukan pembelian sparepart, pelanggan hanya menyampaikan barang yang diperlukan, kemudian pegawai mengambilkan barang tersebut dan mencatat transaksi tersebut pada

sebuah buku. Namun, jika pelanggan ingin melakukan *service* pada kendaraannya maka pelanggan harus menjelaskan keluhan yang dialami kepada teknisi, setelah itu teknisi menjelaskan dan memberikan masukan terhadap penggantian *sparepart* atau apa saja yang harus dilakukan untuk kendaraan tersebut. Kemudian teknisi akan mengantar pelanggan menemui bagian pegawai untuk melakukan estimasi harga *sparepart*, jika pelanggan setuju dengan estimasi harga *sparepart* dan jasa tersebut maka *service* baru dapat dilakukan. Bukti transaksi ditulis manual lalu disimpan dan direkap setiap akhir bulan untuk mengetahui pelanggan yang sering melakukan transaksi di perusahaan.

Jika ada promosi yang sedang berlangsung atau ada produk baru, maka pegawai akan menginformasikan hal tersebut kepada pelanggan ketika pelanggan tersebut kembali berkunjung ke perusahaan. CV. Setia Motor Palembang juga membutuhkan waktu yang relatif lama untuk menginformasikan kepada pelanggan mengenai rincian biaya yang dibutuhkan dalam proses pemesanan serta terbatasnya media dalam melakukan pemesanan khususnya pemesanan dalam jumlah atau jenis yang banyak. Sering kali beberapa konsumen mengeluh dengan kinerja dari pegawai CV. Setia Motor yang sulit melayani pelanggan ketika kondisi sedang ramai.

Oleh karena itu, pengembangan sistem yang diusulkan penulis, dituangkan ke dalam bentuk skripsi yang berjudul ***Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan berbasis Website pada CV. Setia Motor Palembang.***

1.2 Permasalahan

Adapun Permasalahan pada CV. Setia Motor Palembang yang dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Perusahaan mengalami kendala dalam menyampaikan informasi mengenai jasa *service* dan promosi kepada pelanggan.
2. Pelanggan kesusahan mendapatkan media untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan dari perusahaan.
3. Pelanggan tidak mengetahui estimasi rincian biaya dalam proses pemesanan sparepart maupun jasa yang diberikan.

Permasalahan diatas, didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap *owner* CV. Setia Motor Bpk. Antonius Nursiwan (Transkrip wawancara terlampir)

1.3 Ruang Lingkup

Agar skripsi ini menjadi lebih terarah dan sesuai dengan tujuan skripsi, maka dibatasi dengan ruang lingkup sebagai berikut:

1. Pelayanan pelanggan meliputi pemesanan *booking service* dan pembelian *sparepart* secara online menggunakan *website*.
2. Memberikan informasi tentang promo yang sedang berlangsung di CV. Setia Motor Palembang melalui media *website* dan *Email Broadcast*.
3. Pelanggan dapat memberikan kritik dan saran mengenai pelayanan CV. Setia Motor Palembang secara online melalui *website*.

4. Pelanggan akan mendapatkan point disetiap transaksi yang dilakukan dan bisa menukarkan *point* tersebut melalui *website*.
5. Aplikasi akan dibangun dengan menggunakan *php*, *html*, *javascript* dalam pengerjaannya serta menggunakan *MySQL* sebagai databasenya.
6. Sistem yang dibangun terdapat sub sistem, yaitu sub sistem untuk pelanggan, sub sistem untuk administrasi, dan sub sistem laporan sebagai output untuk *owner*.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

1. Merancang sistem yang dapat menyediakan informasi berupa pilihan perawatan untuk kendaraan, dan promosi yang sedang berlangsung diperusahaan.
2. Memberikan informasi yang lebih rinci kepada pelanggan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan.
3. Memberikan layanan *booking service* kepada pelanggan secara *online*.
4. Mempermudah perusahaan untuk mengetahui pelanggan berloyalitas tinggi.

1.4.2 Manfaat

1. Sistem meningkatkan kepuasan kepada pelanggan karena pelanggan akan terikat melalui sistem promosi dan *point* sehingga pelanggan akan nyaman dan terus melakukan transaksi di perusahaan

2. Sistem mempermudah pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran.
3. Sistem mempermudah perusahaan dalam menyampaikan informasi berupa promo yang berlangsung, jasa *service*, dan membantu pelanggan menyelesaikan masalah tanpa harus datang langsung melalui via telepon yang tertera di *website* .

1.5 Metodologi Penelitian

Dalam melakukan pengembangan sistem penulis menggunakan metodologi metode iterasi. Metode iterasi adalah metodologi yang disetiap tahapan atau fase pengembangan sistem dilaksanakan dengan memakai teknik perulangan, serta suatu proses dapat dilaksanakan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang maksimal (Whitten 2006, h.31).

Adapun beberapa fase dalam metodologi iterasi ini, yaitu sebagai berikut :

1. Fase Perencanaan

Pada fase ini akan dilakukannya pengidentifikasian mengenai masalah, lalu menentukan perencanaan, ruang lingkup dan batasan pada sistem yang dirancang dan akan dibangun serta mengumpulkan data yang diperlukan.

2. Fase Analisis

Pada fase ini akan dilakukannya analisis dari informasi yang didapatkan dari pengguna, yaitu studi pustaka dan wawancara sehingga dapat mengetahui sistem yang diinginkan pengguna dan batasan sistem yang akan dibangun.

3. Fase Perancangan

Pada fase ini akan dilakukannya perancangan antar muka sesuai keinginan pengguna serta merancang aliran sistem dan data yang berjalan untuk memberikan gambaran dan tampilan sistem yang seharusnya dikerjakan.

4. Fase Implementasi

Pada fase ini akan dilakukannya pemrograman dan pengujian sistem berdasarkan kebutuhan pengguna untuk menyelesaikan permasalahan dan menjalankan sistem dengan baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Kegiatan Skripsi ini dibagi menjadi 5 bab yang tersusun secara sistematis dan terbagi dalam beberapa sub bab dan setiap bab memiliki hubungan yang tidak terpisahkan. Penulisan laporan skripsi ini secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab pendahuluan menjelaskan penerapan sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada CV. Setia Motor Palembang. Selain itu juga tujuan dan manfaat dari sistem yang akan dibangun serta apa permasalahan yang terjadi pada sistem yang lama.

BAB 2 TINJAUAN UMUM

Bab tinjauan umum ini menjelaskan mengenai tinjauan pustaka dari laporan skripsi seperti konsep sistem yang meliputi karakteristik sistem

dan klarifikasi sistem, konsep informasi dan teori lainnya yang berhubungan dengan penulisan ini.

BAB 3 ANALISIS SISTEM

Pada bab ini menjelaskan tentang informasi profil perusahaan meliputi visi dan misi, tugas dan tanggung jawab, struktur organisasi kemudian identifikasi masalah serta analisis kebutuhan.

BAB 4 RANCANGAN SISTEM

Pada bab ini berisi implementasi, prosedur, serta hasil uji coba dan rancangan program untuk mengetahui efektivitas dan kinerja dari sistem informasi.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan hasil Sistem Informasi Layanan Pelanggan berbasis *Website* dan saran yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk pengembangan sistem informasi selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S, Rosa dan M.Shalahuddin 2013,*Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*, Informatika, Bandung.
- Buttle, Francis 2007, *Customer Relationship Management*, Bayumedia, Jakarta
- Claudia, Cindy dan Michael Suyanto 2018, “*Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Pada CV Shannon Otopart Palembang*”, Diakses pada 2 September 2018, dari <http://eprints.mdp.ac.id>
- Cristian, Erik dan Suprianto 2017, “*Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Pada CV. Gemilang Motor Berbasis Web*”, Diakses pada 4 September 2018, dari <http://eprints.mdp.ac.id>
- Dyantina, Ovi dan Mira Afrina 2012, “*Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)*”, Diakses pada 20 September 2018, dari <https://ejournal.unsri.ac.id>
- Hidayat, Rachmad dan Suprpto 2012, “*Pengembangan Aplikasi Customer Relationship Management Rumah Sakit*”, Diakses pada 20 September 2018, dari <http://journal.ums.ac.id>
- Imelda dan Fransisca 2017, “*Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Website Pada PT Mega Duta Sejahtera Palembang*”, Diakses pada 2 September 2018, dari <http://eprints.mdp.ac.id>
- Jogiyanto 2005, *Analisis & Desain*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kadir, Abdul. 2008, *Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP*, Andi Offset, Yogyakarta
- Komputer, Wahana 2009, *Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kumaladewi, Nia dan Suci Ratnawati 2013, “*Rancang Bangun Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) Airport Special Assistance*”, Diakses pada 20 September 2018, dari <http://journal.uui.ac.id>

- Mathiassen, L, A. Munk-Madsen, P.A. Nielsen, J. Stage 2000, “*Customers Relationship Management*”. Aalborg, Denmark: Marko Publishing.
- Novianti, Hardini dan Allsela Meiriza 2016, “*Penerapan Konsep Customer Relationship Management (CRM) pada Sistem Informasi Penyewaan Lapangan Futsal di Swadaya Futsal Palembang*”, Diakses pada 7 September 2018, dari <https://ejournal.unsri.ac.id>
- Pradipo, Alogo Alan 2013, “*Customer Relationship Management pada Perusahaan Mohan Semarang*”, Diakses pada 2 September 2018, dari <http://eprints.dinus.ac.id>
- Ragil, Wukil. (2010). *Pedoman Sosialisai Prosedur Operasi Standar*. Mitra Wacana Media. Jakarta
- Sadeli, Muhammad. 2014. *Dreamweaver CS6 Untuk Orang Awam*. Palembang: Maxikom.
- Setiawan, Andi 2004, Implementasi CRM (Customer Relationship Management) Pada Sistem Informasi Travel X Berbasis Web, STMIK STIKOM, Bali
- Sidik, Betha. 2012, *Pemrograman Web dengan PHP*, Informatika, Bandung
- Suhgian, Indrajani 2011, Analisis dan Perancangan E-CRM pada Dharma Gravire. *Seminar Nasional Sistem dan Informatika SNSI07-071*.
- Susanto, Azhar 2013, *Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan*, Bandung: Lingga Jaya.
- Sutabri, Tata. 2012, *Analisis Sistem Informasi*, Andi Offset , Yogyakarta.
- Sya’ban, Wahyu 2010, Sistem Informasi Eksekutif STMIK Atma Luhur Dengan Penerapan Customer Relationship Management Berbasis Website, *Jurusan Teknik Informatika dan Manajemen Informatika*, STMIK Atma Luhur, Pangkal Pinang.
- Thiodore, Hans Petersen dan Rudi Haryono 2017, “*Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Website Pada CV Wangsa Mandiri Sukses Palembang*”, Diakses pada 5 September 2018, dari <http://eprints.mdp.ac.id>

Tiono, Wenny Jayani Halim 2015, "*Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Apotek "X" Berbasis Web*", Diakses pada 20 September 2018, dari <http://journal.ubaya.ac.id>

Wibowo, Angga. 2007, *16 Aplikasi PHP Gratis utk Pengembangan Situs Web*, Andi, Yogyakarta

