

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN
PADA PT. BUMI PASIR PUTIH PALEMBANG**

SKRIPSI

Oleh :

Danu Ristandy

1519240072

Lucky Indra Putra

1519240149

Program Studi Sistem Informasi

STMIK  MDP

**STMIK GI MDP
Palembang
2020**

STMIK GI MDP

Program Studi Sistem Informasi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Gasal Tahun 2019/2020

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA PT. BUMI PASIR PUTIH PALEMBANG

Danu Ristandy	1519240072
Lucky Indra Putra	1519240149

Abstrak

PT. Bumi Pasir Putih Palembang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distributor minuman ringan di wilayah Palembang. PT. Bumi Pasir Putih Palembang yang beralamatkan di Jalan Jl. Pasir Putih RT.57 RW.20 Kec.Talang Kelapa Kel.Sukajadi KM 17 Kab.banyuasin. Proses bisnis yang berjalan saat ini perusahaan kesulitan dalam melakukan “*customer rentention*” atau perawatan pelanggan, dan juga perusahaan kesulitan dalam memasarkan produk karena promosi dilakukan secara tidak langsung oleh sesama pelanggan dan dalam pembelian juga pelanggan harus datang langsung ke perusahaan dalam pemesanan. Tujuan dari skripsi ini adalah membuat sistem informasi manajemen hubungan pelanggan yang berbasis *website* yang dapat mempermudah membangun hubungan jangka panjang dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sistem ini dirancang menggunakan *platform web* dengan bahasa pemrograman PHP, HTML dan menggunakan MySQL sebagai *database*. Proses pengembangan menggunakan metodologi iterasi, yang terdiri dari fase perencanaan, analisis masalah, perancangan, implementasi dan pemeliharaan. Hasil dari pembuatan sistem informasi ini dapat membantu pimpinan untuk menampung keluhan pelanggan dalam setiap melakukan transaksi agar perusahaan dapat mengevaluasi kekurangan dan kesalahan dalam pelayanan terhadap pelanggan.

Kata kunci: PHP, *database*, MySQL, *website*, Iterasi, Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan



STMIK GI
MDP

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan teknologi informasi menjadi aktifitas 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)

PT. Bumi Pasir Putih adalah perusahaan air minum dalam kemasan yang berlokasi di Jl. Pasir Putih RT.57 RW.20 Kec.Talang Kelapa Kel.Sukajadi KM 17 Kab.banyuasin. Pabrik yang berdiri sejak tahun 2008 dan mulai beroperasi tahun 2009 ini menghasilkan produk air minuman ringan merk PANTHER MIX FRUIT. Dalam perkembangan berikutnya, perusahaan ini menjalankan proses produksi untuk kebutuhan konsumen. Bisnis yang sejalan dengan perencanaan pengembangan produk menghasilkan suatu sinergi yang terkait dengan pengembangan produk air minuman ringan.

Dalam proses bisnis yang berjalan PT. Bumi Pasir Putih Palembang melakukan transaksi untuk pelanggan yang berjumlah kurang lebih 300 pelanggan, dan perusahaan ini juga melayani transaksi perseorangan.

Customer Relationship Management adalah strategi pada suatu perusahaan dalam melayani pelanggannya agar tidak beralih ke pesaing lainnya (Gaffar,2007,h.9). Pelanggan adalah seorang individu ataupun kelompok yang membeli produk fisik ataupun jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan berdasarkan kepuasan mereka sendiri (Greenberg,2010).

Selama proses bisnis yang dijalankan PT. Bumi Pasir putih terdapat beberapa keluhan dari pelanggan yang disampaikan. Namun, keluhan tersebut seringkali tidak sampai kepada pimpinan, sehingga perusahaan tidak mengetahui pelayanan apa saja yang perlu dipertahankan dan yang harus ditingkatkan. Kemudian perusahaan kesulitan untuk memasarkan produk, karena media yang ada tidak menyediakan informasi tentang stok dan detail barang sehingga pelanggan sulit dalam melakukan pemesanan, oleh karena itu dibutuhkannya fitur *live chat* untuk mempermudah pelanggan dalam menanyakan informasi secara langsung sehingga pelanggan tidak perlu datang ke perusahaan dan memberikan poin kepada pelanggan untuk setiap transaksi kelipatan Rp. 100.000 akan mendapatkan 1 poin.

Sehingga terdapat beberapa masalah antara lain, yang di tuangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan pada PT. Bumi Pasir Putih Palembang”**

1.2 Permasalahan

Adapun permasalahan yang akan penulis angkat dalam penyusunan skripsi pada PT. Bumi Pasir Putih Palembang antara lain :

1. Pihak perusahaan kesulitan dalam melakukan *“customer retention”* atau perawatan pelanggan.
2. Pihak perusahaan kesulitan dalam menentukan pelanggan yang potensial.
3. Belum ada wadah untuk menampung keluhan pelanggan terkait pelayanan.
4. Pelanggan diharuskan datang langsung ke PT untuk dapat memesan barang, sehingga dapat mempersulit terutama pelanggan yang berlokasi jauh dari PT
5. Terbatasnya media promosi karena promosi biasanya dilakukan secara tidak langsung oleh sesama pelanggan yang memberikan *review* dan saran ke pelanggan lainnya.

1.3 Ruang Lingkup

Sehubungan dengan masalah yang dihadapi oleh PT. Bumi Pasir Putih Palembang, maka penulis membatasi ruang lingkup pada pembuatan skripsi sebagai berikut :

1. Sistem informasi manajemen hubungan pelanggan dikembangkan pada *platform web*, menggunakan bahasa pemrograman PHP, *JavaScrip*, HTML dan MySQL sebagai *database*
2. Sistem yang akan di bangun dapat digunakan oleh pimpinan, admin, dan pelanggan.
3. Sistem dapat mempermudah pimpinan dalam melihat laporan penjualan, *rating* atau masukan dari pelanggan selain itu pimpinan dapat melihat barang paling laris dan pimpinan dapat juga mengetahui pelanggan mana yang sering bertransaksi penjualan barang,
4. Sistem dapat mempermudah bagian administrasi dalam mengelola penjualan barang, rekap pelanggan yang berpotensi atau loyal, menerima *feedback* dalam bentuk kritik saran sehingga dapat menyediakan produk dan memberikan layanan yang lebih baik lagi.
5. Sistem dapat mempermudah pelanggan terutama dalam pemesanan barang , dikarenakan pelanggan dapat memesan secara online, selain itu, pelanggan dapat menanyakan ketersediaan stok secara langsung melalui fitur *live chat* dan pelanggan dapat mengetahui promosi melalui email terkait promo terbaru, serta , pelanggan akan mendapatkan poin yang dapat ditukar potongan harga maupun barang apabila sering bertransaksi di PT Bumi Pasir Putih.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin di capai oleh penulis dalam pembuatan skripsi adalah untuk mengembangkan sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada PT. Bumi Pasir Putih Palembang antara lain :

- a. Membantu perusahaan agar lebih memperhatikan pelanggan
- b. Membantu perusahaan untuk menentukan pelanggan potensial dan pelanggan prioritas
- c. Membantu perusahaan memberikan *review*, kritik saran terkait produk dan pelayanan.
- d. Membantu perusahaan dengan membuat sistem informasi *customer relationship management*
- e. Membantu perusahaan untuk memasarkan produk dan meningkatkan penjualan

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian skripsi yang penulis buat sebagai berikut :

- a. Mempermudah perusahaan untuk mempertahankan pelanggan dengan fitur *chat online*.

- b. Mempermudah perusahaan untuk melakukan customer portofolio analisis.
- c. Mempermudah perusahaan untuk meyakinkan pelanggan dengan produk-produk yang di pasarkan.
- d. Mempermudah perusahaan untuk lebih memaksimalkan penggunaan teknologi dalam proses bisnis.
- e. Mempermudah perusahaan untuk memasarkan produk baru kepada pelanggan

1.5 Metodologi Pengembangan Sistem

Dalam penulisan ini penulis menggunakan metodologi penelitian *iterasi*. Metodologi iterasi merupakan suatu metode dimana setiap tahap atau fase dapat di laksanakan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang di inginkan. Metode *iterasi* memiliki beberapa fase pengembangan, yaitu antara lain :

1. Fase Perencanaan

Fase yang digunakan sebagai tahap awal dalam menentukan metodologi yang akan digunakan, serta membuat jadwal penelitian. Adapun teknik yang di gunakan adalah wawancara, observasi dan literatur.

2. Fase Analisis Masalah

Fase ini mempelajari sistem yang sudah ada dan menganalisis masalah yang terdapat pada sistem tersebut sehingga menghasilkan suatu pemecahan masalah yang dapat dijadikan sebagai pedoman untuk mengembangkan aplikasi portal informasi berbasis *Website*.

3. Fase Perancangan

Fase ini dilakukan perancangan sistem yang baru agar masalah yang ada pada sistem lama dapat di atasi dan diantisipasi kemungkinan-kemungkinan terjadinya kesalahan yang sama dimasa yang akan datang.

4. Fase Implementasi

Fase pembuatan program aplikasi portal informasi berbasis *website* berdasarkan analisis serta perancangan yang telah di lakukan dengan menggunakan aplikasi penunjang berupa aplikasi *Webserver* XAMPP dan MySQL.

5. Fase Pemeliharaan

Fase ini di lakukan jika aplikasi yang telah dibuat mengalami permasalahan ketika di gunakan, maka di lakukan perbaikan atau pembaharuan agar aplikasi dapat di gunakan lagi atau aplikasi dapat di gunakan lebih baik lagi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksud untuk memberikan gambaran mengenai bab-bab yang akan penulis susun dalam proposal skripsi adalah sebagai berikut ini.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang mencakup uraian tentang latar belakang, permasalahan, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis akan membahas teori yang erat hubungannya dengan judul. Teori-teori ini merupakan landasan bagi penulis dalam mengadakan penelitian, menganalisa dan menafsirkan masalah yang timbul di PT. Bumi Pasir Putih Palembang.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan dijelaskan tentang metodologi dan tahapan-tahapan yang akan dijalankan dalam melakukan penelitian beserta metode yang akan digunakan dalam melakukan analisis data.



STMIK GI
MDP

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Gregorius. 2000. *Microsoft Frontpage 2000 Webbot*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Al-Fatta, H 2007, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Kenunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Arief, M. R. 2011. *Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP & MySQL*, Andi, Yogyakarta.
- A.S, Rosa & M. Shalahuddin 2014, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*, Modula, Bandung.
- Buttle, Francis.2007.*Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Bayumedia, Jakarta.
- Buana, I Komang Setia. 2014. *Jago Pemrograman PHP*. Dunia Komputer, Jakarta, Indonesia.
- Erinawati, H D 2012, *Pembangunan Sistem Informasi Pembayaran Sekolah pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Rembang Berbasis Web*, *Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*. Vol 4 No 4 - 2012
- Fathansyah 2012, *Basis Data Buku Teks ilmu Komputer Edisi Revisi*, Informatika, Bandung.
- Firdaus 2007, *7 Jam Belajar Interaktif PHP & MySQL dengan Dreamweaver*, Maxicom, Palembang.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Alfabeta. Voll 11, Bandung.
- Greenberg, P. 2010. *Customer Relationship Management as the Speed of Light: Fourth Edition* McGraw-Hill, New York.
- Jogiyanto HM. 1999. *Analisis & Desain Sistem Informasi*. Andi Offset, Yogyakarta.

Nugroho, Bunafit. 2013. *Dasar Pemrograman Web PHP-MySQL dengan Dreamweaver*. Gava Media, Yogyakarta.

Tohari, Hamim 2014, *Analisis serta Perancangan Sistem Informasi Melalui Pendekatan UML*, Andi, Yogyakarta.

Tata Sutabri. 2014. *Pengantar Teknologi Informasi*, Andi, Yogyakarta

Wahana Komputer 2012, *Mastering CMS Programming with PHP & MySQL*, Andi, Yogyakarta.

