

**SISTEM MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA
CV.MITRA SEJAHTERA BERSAMA BERBASIS WEBSITE**

SKRIPSI

Oleh:

**Fredy
Yolanda Sucita Arliniah**

**1620240061
1620240120**

Program Studi Sistem Informasi



**STMIK GI MDP
Palembang
2020**

STMIK GI MDP

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

SISTEM MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA CV. MITRA SEJAHTERA BERSAMA BERBASIS WEBSITE

Fredy 1620240061
Yolanda Sucita Arliniah 1620240120

Abstrak

Pembuatan sistem ini bertujuan untuk membantu perusahaan dalam memberikan informasi dan memudahkan pelanggan untuk melakukan transaksi secara online maka dari itu proses tersebut membutuhkan sistem manajemen hubungan pelanggan menggunakan metodologi *iteratif*. Sistem yang dibangun diharapkan dapat membantu perusahaan. Sistem ini dirancang dengan bahasa pemrograman yang digunakan yaitu *PHP*, *JavaScript* dan *HTML*, sedangkan *MySQL* untuk *database*. Hasil yang didapat adalah sebuah aplikasi Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan yang dapat membantu dalam penyampaian informasi secara detail, memudahkan pelanggan untuk melakukan transaksi serta meningkatkan hubungan pelanggan dengan perusahaan.

Kata Kunci:

Manajemen Hubungan Pelanggan, Pelanggan, *PHP*, Metodologi Iteratif.



STMIK GI
MDP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dan setiap waktu selalu mengalami perubahan khususnya dalam bidang teknologi informasi. Perkembangan internet merupakan salah satu perkembangan terkini dari teknologi informasi. Pada dunia usaha khususnya bidang pemasaran, internet merupakan salah satu media yang dapat digunakan sebagai media pemasaran. Hal ini dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan untuk mengembangkan bisnis dan menambah daya saing bagi perusahaan.

CV. Mitra Sejahtera Bersama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan pakan ternak, produk kesehatan, produk kendaraan dll. CV. Mitra Sejahtera Bersama beralamatkan di Jalan Pangeran Sido Ing Lautan No 198 RT 008 RW 002 Gandus Palembang, 30147.

Proses bisnis yang sedang berjalan pada CV. Mitra Sejahtera Bersama saat ini adalah pelanggan harus datang langsung ke perusahaan untuk dapat membeli pakan ternak atau produk lainnya, mengetahui informasi secara rinci mengenai produk yang dijual seperti komposisi dari produk tersebut, harga produk yang dijual dan lain-lain, sulitnya perusahaan untuk melakukan pencarian

data pelanggan yang sering berbelanja dan pelanggan sulit untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan CV. Mitra Sejahtera Bersama.

Pemasaran secara online merupakan salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk memasarkan suatu produk atau jasa melalui media internet, dengan menghubungkan perusahaan dan pelanggan secara elektronik sehingga membuat konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Dengan adanya pemasaran secara online dapat meningkatkan persaingan antar perusahaan, media promosi kepada pelanggan dan menarik perhatian pelanggan.

Customer Relationship Management adalah proses mengelola informasi rinci secara hati-hati tentang individu dan pelanggan, yang bertujuan untuk memaksimalkan kesetiaan pelanggan (Kotler dan Keller, 2012, h.157). Dengan menggunakan *Customer Relationship Management* dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan, mempertahankan bisnis dari pesaing-pesaing yang mencoba untuk menjatuhkan perusahaan tersebut, memberikan informasi bisnis secara akurat kepada pelanggan, dan sebagai media komunikasi pelanggan dengan perusahaan bisnis tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dibuat sebuah sistem manajemen hubungan pelanggan berbasis *website* yang mampu menunjang kinerja pelayanan perusahaan untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada serta sebagai media informasi untuk pelanggan. Maka dengan ini penulis membuat skripsi dengan judul **“SISTEM MANAJEMEN HUBUNGAN**

PELANGGAN PADA CV. MITRA SEJAHTERA BERSAMA BERBASIS WEBSITE” sebagai judul Skripsi ini.

1.2 Permasalahan

Adapun permasalahan pada CV. Mitra Sejahtera Bersama yang dapat diuraikan yaitu :

1. Pelanggan merasa kesulitan dalam melakukan pemesanan produk karena harus datang ke CV. Mitra Sejahtera Bersama.
2. Sulitnya pelanggan mendapatkan informasi secara detail mengenai produk yang dijual dan rekomendasi produk yang dibutuhkan oleh pelanggan.
3. Perusahaan merasa kesulitan dalam pencarian data pelanggan yang sering berbelanja, karena membutuhkan waktu dalam pengumpulan data transaksi pelanggan.
4. Pelanggan sulit untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan CV. Mitra Sejahtera Bersama.
5. Pelanggan sulit untuk mengetahui promosi barang yang ada pada perusahaan karena informasi tersebut hanya diketahui jika pelanggan datang ke tempat atau menghubungi perusahaan.

1.3 Ruang Lingkup

Pada ruang lingkup penyusunan skripsi ini, penulis memberikan beberapa batasan masalah agar sesuai dengan tujuan, yaitu :

1. Aplikasi yang dibuat hanya membahas mengenai penjualan produk pakan ternak.
2. *Database* yang digunakan adalah *MySQL*.
3. Bahasa pemrograman yang digunakan *PHP*, *JavaScript* dan *HTML*.
4. Kontak saran untuk pelanggan menyampaikan kritik dan saran terhadap perusahaan.
5. Memberikan informasi mengenai diskon yang ada pada CV. Mitra Sejahtera Bersama dengan media *sms gateway*.
6. Setiap pelanggan melakukan transaksi 1 kali, pelanggan akan mendapatkan poin yang dapat ditukarkan dengan voucher.
7. Terdapat fitur pencarian pakan ternak bagi pelanggan agar lebih mudah mencari makanan ternak yang cocok untuk ternaknya.
8. Fitur – fitur yang akan dibuat adalah kelola data pengguna, kelola data pelanggan, kelola kategori produk, kelola produk, kelola penjualan produk, kelola pembayaran, kelola laporan barang terlaris, kelola laporan penjualan, kelola laporan persediaan dan laporan *top customer*, *rating* produk, *tracking*, pencarian produk dan promosi produk.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan pengembangan aplikasi adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah pelanggan untuk melakukan pemesanan produk karena dapat dilakukan secara online.

2. Memberikan informasi secara rinci kepada pelanggan mengenai produk yang ditawarkan.
3. Membuat sebuah sistem yang memudahkan perusahaan untuk mencari pelanggan yang sering bertransaksi di perusahaan CV. Mitra Sejahtera Bersama.
4. Membuat sebuah sistem yang dapat memberikan pelayanan untuk menyampaikan keluhan pelanggan.
5. Membuat sebuah sistem yang dapat mempunyai fitur untuk *sms gateway* sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengetahui promosi barang yang ada.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat bagi CV. Mitra Sejahtera Bersama adalah sebagai berikut :

1. Sistem bisa membantu perusahaan agar lebih mudah mempertahankan pelanggan lama dan bisa mendapatkan pelanggan yang baru.
2. Dapat mempermudah pelanggan dalam bertransaksi karena dapat dilakukan secara online sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Pelanggan dapat lebih mudah untuk melihat produk yang ditawarkan oleh perusahaan secara rinci.

4. Sistem dapat memudahkan pelanggan untuk menyampaikan keluhan yang dimilikinya.
5. Sistem memudahkan pelanggan untuk mengetahui promosi barang yang ada.

1.5 Metodologi Pengembangan Sistem

Menurut Rosa A. S & M. Shalahuddin (2013, h. 38), metode iteratif (*iterative model*) mengkombinasikan proses-proses pada model air terjun dan iteratif pada model prototipe. Model increment akan menghasilkan versi-versi perangkat lunak yang sudah mengalami penambahan fungsi untuk setiap pertambahannya (*inkremen/increment*).

Metode iteratif memiliki beberapa fase pengembangan, yaitu sebagai berikut.

a. Tahap Analisis Masalah

Pada tahap ini, menganalisis proses bisnis yang sedang berjalan di perusahaan CV. Mitra Sejahtera Bersama, pengumpulan data melalui proses wawancara, observasi dan studi pustaka kemudian menyimpulkan permasalahan yang terjadi di perusahaan tersebut sehingga dapat ditentukan sistem yang akan dibuat.

b. Tahap Perancangan

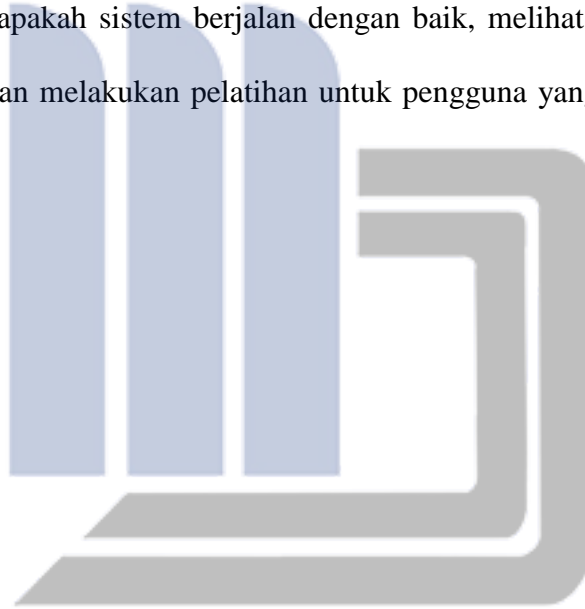
Pada tahap ini, dilakukan perancangan sistem dengan menggunakan alat bantu yaitu *Usecase*, *DFD (Data Flow Diagram)* dan *ERD (Entity Relationship Diagram)* sehingga proses-proses dapat tergambar dengan rinci untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

c. Tahap Implementasi

Pada tahapan ini dilakukan implementasi sistem dengan membuat program dan menguji terhadap program yang dibuat, apakah sudah memenuhi fungsi atau belum.

d. Tahap Pengujian

Pada tahap ini bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap sistem yang baru dibuat apakah sistem berjalan dengan baik, melihat apakah ada yang error atau tidak, dan melakukan pelatihan untuk pengguna yang akan memakai sistem tersebut.





STMIK GI
MDP

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P & Keller, K.L. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Madcoms. (2009). *Menguasai HTML, CSS, PHP, dan MySQL*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ragil, Wukil. (2010). *Pedoman Sosialisasi Prosedur Operasi Standar*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rosa A.S, dan M. Shalahuddin. (2013). *Rekayasa Perangkat Lunak*. Bandung: Informatika.
- Saputra, Agus. (2018). *Paduan Praktis dan Jitu Menguasai PHP7 dan SQL Server*. Cirebon: CV. ASFA Solution.
- Sibero, Alexander F K. (2013). *Web Programming Power Pack*. Jakarta: Media Kom.
- Sidik, Betha dan Husni Pohan. (2012). *Pemrograman Web dengan HTML Revisi Keempat*. Bandung: Informatika.
- Smith, PR. & Zook, Z. (2011). *Marketing Communications: Integrating Offline and Online with Social Mediaaaa*. London: Kogan Page.
- Sutarman. (2012). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.