

**SISTEM MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN BERBASIS
WEBSITE PADA CV. MONALISA PALEMBANG**

SKRIPSI

Oleh:

**Hansein
Merry**

**1519240021
1519240041**

Program Studi Sistem Informasi

STMIK  MDP

**STMIK GI MDP
Palembang
2020**

STMIK GI MDP

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

SISTEM MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN BERBASIS WEBSITE PADA CV. MONALISA PALEMBANG

Hansein 1519240021
Merry 1519240041

Abstrak

CV. Monalisa Palembang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan mebel, dalam menjalankan bisnisnya CV. Monalisa Palembang mengalami kendala dalam mendapatkan pelanggan baru dan juga mempertahankan pelanggan lama yang beralih ke pesaing lain. Kasus yang terjadi dalam proses bisnis yang berjalan, mulai dari kurangnya informasi mengenai produk yang tersedia, sulitnya memberitahukan informasi mengenai promo kepada pelanggan, sulit mengetahui 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. Monalisa 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 dicapai adalah *customer relationship management* sistem yang berbasis website yang diharapkan dapat membantu pihak CV. Monalisa 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

Persaingan di dunia bisnis semakin ketat dimana perusahaan berkembang sedemikian pesat, sehingga agar bisa bertahan dalam persaingan setiap perusahaan dituntut untuk menggali potensi yang mereka miliki. Tidak hanya itu saja, perusahaan harus selalu siap untuk bersaing dengan perusahaan lainnya dalam menarik pelanggan baru maupun mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Salah satu cara untuk membuat perusahaan dapat unggul dalam persaingan dengan perusahaan lainnya terdapat pada penciptaan kepuasan pelanggan.

Manajemen Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Management* merupakan strategi yang diperlukan perusahaan yang menjalankan bisnis yang berfokus pada pelanggan. Seiring perkembangan teknologi informasi saat ini, salah satu media yang sudah semakin akrab dengan masyarakat saat ini adalah situs *website*. Sistem yang dibuat berbasis *website* berguna untuk membantu proses peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, sehingga diharapkan kepuasan pelanggan dapat tercapai. Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan maka akan tercipta hubungan kerja sama jangka panjang yang saling menguntungkan antara perusahaan dan pelanggan itu sendiri.

CV. Monalisa Palembang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan mebel yang terletak di Jalan Letkol Iskandar, Kecamatan Bukit Kecil, 24 Ilir kota Palembang, Sumatera Selatan 30134.

Kegiatan penjualan atau proses bisnis berlangsung hanya pada saat pelanggan datang untuk melakukan pembelian furniture dan pegawai toko mencatat penjualan pada nota yang nanti disalin dalam sebuah buku. Bukti transaksi ditulis manual lalu disimpan dan direkap setiap akhir bulan untuk mengetahui produk apa yang sering dibeli dan pelanggan yang sering melakukan transaksi di perusahaan.

Jika promosi yang sedang berlangsung atau ada produk terbaru maka pegawai akan menginformasikan hal tersebut kepada pelanggan ketika pelanggan kembali berkunjung ke perusahaan atau pihak perusahaan akan menghubungi via telepon untuk pelanggan tertentu, sehingga mengeluarkan biaya lebih besar untuk promosi pada pelanggan tertentu saja. Selain itu CV. Monalisa juga membutuhkan waktu yang relatif lama dalam 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. Adapun beberapa pelanggan mengeluh dengan penurunan kinerja dari pegawai CV. Monalisa yang sulit melayani pelanggan ketika kondisi pelanggan sedang ramai.

Selain itu perusahaan belum memiliki *database* pelanggan, selama ini transaksi pelanggan, jenis produk yang dibeli, harga yang ditawarkan kepada

pelanggan dicatat dalam buku, perusahaan juga kesulitan dalam mengukur kepuasan konsumen berdasarkan harga yang ditawarkan, kualitas produk ataupun dalam memberikan pelayanan. Hal ini yang membuat perusahaan sulit untuk mendapatkan kategori pelanggan berdasarkan jenis Pelayanan konsumen dengan menjawab pertanyaan dan keluhan dari pelanggan mengenai suatu produk atau jasa yang tidak sesuai harapan dan tidak memuaskan.

Berdasarkan uraian masalah yang dihadapi oleh CV. Monalisa penulis mengusulkan pengembangan sistem dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan berbasis Website pada CV. Monalisa Palembang”**.

1.2 Permasalahan

Adapun Permasalahan pada CV. Monalisa Palembang yang dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Pihak Perusahaan mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi mengenai produk yang dijual dan promosi kepada pelanggan
2. Pelanggan tidak mengetahui informasi mengenai rincian biaya yang dibutuhkan dalam proses pemesanan produk.
3. Pelanggan sulit mendapatkan media untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

4. Masih terkendalanya perusahaan dalam mengolah dan mencari data customer yang berpotensi mendatangkan profit yang maksimal bagi perusahaan.

1.3 Ruang Lingkup

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

1. Sistem yang dibangun berisikan deskripsi produk, promosi produk, fitur *chat* untuk pelanggan, status pengiriman, registrasi pelanggan dan pemesanan barang *secara online*.
2. Sistem menampilkan informasi promo/ diskon yang diadakan oleh Perusahaan
3. Perusahaan dapat memberikan promosi berupa kode voucher yang dapat digunakan oleh pelanggan dalam transaksi..
4. Membuat fitur layanan *call center* yang memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan terkait dengan masalah kendaraan yang dialami.
5. Sistem informasi dapat mengetahui pelanggan dengan loyalitas tinggi.
6. Sistem Informasi yang dibangun terdiri dari 3 subsistem, yaitu sistem untuk administrator, sistem untuk pelanggan dan sistem untuk direktur.
7. Aplikasi akan dibangun dengan menggunakan *PHP* dan *HTML* dalam pengerjaannya serta menggunakan MySQL sebagai database lokalnya.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

1. Merancang sistem yang dapat menyediakan informasi mengenai barang atau produk dan promosi yang sedang berlangsung.
2. Mempermudah perusahaan untuk mengetahui pelanggan dengan loyalitas tinggi
3. Memberikan layanan *call center* untuk penyampaian keluhan pelanggan terkait produk dan pelayanan

1.4.2 Manfaat

1. Perusahaan dapat memberikan informasi secara *up to date* kepada pelanggan
2. Mempermudah pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran.
3. Sistem mempermudah perusahaan dalam menyampaikan informasi berupa promo yang berlangsung serta memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan tanpa harus datang ke lokasi

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah metode RUP (*Rational Unified Process*). RUP adalah pendekatan pengembangan perangkat lunak yang dilakukan secara berulang (*iterative*), fokus pada arsitektur (*architecture-centric*), lebih diarahkan berdasarkan penggunaan kasus (*use case driven*). RUP merupakan proses rekayasa perangkat lunak dengan pendefinisian yang baik (*well defined*) dan penstrukturan yang baik (*well structured*). RUP menyediakan pendefinisian struktur yang baik untuk alur hidup proyek perangkat lunak. (Rosa AS, 2014. h.125).

RUP memiliki empat tahap atau fase yang dapat dilakukan pula secara iteratif, yaitu:

1. *Inception* (Permulaan)

Tahap ini lebih pada memodelkan proses bisnis yang dibutuhkan (*business modeling*) dan mendefinisikan kebutuhan akan sistem yang dibuat (*requirements*).

2. *Elaboration* (Perluasan/perencanaan)

Tahap ini lebih difokuskan pada perencanaan arsitektur sistem. Tahap ini juga dapat mendeteksi apakah arsitektur sistem yang diinginkan dapat dibuat atau tidak. Tahap ini lebih pada analisis dan desain sistem serta implementasi sistem yang fokus pada purwarupa sistem (*prototype*).

3. *Construction* (Konstruksi)

Tahap ini lebih pada pengembangan komponen dan fitur-fitur sistem. Tahap ini lebih pada implementasi dan pengujian sistem yang fokus pada implementasi perangkat lunak pada kode program. Tahap ini menghasilkan produk perangkat lunak di mana menjadi syarat dari *Initial Operational Capability Milestone* atau batas kemampuan operasional awal.

4. *Transition* (Transisi)

Tahap ini lebih pada *deployment* atau instansi sistem agar dapat dimengerti oleh *user*. Tahap ini menghasilkan produk perangkat lunak di mana menjadi syarat dari *Initial Operational Capability Milestone* atau batas/tonggak kemampuan operasional awal. Aktivitas pada tahap ini termasuk pada pelatihan *user*, pemeliharaan dan pengujian sistem apakah sudah memahami harapan *user*.

1.6 Sistematika Penulisan

Kegiatan proposal ini dibagi menjadi 3 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. Monalisa Palembang. Selain itu juga tujuan dan manfaat dari sistem yang akan dibangun tersebut serta apa saja 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 berisis kesimpulan hasil “Sistem Informasi Layanan Pelanggan berbasis *Website*” dan saran yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk pengembangan sistem informasi selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, Francis 2007, *Customer Relationship Management*, Bayumedia, Jakarta.
- Fatta, HA 2008, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kadir, Abdul 2008, *Dasar Pemograman Web Dinamis Menggunakan PHP Edisi Revisi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Mathiassen, Lars. Et all 2000, *Object-Oriented Analysis and Design*, Marko Publishing, Denmark.
- Peranginangin, Kasiman 2006, *Aplikasi Web dg PHP & MySQL*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Rosa, AS 2013, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek, Informatika*, Bandung.
- Sidik, Betha 2012, *Pemograman Web dg HTML*, Informatika, Bandung.
- Sutabri, Tata 2012, *Analisis Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.