

**MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN BERBASIS *WEBSITE*  
PADA PT BINO MITRA SEJATI PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Nicko  
Lusi Elesta**

**1620240003  
1620240019**

**Program Studi Sistem Informasi**



**STMIK GI MDP  
Palembang  
2020**

## STMIK GI MDP

---

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

### MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN BERBASIS *WEBSITE* PADA PT BINO MITRA SEJATI PALEMBANG

Nicko 1620240003  
Lusi Elesta 1620240019

#### Abstrak

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah membantu perusahaan PT BINO MITRA SEJATI PALEMBANG dalam menjaga hubungan pelanggan pada perusahaan tersebut. Penulisan ilmiah ini menggunakan metodologi *iteratif* dengan bahasa pemrograman yang digunakan yaitu *PHP*, *JavaScript*, *HTML* dan *Sublime text 3* sebagai editor, *framework* yang digunakan *Bootstrap* dan *PHP Native*, sedangkan *MySQL* untuk basis data. Hasil yang didapat adalah sebuah Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan yang dapat meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan. Hasil dalam penulisan ilmiah ini yaitu memudahkan pelanggan untuk melihat *history* transaksi dan pelanggan mudah melakukan *repeat order*, kegiatan pemasaran produk dapat dilakukan lebih mudah, meningkatkan pemesanan *custom product non standard*, dan pelanggan dapat melakukan transaksi di *website* lalu perusahaan dapat meningkatkan kunjungan situs *website* serta transaksi.

#### Kata Kunci:

Manajemen Hubungan Pelanggan, Pelanggan, Iteratif, *PHP Native*, *MySQL*.



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan dalam dunia usaha semakin ketat dimana perusahaan dituntut untuk menciptakan produk-produk yang inovatif serta strategi pemasaran yang baik dalam upaya meningkatkan penjualan, mendapatkan pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan lama. Teknologi dan informasi yang semakin berkembang menjadi faktor yang sangat berpengaruh di era sekarang. Dalam dunia bisnis saat ini dapat mengkombinasikan bisnis dengan teknologi informasi, dimana teknologi informasi dan bisnis dapat memelihara hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan. Untuk menerapkan pemeliharaan hubungan perusahaan dengan pelanggan di era teknologi informasi ini dapat menggunakan *website*. *Website* merupakan salah satu hasil dari ide yang mengkombinasikan bisnis dengan teknologi informasi sehingga perusahaan dapat melakukan strategi yang tepat untuk menerapkan suatu sistem *Customer Relationship Management*. *Customer Relationship Management* (CRM) atau Manajemen Hubungan Pelanggan, menurut Kotler dan Keller (2012,h.189) CRM merupakan proses mengelola informasi rinci tentang masing-masing konsumen dan secara cermat mengelola semua titik sentuhan konsumen demi memaksimalkan kesetiaan konsumen. Dengan adanya CRM ini kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dan

pelaku bisnis berusaha menciptakan loyalitas pelanggan agar pelanggan tetap setia dengan produk yang telah digunakan selama ini.

PT Bino Mitra Sejati merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan peralatan kantor dan telah bergerak sejak tahun 1986. Selama proses bisnisnya berlangsung, PT Bino Mitra Sejati sudah mulai memanfaatkan teknologi informasi berupa *website*. Alamat *website* yang sudah ada yaitu [www.bino.co.id](http://www.bino.co.id), tetapi pemanfaatannya hanya untuk informasi perusahaan serta promosi saja, tidak ada transaksi yang dilakukan dan untuk penyampaian informasi tentang layanan produk kepada pelanggan belum efektif sehingga pelanggan harus menghubungi pihak perusahaan apabila ada informasi promosi yang kurang jelas. Pada PT Bino Mitra Sejati sering sekali pelanggan mengalami kesulitan ketika pelanggan ingin melakukan pemesanan kembali, biasanya pelanggan menelepon hanya untuk menanyakan transaksi yang sudah pernah dilakukan sebelumnya sehingga membuat pihak administrasi mengecek kembali *track record history* transaksi yang pernah dilakukan oleh pelanggan tersebut. Pelanggan di PT Bino Mitra Sejati dibagi menjadi dua segmentasi, yaitu pelanggan pribadi dan instansi. Pelanggan pribadi dominan melakukan transaksi dalam jumlah yang sedikit sedangkan instansi biasanya mengorder produk dalam partai besar. Pada perusahaan ini juga sering sekali mengalami kesulitan menentukan promosi-promosi mana saja yang cocok untuk diberikan kepada pelanggannya, dikarenakan tidak ada data yang menunjukkan atau memudahkan

pihak perusahaan untuk melihat pelanggan mana saja yang termasuk dalam pengelompokan instansi atau individu.

Dalam mempertahankan pelanggan lama, perusahaan sulit menentukan siapa saja pelanggan yang berhak menerima *point loyalty reward* berdasarkan transaksi yang sering dilakukan oleh pelanggan. Di perusahaan ini juga terdapat banyak pelanggan lama yang sudah jarang melakukan transaksi, sehingga pihak perusahaan mendapatkan kendala untuk menarik perhatian pelanggan tersebut dan mengupayakan pelanggan mau melakukan transaksi kembali. Pada website PT Bino Mitra Sejati yang sudah ada sebelumnya tersedia fasilitas *custom product non standard*, akan tetapi pelanggan tidak dapat melakukan transaksi karena di *website* yang sudah ada sebelumnya tidak bisa melakukan transaksi. Apabila pelanggan ingin melakukan custom produk, pelanggan harus menghubungi kantor cabang yang terdapat dikotanya masing-masing, sehingga hal tersebut membuat pelanggan tidak bisa melakukan custom produk sesuai keinginan dimanapun dan kapanpun .

Dari permasalahan di atas, PT Bino Mitra Sejati Palembang membutuhkan suatu aplikasi untuk Manajemen Hubungan Pelanggan yang akan membantu menjawab permasalahan di atas. Berdasarkan hal-hal tersebut, maka penulis dalam pelaksanaan skripsi ini mengambil judul “ **Manajemen Hubungan Pelanggan berbasis Website pada PT Bino Mitra Sejati Palembang**”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahannya yaitu :

1. Terhambatnya atau sulitnya pelanggan untuk melakukan *repeat order* dikarenakan riwayat transaksi sebelumnya tidak dapat dilihat oleh pelanggan.
2. Kesulitan pihak perusahaan dalam mengetahui segmentasi pelanggan karena pada *website* yang dimiliki saat ini, pelanggan tidak memiliki opsi untuk menentukan status pelanggannya di *website*.
3. Pihak perusahaan sulit dalam menentukan promosi yang akan diberikan kepada pelanggan berdasarkan transaksi yang dilakukan dan *history* pencarian.
4. Kesulitan perusahaan dalam memberikan layanan dan melakukan *follow up* kepada pelanggan lama yang jarang melakukan pemesanan.
5. Kesulitan pelanggan melakukan pemesanan *custom product non standard* dikarenakan *website* yang sudah ada sebelumnya tidak memiliki fasilitas transaksi.

## 1.2 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup yang disusun dalam skripsi ini, penulis memberikan beberapa batasan masalah, yaitu :

1. Aplikasi yang dibuat berbasis *website*.

2. *Database* yang digunakan adalah *MySQL*.
3. Bahasa pemrograman yang digunakan *PHP*, *JavaScript* dan *HTML*.
4. *Framework* yang digunakan *bootstrap* dan *php native*.
5. Tidak membahas tentang retur barang.
6. Sistem dibuat untuk *segmentasi* individu dan instansi.

### 1.3 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat dari dilakukannya penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut.

#### 1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan pengembangan aplikasi adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan bisa melihat *history* transaksi yang pernah dilakukan untuk melakukan *repeat order*.
2. Perusahaan dapat mengetahui segmentasi pelanggan berdasarkan pengisian data ketika pelanggan melakukan registrasi/pendaftar akun.
3. Perusahaan dapat memberikan promosi kepada pelanggan berdasarkan transaksi yang sering dilakukan pelanggan
4. Perusahaan bisa memberikan notifikasi kepada pelanggan melalui *e-mail*.
5. Pelanggan bisa menggunakan fasilitas *custom product non standard* melalui *website* yang akan dirancang.



### 1.4.2 Manfaat

Selain memiliki tujuan, pembuatan skripsi ini memiliki manfaat bagi perusahaan maupun pelanggan. Berikut manfaat-manfaat yang dihasilkan yaitu :

1. Pelanggan lebih mudah melakukan *repeat order* tanpa harus menghubungi kembali pihak perusahaan melalui telepon.
2. Pelanggan dapat dikategorikan pada segmentasinya masing-masing.
3. Promosi yang akan diberikan perusahaan kepada pelanggan dilakukan lebih terarah.
4. Perusahaan mudah melakukan *follow up* kepada pembeli dan pelanggan yang sudah jarang order bisa order kembali.
5. Meningkatkan pemesanan *custom product non standard* dan meningkatkan kunjungan di situs *website*.

### 1.4 Metodologi Pengembangan Sistem

Dalam penulisan skripsi ini penulis akan menggunakan metodologi iteratif. Metode iteratif memiliki beberapa tahap pengembangan, sebagai berikut:

#### a. Fase Perencanaan

Pada fase perencanaan ini, penulis membuat jadwal kegiatan dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti Wawancara, dan Observasi pada PT Bino Mitra Sejati Palembang

b. Fase Analisis Masalah

Pada fase analisis masalah ini, Penulis melakukan pengumpulan data yang diperlukan dengan melakukan wawancara dan observasi pada PT Bino Mitra Sejati Palembang. Dilanjutkan dengan melakukan analisis permasalahan yang ada untuk menentukan ruang lingkup, menentukan metodologi yang akan digunakan dan jadwal pelaksanaan.

c. Fase Perancangan

Pada tahap perancangan ini, penulis mulai membuat desain sistem yang akan dibuat dengan menggambarkan sebuah tampilan sistem untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang berjalan diperusahaan. Diagram untuk membuat perancangan basis data yaitu *Diagram Use Case*, *Data Flow Diagram (DFD)*, *Entity Relationship Diagram (ERD)*.

d. Fase Implementasi

Pada tahap implementasi ini, penulis memulai untuk membuat kode program pada rancangan sistem telah dibuat pada tahapan sebelumnya. Penulis fokus dalam membuat fitur-fitur sistem yang dibutuhkan oleh perusahaan. Tahap ini lebih pada implementasi dan pengujian sistem yang dibuat. Tahap pengujian dilakukan untuk memastikan sistem yang dibuat berfungsi dengan baik dan menyesuaikan dengan rancangan yang akan dibuat. Tujuan melakukan pengujian untuk mengetahui error yang menyebabkan program gagal.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Laporan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab yang masing-masing bab terbagi menjadi sub-sub bab yang saling berkaitan satu sama lain, secara sistematis isi dari proposal skripsi ini sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latarbelakang, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metode penelitian, dan sistematika penulisan proposal skripsi ini.

### **BAB 2 TINJAUAN UMUM**

Bab ini berisikan uraian tentang teori-teori yang berhubungan dengan penulisan proposal dan beberapa penelitian terdahulu.

### **BAB 3 ANALISIS SISTEM**

Bab ini berisikan mengenai profil umum perusahaan, prosedur yang berjalan di perusahaan, analisis permasalahan, dan analisis kebutuhan.

### **BAB 4 RANCANGAN SISTEM**

Bab ini berisikan prosedur sistem yang akan diusulkan, rancangan sistem data dan rancangan program.

### **BAB 5 PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.



## DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, Francis, (2009), *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept and Tools*, Malang, Bayumedia Publishing.
- Fathansyah. (2018). *Basis Data Revisi 3*. Bandung : Informatika.
- Hidayatullah, Priyanto. (2017). *Pemrograman Web*, Edisi Revisi. Bandung : Informatika.
- Munawar. (2018). *Analisis Perancangan Sistem Berorientasi Objek dengan UML (Unified Modeling Language)*. Bandung : Informatika.
- Ragil, Wukil. (2010). *Pedoman Sosialisasi Prosedur Operasi Standar*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- 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, P.R. dan Zook, Z, (2011), *Marketing Communication : integrating offline and online with social media, 5<sup>th</sup> edn*, London, Kogan Page.
- Sucita. Yolanda dan Fredy. (2019). *Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan Pada CV. Mita Sejahtera Bersama Berbasis Website*. Skripsi. STMIK GI Palembang.
- Sukamto, Rosa A & M Shalahuddin. (2011). *Rekayasa Perangkat Lunak*. Bandung : Informatika
- Sukamto, Rosa A & M Shalahuddin. (2013). *Rekayasa Perangkat Lunak*. Bandung : Informatika